

| | | | |
|---|--|----------------------------|-------------------------------------|
|  | <h2 style="margin: 0;">PROGRAM PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY SLEZSKÉ DIAKONIE</h2> | | |
| Název dokumentu: | Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby | | |
| Druh dokumentu: | Základní dokument revidovaný | Identifikační znak: | PPR/SQ4 |
| Datum vypracování: | 31. 12. 2014, revize: 6/2015, 9/2015, 3/2016, 9/2016, 9/2017, 9/2018 | Platnost od: | 25. 9. 2018 |
| Vypracoval: | Lenka Honsárková Zdeněk Kašpárek Barbora Niemiecová Ester Heczková Pavλίna Němečková | Vydal: Podpis: | Vedoucí programu Zdeněk Kašpárek |
| Plánovaná revize k: | 9/2019 | Zodpovědnost: | Metodik programu |
| Závaznost: | Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky střediska | | |

SQ4 – Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

| Kritérium | |
|------------------|--|
| 4a | <i>Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou</i> |
| 4b | <i>Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.</i> |
| 4c | <i>Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany.</i> |

Klienty, jejich rodiny, další osoby zájímající se o činnost Programu a veřejnost informujeme těmito komunikačními cestami:

Webové stránky Programu (<http://pestouni.slezskadiakonie.cz>)

- Webové stránky Programu jsou zdrojem důležitých informací o činnosti Programu určených pečujícím osobám, pracovníkům Slezské diakonie, spolupracujícím subjektům i široké veřejnosti.
- Dálkově umožňují přístup k hlavním dokumentům Programu, jako jsou všechny standardy kvality, výroční zprávy, etický kodex, aktuální znění pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, informace o zpracování osobních údajů (tzv. „memoranda“), aktuální katalogy s nabídkou vzdělávání aj.
- Obsahují také základní informace o poslání a cílech Programu, nabízených službách, postupech při uzavírání dohody o výkonu pěstounské péče, podávání stížností, kontaktech na jednotlivé pobočky Programu, aktuality atd.
- Za aktuálnost informací na webových stránkách Programu odpovídá vedoucí Programu, který je administrátorem stránek.

Letáček Programu

- Základní informace o Programu a jeho nabídkách služeb Program v písemné podobě zveřejňuje především prostřednictvím letáčku Programu, který přináší stručné, srozumitelné a graficky atraktivní zpřístupnění toho nejdůležitějšího vč. základních kontaktních informací.
- Letáček je univerzální pro celý Program, jednotlivé pobočky do něj mohou vkládat své specifické informace formou vložek.
- Pracovníci Programu zajišťují dostupnost letáčku na jednotlivých pobočkách, při prezentačních akcích (dny sociálních služeb v jednotlivých městech, konference Programu apod.), na místně příslušných orgánech sociálně-právní ochrany dětí aj.
- Za obsah letáčku Programu odpovídá vedoucí Programu, za obsah případných vložek koordinátoři poboček Programu.

Jiné písemné materiály:

- Na všech pobočkách Programu jsou pro zájemce k dispozici tištěné verze aktuálních standardů kvality (včetně podpisových archů o seznámení pracovníků pobočky Programu s aktuální verzí standardu), formuláře pro podávání stížností, příp. další

informační materiály Programu, Slezské diakonie (např. výroční zprávy, periodikum Slezské diakonie) či jiných subjektů (např. informační a edukativní materiály krajského úřadu či jiných subjektů zapojených do projektů v oblasti náhradní rodinné péče aj.). Na vyžádání pracovníci Programu poskytují zájemcům také další, pro činnost Programu vůči pečujícím osobám relevantní materiály Slezské diakonie (např. interní dokumenty související se standardy kvality).

- V prostorách pobočky (např. chodba, vzdělávací místnost) jsou umístěny informační tabule, na kterých jsou vyvěšeny stěžejní materiály.

E-mailová a další elektronická komunikace

- Všichni klíčoví pracovníci, koordinátoři poboček, metodik, psychologové i vedoucí Programu disponují informačními technologiemi s možností realizace e-mailové a další elektronické komunikace (sociální sítě, chatovací aplikace aj.).
- Ty dle konkrétní potřeby využívají k informování klientů, zájemců o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče, pracovníků Slezské diakonie, spolupracujících subjektů či širší veřejnosti.

Veřejná média

- O své činnosti Program informuje také prostřednictvím tištěných, elektronických, televizních, rozhlasových či webových médií. Může jít např. o pozvánky či zprávy z již realizovaných aktivit Programu.
- Zadávání informací médiím je v kompetenci vedoucího Programu, iniciuje-li zadání informací médiím jiný pracovník či jednotlivá pobočka Programu, je třeba schválení informace určené ke zveřejnění nejprve vedoucím Programu. Je-li to možné, zpřístupňuje Program informace o Programu vydané veřejnými médii také na svých webových stránkách (viz výše).

Ústní a telefonické podání

- Během výkonu pracovních činností (při výkonu přímé práce s klienty, práci v kanceláři, na vzdělávacích aktivitách, aktivitách určených veřejnosti atd.) pracovníci Programu podávají zájemcům relevantní informace také ústně a telefonicky.
- Rozsah takto podávaných informací odpovídá možnostem aktuální situace. Neumožňuje-li aktuální situace podat informace v požadovaném rozsahu, sjedná pracovník s tazatelem schůzku či domluví jiný způsob předání informací.

Všichni klíčoví pracovníci a koordinátoři poboček, metodik, psychologové a vedoucí Programu jsou schopni podávat zájemcům základní informace o poslání, cíli a činnosti Programu, a dále podrobnější informace odpovídající jejich pracovnímu zařazení. V případě, že je po nich tazatelem požadována informace, kterou nemají k dispozici, nabídnou tazateli zkontaktování s osobou, která tyto informace má (poskytnou tazateli kontaktní informace na tuto osobu nebo si vyžádají kontakt na tazatele, aby jej kompetentní pracovník Programu mohl kontaktovat sám). Při veškeré komunikaci pracovníci Programu postupují vůči jiným osobám s úctou, respektem a v souladu s etiketou nastavenou zaměstnavatelem a zásadami Programu (viz SQ1).

V rámci informovanosti o pověřené osobě, tj. Slezské diakonii, a jejím Programu pro pěstounské rodiny, **předáváme základní informace:**

- **Kdo jsme** – název Programu a organizace, která Program realizuje.
- **Komu** – jaké cílové skupině své služby můžeme nabídnout.
- **Co děláme** – naše činnost (uzavírání dohod, vzdělávání, služby klientům, doprovázení rodin apod.).
- **Jak** – základní informace k průběhu naší činnosti (např. jak uzavřít dohodu, v jakém rozsahu poskytujeme péči o děti, jaké jsou možnosti vzdělávání apod.).
- **Následné služby** – informace o možnosti využít i sociální služby naší organizace či duchovní podporu.
- **Kontaktní údaje** – telefon, e-mail, adresa pobočky, kontaktní osoba, webová adresa.

Postup předávání informací – jak to děláme:

- 1) **Kdy a kde** – nejčastěji předáváme informace při návštěvě v domácnosti klientů nebo na pobočce v konzultační místnosti, případně při v telefonickém rozhovoru.
- 2) **Samotné předání informací** – sdělíme základní informace o Programu, viz odstavec výše.
- 3) **Doptáváme se na srozumitelnost našeho sdělení** – zda rozuměli, či ještě potřebují jiné informace, dovysvětlíme, odpovídáme na jejich otázky, zjišťujeme rozhovorem jejich potřeby, požadavky a očekávání vůči Programu.
- 4) **Zápis** – o komunikaci a předávání informací vedeme zápis ve spisové dokumentaci klienta.

Postup opakujeme dle individuální potřeby klienta během celého období poskytování našich služeb.

Klienti se specifickými potřebami

Program poskytuje služby i osobám se specifickými potřebami (se smyslovým postižením, s mentálním omezením aj.) a těm komunikaci a předávání informací upravuje dle jejich konkrétní potřeby, např.:

- využíváním tlumočnicka do znakové řeči ze spolupracující organizace,
- komunikaci s klientem se sluchovým postižením „tváří v tvář“ z důvodu možnosti odezírání,
- ústní podání dle míry hendikepu klienta zestručňující obsah jednotlivých dokumentů atd.,
- audio a video (překlad informací do znakového jazyka) soubory představující naše služby na webových stránkách <http://pestouni.slezskadiakonie.cz>.

Pro tyto situace pracovníci využívají služeb externích odborníků a specializovaných organizací a vytváří si na pobočkách své seznamy potřebných kontaktů pro svou práci.

Srozumitelnost předávaných informací

Srozumitelnost předávaných informací ověřujeme průběžně při jednotlivých aktivitách a službách, neformálních setkáních s klienty a jejich rodinami (např. „kulaté stoly“, ve volném čase během víkendových vzdělávacích pobytů...) apod., kdy žádáme jiné osoby o vyjádření, zda jsou materiály Programu srozumitelné, vizuálně atraktivní, přehledné. Zjištění o srozumitelnosti předávání informací Programu slouží ke zkvalitnění jeho služeb.¹

Obsah zveřejňovaných informací kontroluje vedoucí Programu průběžně a změny zapracovává do 14 dnů po změně.

Postup a pravidla při odmítnutí sociálně-právní ochrany cílové skupině:

Program může služby odmítnout z těchto důvodů:

¹ Standard 16 - Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

- Osoba nebydlí nebo se nenachází na území, pro které má Slezská diakonie pověření k výkonu sociálně-právní ochrany. **V tomto případě nabídneme kontakt na jinou pověřenou osobu**, na kterou se zájemce o sociálně-právní ochranu může obrátit; kontakt je možno vyhledat na webových stránkách MPSV nebo příslušného krajského úřadu.
- Program nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí sociálně-právní ochrany. **V tomto případě nejdříve koordinátor pobočky spolu s vedoucím Programu bude hledat zdroje – možnosti, jak službu poskytnout**, např. změnou nastavení počtu klientů u jednotlivých klíčových pracovníků, přeřazením klienta ke klíčovému pracovníkovi jiné pobočky, změnou úvazků klíčových pracovníků nebo vytvořením dalšího pracovního poměru na DPČ atd.; **v případě, že nebude nalezena možnost, jak sociálně-právní ochranu poskytnout, bude nabídnut kontakt na jinou pověřenou osobu** ze seznamu zveřejněného krajským úřadem.
- Klient požaduje podporu či služby, které Program neposkytuje. Pracovníci Programu se snaží každému klientovi nabídnout individuální přístup ve službách a provázení. Přesto se může stát, že klient požaduje službu či podporu, kterou Program neposkytuje. **V tomto případě klíčový pracovník bude nejdříve situaci konzultovat s koordinátorem pobočky**, případně s vedoucím Programu, a pokud nebude možno poskytnout službu, kterou klient požaduje, **bude mu nabídnut kontakt na jinou pověřenou osobu** ze seznamu zveřejněného krajským úřadem, případně na jiný subjekt, na který se klient může obrátit.