



**CENTRUM PSYCHOLOGICKÉ POMOCI, p. o.**

# **INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBY**

Verze červen 2019

## **OBSAH:**

### **1. ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**

- 1.1 POSLÁNÍ A CÍLE PORADNY PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
- 1.2 ZÁSADY A PRAVIDLA POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
  - 1.2.1 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ KLIENTA
- 1.3 NEPŘÍZNIVÉ SITUACE, KTERÉ POMÁHÁME ŘEŠIT
- 1.4 OKRUH OSOB, KTERÉMU JE SOCIÁLNÍ SLUŽBA POSKYTOVÁNA
- 1.5 PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
- 1.6 VYJADŘOVÁNÍ KLIENTA K POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

### **2. SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ**

- 2.1 POSLÁNÍ A CÍLE ORGANIZACE PŘI POSKYTOVÁNÍ SPOD
- 2.2 ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SPOD
  - 2.2.1 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ KLIENTA
- 2.3 ČINNOSTI, KTERÉ REALIZUJEME NA ZÁKLADĚ POVĚŘENÍ K VÝKONU SPOD
- 2.4 CÍLOVÁ SKUPINA OSOB
- 2.5 UZAVÍRÁNÍ DOHOD O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE
  - 2.5.1 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK KLIENTA
- 2.6 PŘÍPRAVA ŽADATELŮ O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ NRP K PŘIJETÍ DÍTĚTE DO RODINY
- 2.7 VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

### **3. KONTAKTNÍ ÚDAJE A PROVOZNÍ DOBA PORADEN**

# 1. ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Centrum psychologické pomoci, p. o. (dále jen „CPP“) v rámci svých detašovaných pracovišť poskytuje službu sociálního poradenství dle ustanovení § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

## 1.1 POSLÁNÍ A CÍLE PORADNY PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### POSLÁNÍ

CPP poskytuje potřebnou pomoc a podporu lidem, kteří pociťují (vnímají) svou osobní, partnerskou, rodinnou či mezilidskou situaci jako obtížnou (nepříznivou) a chtějí ji porozumět, změnit nebo řešit.

### CÍLE

Cíle, kterých chceme dosáhnout při společné práci s klientem:

- Cíl 1: Definovat společně s klientem cíl (zakázku) společné práce
- Cíl 2: Pomoci klientovi orientovat se v situaci, kterou vnímá jako obtížnou a nepříznivou a získat na ni náhled
- Cíl 3: Pomoci klientovi stabilizovat psychický stav či jeho vztahy s okolím
- Cíl 4: Podpořit rozvoj kompetencí klienta při zvládnání svých potíží tak, aby již nepotřeboval poskytovanou službu nebo jen v minimálním rozsahu
- Cíl 5: Podpořit klienta při hledání možností řešení obtížné životní situace
- Cíl 6: Poskytnout klientovi informace a podporu při využití dalších možných návazných služeb
- Cíl 7: Poskytnout klientovi sociálně právní informace

## 1.2 ZÁSADY A ZÁKLADNÍ PRAVIDLA POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- **Odbornost a kvalita služeb** - služby poskytují pouze odborně vzdělaní psychologové, manželští a rodinní poradci, terapeuti, sociální pracovníci.
- **Bezplatnost** - veškeré služby poskytované poradnou jsou pro klienty bezplatné.
- Klient má právo vystupovat **anonymně**, pokud si to výslovně přeje, s výjimkou klienta, kterému byla **orgánem sociálně-právní ochrany nebo soudem uložena povinnost využít odborného poradenského zařízení či nařízena rodinná terapie a mediace**.
- Odborní pracovníci poradny jsou povinni zachovat **mlčenlivost** o všech skutečnostech, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku.
- CPP, jakožto **osoba pověřená k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, je povinna ze zákona na výzvu orgánu sociálně-právní ochrany dětí či soudu sdělovat údaje potřebné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany dětí**.
- **Další osoby** (rodinní příslušníci) mohou být ke konzultacím přizvány **pouze po dohodě** mezi klientem a odborným pracovníkem.
- **Důvěra a bezpečí** - služby poskytujeme v atmosféře důvěry a bezpečí pro klienta.
- **Respektujeme vždy svobodnou volbu klienta** - klient se k návštěvě poradny rozhoduje vždy samostatně, nepotřebuje žádná doporučení.
- **Základem práce s klientem je individuální přístup, respektování jeho práv a zachování lidské důstojnosti**.

- O průběhu kontaktů klienta s poradnou je vedena **dokumentace**, která obsahuje základní údaje o klientovi, informovaný souhlas klienta se základními pravidly poskytování služeb, zápisy z jednotlivých konzultací. **Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.**
- **Flexibilita** - dle potřeb klienta může být poradenský proces měněn, doplňován, aktualizován.
- **Komunikaci přizpůsobujeme klientovi** - komunikaci s klientem vedeme v jemu srozumitelné úrovni; minimalizujeme užívání odborných výrazů, kterým by klient nemusel rozumět.

### 1.2.1 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ KLIENTA

CPP poskytuje všem svým klientům v souladu s ustanoveními zákona o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb., ve znění pozdějších předpisů, potřebné informace a při ochraně osobních a citlivých údajů postupuje v souladu se zákonnou legislativou. Bližší informace o tom, jak zpracováváme osobní a citlivé údaje našich klientů jsou uvedeny v rámci formuláře „Pravidla pro zájemce o poskytnutí služeb“ a zájemce o službu je s nimi seznámen v rámci osobního jednání na poradně ještě před uzavřením smlouvy o spolupráci.

Při osobním jednání na poradně poradce klienta požádá o písemný souhlas s vedením jeho osobních údajů v rozsahu potřebném pro poskytování služby. Přístup k údajům, které nám klient poskytne, mají pouze odborní pracovníci poradny a v rámci kontrolní činnosti také metodik a ředitel CPP.

Další podrobné informace k ochraně a zpracování osobních údajů najdete na webových stránkách organizace [www.cepp.cz](http://www.cepp.cz) v sekci „Ochrana osobních údajů“.

### 1.3 NEPŘÍZNIVÉ SITUACE, KTERÉ POMÁHÁME ŘEŠIT

1. **Nepříznivé situace v rodičovství biologickém i náhradním** - nejednotná výchova, neúčinné výchovné metody a postupy, konfliktní nebo agresivní vztahy mezi členy rodiny, maladaptace dítěte ve škole nebo školce, konfliktní komunikace rodičů s dospívajícím dítětem, nezdravý životní styl, nezvládnutí komunikace a řešení sporů či konfliktů, nesamostatné rozhodování, slabé psychosociální dovednosti u studentů základních, středních a vysokých škol, poruchy chování, nezvládnutí vlivu smyslové vady na chování a projevy dítěte, úmrtí v rodině, nezvládnutí nové role náhradního rodiče po přijetí dítěte do náhradní péče, potíže s adaptací dítěte v rodině a s porozuměním jeho chování, problematické projevy v chování dítěte s raným vývojovým traumatem nebo poruchou vztahových vazeb - neklid, zlobení, noční děsy, agresivita, krádeže, žárlivost mezi dětmi, konfliktní sourozenecké vztahy, potíže s utvářením identity přijatého dítěte, neuspořádané kontakty s členy biologické rodiny.
2. **Nepříznivé situace v osobním životě** – osobní vztahové problémy vlivem nepříznivé sociální situace s dopadem na narušení vztahů v rodině (nezaměstnanost, nemoc, postižení, závislost apod.) nebo existenciální a životní krize či tísně, problémy s ovládnutím chování, emocí a zvládnutím stresu, ztráta motivace a rozhodování, snížená sebedůvěra a sebevědomí, potíže na pracovišti nebo ve škole: šikana, bossing, mobbing, syndrom vyhoření. Reakce na ztrátu blízké osoby, úmrtí blízké osoby nebo člena rodiny, posttraumatický syndrom po traumatickém zážitku (důlní neštěstí, autohavárie, živelné pohromy – povodně, svědectví sebevražedného pokusu).

3. **Nepříznivé situace v partnerských, manželských vztazích** - partnerské a manželské krize nejčastěji vlivem agresivity, žárlivosti, problémové závislosti partnera- nejčastěji alkohol, drogy, patologické hráčství nebo vlivem nesouladu v intimním životě, mimomanželských vztahů, nezvládnuté komunikace, úmrtí v rodině, obtíže při navazování vztahu, problematický výběr partnera. Problémy v mezigeneračním soužití, problémy s uspořádáním vztahů a kontaktu dítěte s rodiči v rozvodové a porozvodové situaci, spory o porozvodové péči o dítě a vhodnosti střídavé péče.
4. **Nepříznivé situace u dětí a mládeže ohrožených společensky nežádoucími jevy** - ohrožení závislostmi, poruchy chování, nezdravý životní styl, snížená kontrola chování, emocí a nezvládnutí stresu, kontakt se závadovými skupinami se škodlivou preferencí životních hodnot, nepříznivé sociální situace v rodině s dopadem na narušení vztahů v rodině, potíže ve škole.

Podle potřeb zájemce o službu/klienta poskytneme kontakty na další odborníky a instituce.

#### **1.4 OKRUH OSOB, KTERÝM JE SOCIÁLNÍ SLUŽBA POSKYTOVÁNA**

**Klientem** se může stát každý jedinec, partneri či manželé i celé rodiny, kteří pociťují (vnímají) svou osobní, partnerskou, rodinnou či mezilidskou situaci jako obtížnou (nepříznivou) a chtějí ji změnit nebo řešit. Věkově nejsou služby poradny omezeny. Klientem může být i dítě, služby jsou poskytovány přiměřeně jeho věku, komunikačním schopnostem a rozumové vyspělosti.

##### Specifikace cílových skupin:

#### **1. Rodiny:**

Klientem je rodina v celé mezigenerační šíři, jejíž členové se ocitli v tíživé psychosociální situaci vlivem vnějších či vnitřních okolností a nezvládnutých mezilidských vztahů. Klientem je dítě/děti v náhradní rodinné péči, manželský pár, jiný rodinný subsystém nebo celá rodina (párová, rodinná problematika). Klientem je rodina s dítětem/děťmi či náhradní rodina s dítětem/děťmi, jejichž psychosomatický vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží bez vnější pomoci překonat a existují další rizika ohrožení vývoje dítěte/děť.

#### **2. Osoby v krizi:**

Klientem je jednatel, popř. partneri se sníženou schopností řešit svou nepříznivou psychosociální situaci vlastními prostředky bez vnější podpory a pomoci (osobní, vztahová problematika).

#### **3. Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy:**

Klientem jsou děti a mládež, jejichž vývoj je ohrožen působením sociálně problematického prostředí a jsou tak vystaveni zvýšenému riziku sociální maladaptace. Jedná se o řešení situace dětí žijících v konfliktních vztazích mezi rodiči (popř. vychovateli), jimž může být buď doporučeno, nebo přímo uložena povinnost příslušným orgánem SPOD, využít pomoc odborného poradenského zařízení.

**Zájemci o službu se specifickými potřebami** a možnost poskytnout jim naše služby v poradně:

- **zdravotní handicap** - v obecné rovině není bariéra pro poskytování odborného sociálního poradenství
- **tělesný handicap** – budovy, kde se pracoviště CPP nacházejí, jsou bezbariérové (výjimkou je pracoviště Opava a částečně Frýdek-Místek), služby jsou tedy zájemcům přístupné
- **sluchový handicap** – zájemci o službu je přiměřeným, pro něj srozumitelným, způsobem vysvětleno, že je možno využít tlumočnicka (znaková řeč), **kterého si zajistí zájemce sám**, přičemž bude od zájemce požadováno, aby písemně potvrdil svůj souhlas s přítomností tlumočnicka; tlumočnick je seznámen s povinností zachování mlčenlivosti, což potvrdí svým podpisem; pracovník poradny při splnění uvedených podmínek akceptuje přítomnost tlumočnicka při konzultaci; zajištění tlumočnicka i náklady související s jeho činností si hradí zájemce
- **zrakový handicap** – zájemce o službu je přijímán bez omezení
- **mentální handicap** – vzhledem k povaze nabízených služeb a potřebě specifického přístupu k těmto zájemcům, mohou pracovníci CPP poskytnout pouze základní sociální poradenství

**Jazyková bariéra** - cizojazyčnému zájemci jsou služby poskytnuty za účasti tlumočnicka, kterého si zájemce zajistí na vlastní náklady, přičemž bude od zájemce požadováno, aby písemně potvrdil svůj souhlas s přítomností tlumočnicka; tlumočnick je seznámen s povinností zachování mlčenlivosti, což potvrdí svým podpisem; pracovník poradny při splnění uvedených podmínek akceptuje přítomnost tlumočnicka při konzultaci. Zajištění tlumočnicka i náklady související s jeho činností si hradí zájemce/klient.

Důvody pro odmítnutí zájemce o sociální službu:

- CPP neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá
- zájemce svým chováním (např. agresivním či vulgárním) nebo akutně nepříznivým psychickým stavem (nutnost psychiatrické, medikamentózní intervence) znemožňuje poskytování služby

## 1.5 PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

**První kontakt** se zájemcem o sociální službu se děje telefonicky, osobně na pracovišti či prostřednictvím elektronické pošty, kde se mohou zájemci objednat. Úvodní konzultace je se zájemcem o službu sjednána v co nejkratším termínu. V neodkladných případech je zájemci poskytnuta krizová intervence jako součást prvního kontaktu. Pro možnost konzultace s poradcem nejsou potřebná žádná doporučení či vyšetření. Pokud při prvním kontaktu poradce zjistí, že zájemce potřebuje službu jiného typu nebo se zájemce rozhodne využít jiný typ sociální služby, je mu poskytnuto základní sociální poradenství, popř. nabídnuto zprostředkování adekvátní služby.

Průběh poradenského procesu:

- Poskytnutí základních informací o poskytované službě (činnost služby, poslání, cílová skupina) včetně informací o hlavních zásadách poskytování služby (bezplatnost, anonymita, důvěrnost, možnost volby aj.) a o ochraně a zpracování osobních údajů.
- Zjištění objednávky zájemce, tj., charakteristika problému, který zájemce o službu aktuálně řeší, jeho očekávání.

- Dojednávání se zájemcem – ujasňování, jaká očekávání může či nemůže služba naplnit.
- Vytvoření zakázky – zformulování konkrétních osobních cílů, kterých chce zájemce dosáhnout.
- Uzavření ústní smlouvy – tím, že se zájemce rozhodne využívat služby poradny a dále pokračovat v řešení jeho nepříznivé situace, souhlasí se smlouvou o poskytování služeb a tímto je smlouva uzavřena a se zájemce se stává klient.
- Klientovi je přidělen klíčový pracovník, který s ním pracuje v rámci konzultací na jeho zakázce a konkrétních cílech.
- Při následujících konzultacích může být zakázka přehodnocována, v případě potřeby ji lze měnit, dohodnou-li se na tom obě strany (klient a klíčový pracovník).
- Ukončení poskytování služby probíhá obvykle po naplnění zakázky nebo po jednostranném rozhodnutí klienta.

## 1.6 VYJADŘOVÁNÍ KLIENTA K POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

Každý klient může vyjádřit svůj názor na poskytovanou službu kterémukoliv odbornému pracovníkovi poradny.

Klient má také možnost se anonymně vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytování sociální služby, k poskytnutým informacím, ke klíčovému pracovníkovi, k pracovníkům poradny, prostorám, ve kterých je sociální služba poskytována apod., a to formou podání **podnětu** či **stížnosti** nebo vyplněním **anonymního dotazníku „Hodnocení služeb poradny“**, který je k dispozici v čekárně poradny. Tato písemná vyjádření se shromažďují ve schránce k tomu určené.

**Podnětem** se rozumí podání návrhu směřujícího ke zlepšení kvality poskytování služby nebo obecně vyjádření ke kvalitě služby. **Stížností** se rozumí vyjádření nespokojenosti klienta na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Rozlišení mezi podnětem a stížností určuje podávající klient. Podání podnětu či stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Požádá-li ten, kdo podává podnět nebo stížnost o zachování anonymity, bude mu vyhověno. Stížnost sdělená anonymně se považuje za podnět, protože v tomto případě není komu odpovědět.

Podnět nebo stížnost lze také podat těmito způsoby:

### 1) Písemně:

- poštou na adresu: konkrétní poradny (adresy poraden jsou uvedeny na [www.cepp.cz](http://www.cepp.cz))
- elektronickou poštou na e-mail: konkrétní poradny (e-mailové adresy jsou uvedeny na [www.cepp.cz](http://www.cepp.cz))
- podáním učiněným na místě
- anonymně: prostřednictvím webových stránek organizace či písemným podáním vhozením do schránky na podněty a stížnosti (minimální frekvence výběru obsahu schránky je stanovena 1 x týdně)

**2) Ústně** (osobně nebo telefonicky), přičemž z tohoto podání musí být učiněn záznam pracovníkem poradny. Kopie záznamu je klientovi poskytnuta na jeho žádost.

Naším klientům zaručujeme právo na zachování anonymity při podání podnětu nebo stížnosti.

V případě, že má klient specifickou potřebu (handicap, jazyková bariéra apod.), která mu brání podnět či stížnost osobně vyjádřit, může tak učinit pomocí alternativních způsobů komunikace nebo pomocí jiné nezávislé osoby (např. tlumočnicka do znakové řeči). Klient má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce musí mít vždy písemné zplnomocnění stěžovatele.

Podnět či stížnost přijímá kterýkoliv pracovník poradny, který následně informuje nadřízeného pracovníka, tj. vedoucího poradny. Pokud se jedná o **stížnost**, vedoucí poradny bezodkladně informuje o přijaté stížnosti ředitele CPP, popř. jeho zástupce.

#### Vyřizování podnětu:

Každý podnět je vnímán pracovníky poradny jako zdroj zpětné vazby k poskytované službě a je nástrojem pro hodnocení způsobu poskytování sociální služby a zvyšování její kvality.

#### Vyřizování stížnosti:

Stížnost musí přijmout kterýkoliv odborný pracovník poradny. Následně je povinen informovat vedoucího poradny, který bezodkladně informuje ředitele CPP, a ten rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti. Stížnost vyřizuje vždy nadřízený pracovník, kterého se stížnost týká. O způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel vyzooměn písemnou formou, a to nejpozději do 30 dnů od převzetí stížnosti. Pokud si vyřízení stížnosti vyžádá delší lhůtu, bude o tom klient vyzooměn.

Každá neanonymní stížnost je projednána v celém svém rozsahu a odpověď na ni se musí týkat všech jejích aspektů, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, příp. doporučení dalších možností vedoucích ke zlepšení stavu, jenž je předmětem stížnosti.

V rámci CPP je vedena evidence stížností jak písemných, tak ústních. Evidenci vede ředitel organizace.

Pokud klient není spokojen s vyřízením své **stížnosti**, může se proti způsobu, jakým byla vyřízena obrátit:

- ke zřizovateli organizace: Krajský úřad MSK, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Moravská Ostrava (tel.: 595 622 222, e-mail: [posta@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:posta@kr-moravskoslezsky.cz))
- k nezávislému orgánu: Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno



## 2. SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ

CPP poskytuje sociálně-právní ochranu dětí (dále jen „SPOD“) na základě pověření k výkonu SPOD vydaného Krajským úřadem Moravskoslezského kraje. Konkrétní rozsah vykonávaných činností je uveden v rámci kritéria 1a Standardů kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí, které jsou zájemcům o poskytnutí SPOD nebo klientům vyživajícím naše služby k dispozici v písemné podobě čekárně poradny a zároveň jsou zveřejněny na webových stránkách naší organizace ([www.cepp.cz](http://www.cepp.cz)).

Sociálně-právní ochrana dětí je upravena zejména zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o SPOD“), dále pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. K významným legislativním normám patří také Listina základních práv a svobod – Čl. 32 odst. 4. K nejdůležitějším mezinárodním úmluvám patří zejména Úmluva o právech dítěte.

Předním hlediskem při poskytování sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči, přičemž je přihlíženo také k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.

Sociálně-právní ochranu poskytují pouze odborní pracovníci CPP, kteří získali odbornou způsobilost dle ustanovení § 49a zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

### 2.1 POSLÁNÍ A CÍLE ORGANIZACE PŘI POSKYTOVÁNÍ SPOD

Posláním CPP v oblasti sociálně-právní ochrany dětí je pomoc a podpora ohroženým dětem, jejich rodičům a jiným osobám zodpovědným za výchovu dítěte tak, aby děti vyrůstaly v bezpečném a přirozeném prostředí. Svou činností chce CPP přispívat k rozvoji náhradní rodinné péče na území Moravskoslezského kraje.

CPP má stanoveny **cíle**, ke kterým chce svým působením v oblasti sociálně-právní ochrany dětí dospět. Jde zvláště o:

- Poskytnutí odpovídající pomoci každému dítěti, které se na CPP obrátí a zajištění ochrany jeho práv (§ 8 zákona o SPOD).
- Poskytnutí podpory dětem žijícím v náhradní rodinné péči při naplňování jejich práv a potřeb.
- Zajištění bezpečného a pozitivního kontaktu dítěte umístěného v PP s jeho rodiči a osobami jemu blízkými v případě, že tyto kontakty jsou v zájmu dítěte.
- Podporu a rozvoj dovedností a kompetencí náhradních rodičů tak, aby znali potřeby dětí, o které se starají a uměli je přiměřeně naplňovat.
- Poskytnutí přiměřené základní odborné pomoci biologickým rodičům dětí umístěných v náhradních rodinách a základní podpora jejich rodičovských kompetencí.
- Uzavírání a naplňování dohod o výkonu pěstounské péče včetně zajištění všech práv a povinností z toho vyplývajících.
- Vyhledávání zájemců o náhradní rodinnou péči, zejména o pěstounskou péči.
- Realizace odborných příprav žadatelů o náhradní rodinnou péči a jejich dětí.

- Zvyšování kompetencí žadatelů o náhradní rodinnou péči prostřednictvím odborných příprav ve specifických péče o dítě v náhradní rodinné péči.

## 2.2 ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SPOD

Při poskytování SPOD se pracovníci CPP řídí mimo jiné ustanovením § 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů a respektují tyto **zásady**:

- **Zájem a blaho dítěte** nadřazují nad všemi ostatními zájmy, včetně zájmu rodičů.
- **Naslouchají dětem** a respektují jejich názor, přičemž hájí zájmy, práva a potřeby dítěte.
- Ke každému klientovi přistupují individuálně v souladu s Etickým kodexem odborného pracovníka CPP.
- Spolupracují s klientem na principu partnerství.
- Dbají na ochranu rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči, přičemž přihlíží k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.
- Respektují práva klienta.
- **Komunikaci přizpůsobují klientovi**, a to i dětskému – tzn., že komunikace je vedena v klientovi srozumitelné formě, minimalizují užívání odborných výrazů, kterým by klient nemusel rozumět.
- Ke klientům přistupují nediskriminačně a služby poskytují všem klientům CPP a to bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu, nebo jiného postavení.
- Zajišťují **informovanost** klienta a informují jej o jednotlivých krocích v každé etapě procesu poskytování SPOD.
- Klientům zaručují **mlčenlivost a diskrétnost** - bez souhlasu klienta neposkytují žádné informace třetím osobám. Výjimkou je poskytnutí informací, které stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nebo zvláštní zákon (např. § 128 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ustanovení § 10 odst. 4 a § 53 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů), či vyžádání informací orgány činnými v trestním řízení a soudy dle § 8 trestního řádu. Klienta o poskytnutí těchto informací vždy informují.
- Služby klientům poskytují bezplatně.

Práce s klientem probíhá v jeho přirozeném prostředí nebo na odborném pracovišti poradny.

## 2.3 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ KLIENTA

CPP při zpracování vašich osobních a citlivých údajů postupuje stejným způsobem jako u klientů, kterým poskytuje službu sociálního poradenství – viz kapitola 1.2.1.

## 2.4 CÍLOVÁ SKUPINA OSOB

Cílovou skupinu tvoří zejména níže uvedené osoby (zpravidla zdržující se na území Moravskoslezského kraje):

- Osoby pečující a osoby v evidenci, s nimiž CPP uzavřelo dohodu o výkonu pěstounské péče.
- Nezletilé dítě, které se na pracovníky CPP obrátí (dle § 8 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí) s žádostí o pomoc při ochraně svého života a svých práv.

- Rodič, osoby dítěti blízké nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte v případě, že požádají CPP o odbornou pomoc.
- Fyzické osoby, které mají zájem o poskytnutí odborného sociálního poradenství v oblasti náhradní rodinné péče.
- Žadatelé o zprostředkování náhradní rodinné péče a jejich děti.
- Děti žijící v náhradních rodinách – děti svěřené do pěstounské péče, pěstounské péče na přechodnou dobu, poručenské péče.
- Náhradní rodiče.
- Osoby blízké dítěti nebo rodičům, příp. osobám odpovědným za výchovu dítěte.

V případě, že CPP kontaktuje dítě, které spadá do cílové skupiny vymezené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, poskytnou odborní pracovníci nutnou míru krizové intervence a dále informují příslušný OSPOD.

## 2.5 UZAVÍRÁNÍ DOHOD O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

CPP nabízí možnost uzavření tzv. dohody o výkonu pěstounské péče a v souladu s právy a povinnostmi, které pro pěstouny vyplývají ze zákonné legislativy, nabízí tyto služby:

- zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci alespoň jednou za 6 měsíců
- zajištění případně zprostředkování povinného vzdělávání v oblasti péče a výchovy o dítě v rozsahu 24 hodin ročně
- pomoc se zajištěním osobní péče o svěřené dítě v případě nemoci, vyřizování nezbytných osobních záležitostí apod.
- pomoc se zajištěním celodenní péče o svěřené dítě v rozsahu 14 kalendářních dnů v kalendářním roce
- odbornou pomoc při udržování, rozvíjení a prohlubování sounáležitosti dítěte s osobami blízkými, zejména s biologickými rodiči a asistenci při styku rodičů či osob dítěti blízkých s dítětem v pěstounské péči

Bližší informace k dohodám o výkonu pěstounské péče jsou uvedeny v rámci kritéria 10a Standardů kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

### 2.5.1 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK KLIENTA

Vedoucí poradny ustanovuje pro práci s dítětem, a s osobou pečující/v evidenci sociálního pracovníka, tzv. **klíčového pracovníka**. Každá rodina má svého klíčového pracovníka, který je jí ~~mu~~ přidělen v průběhu jednání se zájemcem o poskytování SPOD. Tento pracovník v případě uzavření dohody poskytuje rodině potřebné služby nebo zajišťuje jejich poskytování jinými subjekty. Zároveň koordinuje služby, které jsou rodině poskytovány a úzce spolupracuje se sociálním pracovníkem OSPOD, který poskytuje sociálně-právní ochranu svěřenému dítěti a dále sociálním pracovníkem OSPOD osob pečujících nebo v evidenci a krajským úřadem.

Osoby pečující nebo v evidenci se mohou na svého klíčového pracovníka kontaktovat telefonicky, e-mailem či osobně v běžné provozní době příslušné poradny. Mimo tuto dobu mohou osoby pečující

nebo v evidenci využít nonstop kontaktu prostřednictvím služby provozované organizací – Linka důvěry a s pracovníkem na tomto pracovišti řešit svou naléhavou situaci, která nesnese odkladu.

Klíčový pracovník průběžně plánuje společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte, příslušným OSPOD průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Při plánování je povinen vycházet z vyhodnocení situace ze strany OSPOD a z individuálního plánu ochrany dítěte, případně také z vlastního vyhodnocení situace.

S ohledem na potřeby náhradní rodiny vypracovává ve spolupráci s pěstouny tzv. Rámcový vzdělávací plán, jehož obsahem jsou témata, ve kterých by si pěstouni měli zvyšovat své schopnosti a dovednosti ve vztahu k poskytované péči a k potřebám přijatých dětí.

Klient má právo v průběhu poskytování SPOD požádat o změnu klíčového pracovníka.

CPP je oprávněno na základě vlastních provozních podmínek rozhodnout o změně klíčového pracovníka. O této změně však musí být klient předem informován.

## **2.6 PŘÍPRAVA ŽADATELŮ O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ NRP K PŘIJETÍ DÍTĚTE DO RODINY**

CPP zajišťuje odborné psychologické posouzení žadatelů o zprostředkování náhradní rodinné péče, jehož součástí je příprava k přijetí dítěte do rodiny. Časový rozsah základní přípravy fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny činí 48 hodin. Příprava žadatelů o pěstounskou péči na přechodnou dobu má rozsah 72 hodin. Cílem přípravy je zejména:

- předání ucelených informací o problematice NRP
- zprostředkování reálného pohledu na oblast NRP (aspekty právní, psychologické a sociální)
- seznámení s potřebami ohrožených dětí, jejich pocity, projevy
- zprostředkování reálného pohledu na to, jaké změny v rodině mohou nastat po příchodu dítěte
- přiblížení minulosti dítěte a podpora přijetí jeho identity
- podpora přijetí identity náhradního rodiče
- získání důvěry v odbornou pomoc a nutnost týmové spolupráce v zájmu dítěte
- zvýšení kompetencí žadatelů v oblasti poskytování péče a výchovy přijatému dítěti

Příprava žadatelů probíhá (až na výjimky) formou skupinové práce. V průběhu přípravy jsou ze strany lektorů mapovány osobnostní předpoklady žadatelů, jejich znalosti a dovednosti s ohledem na specifika role náhradního rodiče. Výstup z přípravy je součástí závěrečné zprávy psychologického posouzení žadatelů a slouží jako podklad pro vydání rozhodnutí Krajského úřadu o zařazení či nezařazení žadatelů do evidence osob vhodných stát se osvojiteli či pěstouny, případně evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu.

V CPP probíhají dvě verze přípravy – tzv. klasická příprava žadatelů a příprava PRIDE.

## **2.7 VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ**

Klient je seznámen se svým právem podat podnět či stížnost a se způsoby vyřizování podnětů a stížností srozumitelnou formou při zahájení poskytování SPOD. Klient může vyjadřovat svůj názor na poskytování SPOD všem odborným pracovníkům poradny. CPP při vyřizování a podávání podnětů a stížností postupuje stejným způsobem jako u klientů, kterým poskytuje službu sociální poradenství. Bližší informace k vyřizování a podávání podnětu a stížností naleznete v rámci tohoto informačního balíčku v kapitole 1.6.

## **3. KONTAKTNÍ ÚDAJE A PROVOZNÍ DOBA PORADEN**

Kontaktní údaje, provozní doby a složení týmu jednotlivých pracovišť CPP jsou uvedeny na webové stránce organizace ([www.cepp.cz](http://www.cepp.cz)) a také je poskytne kterýkoliv pracovník CPP na všech pracovištích.

Revize ke dni: 01. 07. 2019

Zpracovala: Mgr. Andrea Pavlišťíková, Mgr. Ivana Dorotíková

Schválil: PaedDr. Zdeněk Moldrzyk, ředitel