

	<h2 style="color: #0070C0;">PROGRAM PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY SLEZSKÉ DIAKONIE</h2>								
Název dokumentu: Druh dokumentu: Datum vypracování:	Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Základní dokument revidovaný</td> <td style="width: 25%;">Identifikační znak:</td> <td style="width: 25%;">PPR/SQ4</td> </tr> <tr> <td>31. 12. 2014, revize: 6/2015, 9/2015, 3/2016, 9/2016, 9/2017, 9/2018, 3/2019, 4/2020, 3/2021, 5/2021 5/2022, 4/2023</td> <td>Platnost od:</td> <td>20. 4. 2023</td> </tr> </table>			Základní dokument revidovaný	Identifikační znak:	PPR/SQ4	31. 12. 2014, revize: 6/2015, 9/2015, 3/2016, 9/2016, 9/2017, 9/2018, 3/2019, 4/2020, 3/2021, 5/2021 5/2022, 4/2023	Platnost od:	20. 4. 2023
Základní dokument revidovaný	Identifikační znak:	PPR/SQ4							
31. 12. 2014, revize: 6/2015, 9/2015, 3/2016, 9/2016, 9/2017, 9/2018, 3/2019, 4/2020, 3/2021, 5/2021 5/2022, 4/2023	Platnost od:	20. 4. 2023							
Vypracoval:	Barbora Niemiecová Ester Heczková Kateřina Horváthová Marie Poledníková Marie Klimková	Vydal: Podpis:	Vedoucí programu Ester Heczková						
Plánovaná revize k:	4/2024	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 zajímající 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 klientům, 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.

Letáček pro děti

- sděluje jednoduchou kreslenou formou náplň služeb Programu
- děti dostávají letáček při jednání se zájemcem o službu, v příp. potřeby i během poskytování doprovázení

Jiné písemné materiály:

- Na všech pobočkách Programu jsou pro zájemce k dispozici aktuální standardy kvality (pracovníci mají přístup k aktuálním standardům kvality na Google - Týmový disk PPR – dokumenty, metodiky a SQ), 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 - poslání, nabídka služby (letáček), formuláře pro podání stížnosti, zkrácená verze podání stížnosti.

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 posláních, cílech 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, které 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 a doplňkové služby** – informace o možnosti využít i sociální služby naší organizace či duchovní podporu. Může se jednat o projektové záležitosti např. doučování, kluby pro děti.
- **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 v telefonickém rozhovoru.
- 2) **Samotné předání informací** – sdělíme základní informace o Programu, viz odstavec výše.
- 3) **Zjišťujeme 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.

Klíčový pracovník srozumitelnou formou s ohledem na věk dítěte, informuje dítě o své roli v rodině a veškerých skutečnostech, které se jej dotýkají.

Klíčový pracovník vytváří dítěti během doprovázení dostatečný a bezpečný prostor ke kladení otázek, respektive sám zjišťuje, zda se dítě nepotřebuje na něco zeptat.

Každý klient má k dispozici tzv. Informační balíček, který obdrží při uzavírání Dohody o VPP (viz SQ 10), Informační balíček je umístěn na Google – Týmový disk PPR – Formuláře PPR.

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.

Při komunikaci s klientem se sníženou schopností porozumět je kladen důraz na srozumitelnost předávaných informací, dostatek prostoru a času pro klienta, aby informace dokázal pochopit. (např. pracovník nepoužívá odborné výrazy, v konkrétním případě se při doprovázení klienta se sníženou schopností porozumění se ukázaly praktičtější častější a kratší návštěvy než 1x za 2 měsíce).

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 a koordinátoři 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:

- 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

¹ Standard 16 - Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

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.