
PŘÍRUČKA PRO ZÁJEMCE A KLIENTY
SLUŽEB URČENÝCH PĚSTOUNSKÝM
RODINÁM (SUPR)

POSLÁNÍ, CÍLE A ZPŮSOBY NAŠÍ ČINNOSTI

Posláním Služeb určených pěstounským rodinám (dále jen SUPR) je hájit nejlepší zájem dítěte a spoluvytvářet podmínky pro zdravý vývoj dětí, zejména dětí vyrůstajících v náhradní rodinné péči v Jihomoravském kraji a v kraji Vysočina prostřednictvím provázení, setkávání, poradenství a zvyšování odbornosti pěstounů. Uzavíráme dohody o výkonu pěstounské péče (dále jen dohoda).

NAŠE CÍLE

Cílem služeb je podporovat pěstouny a děti vyrůstající v náhradní rodinné péči po celou dobu jejího trvání prostřednictvím doprovázení, setkávání, vzdělávání a zajištění další potřebné pomoci (zahrnuje respit, psychologickou pomoc, jiné odborné služby apod.)

SUPR si stanovuje následující cíle:

Dítě

- Dítě vyrůstá v stabilním, bezpečném a podnětném rodinném prostředí
- Dítě je spokojené, jsou uspokojovány všechny jeho fyzické, psychické i sociální potřeby
- Dítě zná svá práva, má informace o tom, kde může nalézt pomoc a kde si stěžovat
- Dítě zná informace o své historii a vlastní rodině úměrně svému věku
- Dítě je v kontaktu s rodiči a dalšími blízkými osobami
- Dítě je zapojené do situací, které se ho týkají, sděluje svůj názor, přání a pocity

Pěstoun

- Pěstoun je spokojený a jistý ve své roli, zná svá práva a povinnosti
- Pěstoun se vzdělává a orientuje se v problematice péče o dítě v náhradní rodinné péči
- Pěstoun ví, kam se může obrátit o pomoc a vyhledá ji v případě potřeby
- Pěstoun čerpá odpočinek, aby měl síly na péči o dítě
- Pěstoun sděluje dítěti pravdivé informace a podporuje kontakt s rodiči, sourozenci a dalšími pro něj blízkými lidmi

PRO KOHO

- děti v pěstounské péči, děti v pěstounské péči na přechodnou dobu, děti v poručnické péči a vlastní děti pěstounů,
- děti do 18 let, které se na CRSP obrátí s prosbou o pomoc,
- osoby pečující a osoby v evidenci (dále jen pěstouni) s trvalým bydlištěm v Jihomoravském kraji a v kraji Vysočina
- žadatelé o náhradní rodinnou péči

ZÁSADY NAŠÍ PRÁCE

ZÁJEM DÍTĚTE JE PRO NÁS NA PRVNÍM MÍSTĚ

Chceme spolu s Vámi vytvářet takové podmínky, aby se děti cítily dobře, důstojně a mohly se zdravě vyvíjet. Z toho důvodu jsou všichni pracovníci SUPR seznámeni a řídí se Úmluvou o právech dítěte, která je v tištěné nebo elektronické podobě k dispozici i pro Vás.

ZÁKLADNÍ PRÁVA A SVOBODY JSOU PRO NÁS DŮLEŽITÉ

Při ochraně práv našich klientů vycházíme z principu, že každý má právo na ochranu práv, a dále z vědomí, že dodržování základních práv vychází ze základních principů sociální práce.

Respektujeme, že každý občan má svá základní zákonná, společenská a lidská práva a svobody, která jsou zveřejněna v mezinárodních smlouvách ratifikovaných Českou republikou a v ústavních a zákonných normách ČR.

Vaše i naše práva a povinnosti jsou vymezeny dohodou o výkonu pěstounské péče.

ZAJIŠŤUJEME BEZPEČNÉ PROSTŘEDÍ

Snažíme se vytvářet takové podmínky a prostředí, aby Vám u nás bylo dobře. Vždy při tom zároveň dbáme na dodržování pravidel bezpečnosti. Při pohybu v našich prostorách je nutné pro Vaši i naši bezpečnost dodržovat pravidla pohybu v prostorách CRSP, která jsou k dispozici ve všech veřejně přístupných prostorách.

DODRŽUJEME MLČENLIVOST A POSTUPOJEME V SOULADU S ETICKÝM KODEXEM CRSP

Všichni pracovníci SUPR jsou vázáni mlčenlivostí, to znamená, že informace o Vás nebudou nikde zveřejňovat a ani bez Vašeho vědomí poskytovat třetím osobám. Informace o Vás jsou kvůli zastupitelnosti v potřebné míře sdíleny v rámci týmu pracovníků SUPR.

PODPORUJEME PŘIROZENÉ SOCIÁLNÍ PROSTŘEDÍ

Chceme, aby i děti vyrůstající v náhradní rodinné péči prožily dětství v pro ně co nejpřirozenějším prostředí. Podporujeme návštěvu zájmových kroužků, účast na táborech, školách v přírodě a jiné volnočasové aktivity.

PODPORUJEME KONTAKT S RODINOU DÍTĚTE

Při plánování průběhu pěstounské péče je vždy zohledněn kontakt s rodinou dítěte tak, aby to bylo v jeho zájmu. Kontakt dítěte tak může být zajišťován přímo (návštěvami) nebo nepřímo (poskytnutím informací, vytvořením knihy života, rodinné mapy apod.). V případě potřeby zajistíme po omezenou dobu asistovaný kontakt.

CO NABÍZÍME

- provázení a poradenství při výkonu náhradní rodinné péče, které zahrnuje i doprovázení při jednání na úřadech, ve škole apod.
- vzdělávání
- pomoc při vyhledání odborné pomoci (psychologické, výchovné, zdravotní apod.)

- pomoci při zajištění péče o svěřené dítě (krátkodobé, dlouhodobé)
- podporu při zajištění kontaktů dítěte s rodiči nebo blízkými osobami

PROVÁZENÍ A PORADENSTVÍ

Provázení nabízíme pouze pěstounům, kteří s námi mají uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče. Hlavním cílem této aktivity je podpora pěstounů v jejich dovednostech a schopnostech naplňovat potřeby svěřeného dítěte. Jedná se o pravidelné osobní konzultace klíčového pracovníka s rodinou, které zahrnují:

- sdílení každodenních i krizových situací v rodině
- posilování fungujících modelů v rámci celé rodiny
- podporu a posilování kompetencí pěstouna ve výchově a komunikaci
- mapování aktuálních vzdělávacích potřeb
- podporu budování identity dítěte (rodinná mapa apod.)
- plánování průběhu pěstounské péče

Klíčový pracovník dále pomáhá v následujících oblastech:

- komunikace s úřady, školou aj.
- zprostředkování odborné pomoci (psycholog, speciální pedagog aj.)
- zprostředkování asistovaného kontaktu s rodiči nebo blízkými osobami
- zajištění nebo zprostředkování odlehčovací služby

Provázení probíhá v přirozeném prostředí rodiny, v případě potřeby v prostorách Centra pro rodinu a sociální péči Brno. Četnost setkání se nastavuje dle aktuálních potřeb rodiny, minimálně však 1x za 2 měsíce. V průběhu provázení s Vámi klíčový pracovník bude plánovat průběh pěstounské péče podle Vaší aktuální potřeby a především podle potřeb dítěte. Plánování se děje vždy v souladu s IPOD dítěte (individuální plán ochrany dítěte), který s Vámi vytváří sociální pracovnice OSPOD.

VZDĚLÁVÁNÍ

Pěstounským rodinám nabízíme dlouhodobé vzdělávání formou klubových setkání, víkendových vzdělávacích pobytů, seminářů, individuálních konzultací, e-learningových kurzů, DVD a četby odborné literatury, kterou je možné zapůjčit z naší knihovny. Seznam knih je k dispozici na našich webových stránkách nebo na vyžádání u klíčového pracovníka.

Svou nabídkou vytváříme příležitost pro pěstouny splnit si svou povinnost 24 hodin vzdělávání ročně. Klíčoví pracovníci spolu s pěstouny vytváří individuální vzdělávací plány na jeden rok. Při jejich vytváření přihlížejí k individuálním požadavkům pěstounů, sledují jejich plnění, popř. provádí úpravu podle toho, jaká je aktuální potřeba pěstounů.

POMOC PŘI VYHLEDÁNÍ ODBORNÉ POMOCI

Na žádost nebo doporučení OSPOD zprostředkováváme pěstounům nebo svěřeným dětem psychologickou, terapeutickou nebo jinou odbornou pomoc, dle zákona alespoň jednou za 6 měsíců. Na odbornou pomoc poskytujeme v případě potřeby finanční příspěvek na dvě konzultace ročně, v odůvodněných případech lze finanční příspěvek navýšit. V případě potřeby dlouhodobé psychoterapie pro svěřené dítě pomáháme pěstounům se zajištěním financí prostřednictvím nadačních fondů. Tato služba je poskytována pouze pěstounům, kteří mají uzavřenou dohodu s CRSP.

SUPR disponuje seznamem odborníků z různých oblastí, který je k dispozici u klíčového pracovníka. Domluva s vybraným odborníkem na podrobnostech a termínu poskytnutí pomoci probíhá buď prostřednictvím klíčového pracovníka, nebo zůstává v individuální režii pěstouna po dohodě s klíčovým pracovníkem. Na odbornou pomoc finančně přispíváme ze státního příspěvku na výkon pěstounské péče. Při žádosti pěstouna o příspěvek na odbornou pomoc klient vždy vlastní výběr odborníka dopředu konzultuje se svým klíčovým pracovníkem.

Při podání žádosti OSPOD o zprostředkování odborné pomoci rodině se zavazujeme žádosti bezodkladně vyhovět.

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ PÉČE O SVĚŘENÉ DÍTĚ (RESPITNÍ PÉČE)

Pomoc se zajištěním péče je bezplatně poskytována pouze pěstounům, kteří mají uzavřenou dohodu s CRSP.

Respitní péči rozdělujeme na dvě formy:

1. Dlouhodobý respit (právo pěstouna na 14 dní odpočinku v roce)

Účelem dlouhodobého respitu je odpočinek pěstounů. Tato forma slouží k tomu, aby pěstouni strávili určitý čas bez dětí svěřených do jejich péče. Dlouhodobou respitní péči poskytujeme a podporujeme prioritně v době školního volna.

Podporu realizujeme většinou tak, že poskytujeme finanční příspěvek na letní nebo příměstské tábory a jiné vícedenní akce pořádané školou či jinou organizací a pomáháme s jejich výběrem.

Pokud pěstoun potřebuje finanční příspěvek, konzultuje možnost jeho čerpání se svým klíčovým pracovníkem.

Pravidla využívání dlouhodobého respitu:

- Dlouhodobým respitem je myšlena péče o dítě minimálně 4 hodiny v kuse.
- Hlídnání známými a blízkými osobami je propláceno částkou 50 Kč/hod., v případě kontinuální péče trvající 7 a více hodin 190 Kč /den (350-160 Kč za stravné – dle interní směrnice)
- Hlídnání osobou známou proplácíme pouze pro děti ve věku 2-15 let (lze schválit výjimky).

Pravidla pro poskytnutí finančního příspěvku:

- Hlídnání osobou známou: finanční příspěvek se proplácí zpětně, pěstoun vyplní určený formulář (žádost o proplacení příspěvku na zajištění osobní péče o svěřené dítě) a doloží čestné prohlášené pečující osoby (ta, která dítě hlídala). Vyplněnou žádost je nutné předat

své klíčové pracovníci nebo vedoucí služby nejpozději do konce následujícího měsíce po uskutečnění hlídání, jinak nemusí být žádosti vyhověno.

- Akce pořádaná jinou organizací (tábor, škola v přírodě apod.): finanční příspěvek je proplácen zpětně, po zaplacení úhrady pěstounem. Pěstoun vyplní určený formulář (žádost o proplacení příspěvku na zajištění osobní péče o svěřené dítě) a doloží kopii příjmového dokladu či faktury.

2. Krátkodobé hlídání

O pomoc s krátkodobým hlídáním dítěte může pěstoun požádat v době, kdy se o svěřené dítě nemůže pěstoun postarat sám. Konkrétně se jedná o tyto situace:

- nemocenská pěstouna, ošetřování blízké osoby, narození vlastního dítěte – pomoc poskytujeme maximálně v rozsahu 8 hodin v jednom dni, 7 dní v roce,
- úmrtí osoby blízké – pomoc poskytujeme v maximálním rozsahu dvou dnů, každý den 8 hodin, jeden den je určený pro zařízení pohřbu, druhý pro účast na pohřbu,
- lékařské vyšetření pěstouna – v maximálním rozsahu 12 x ročně,
- soudní jednání či jednání na OSPOD, ÚP, popř. jiných úřadech – výhradně pro záležitosti týkající se pěstounské péče a svěřeného dítěte na dobu nezbytně nutnou pro vyřízení záležitosti,
- absolvování povinného vzdělávání pěstounů – během vzdělávacích akcí (semináře, klubová setkání, vzdělávací pobyty) zajišťujeme vždy hlídání svěřených i vlastních dětí pěstounů v respitní skupince Bavlnka. Hlídání a program pro děti zajišťují zaměstnanci SUPR, popřípadě s asistencí stážistů.

V těchto situacích postupujeme následovně:

- Pěstoun podává žádost o krátkodobé hlídání u své klíčové pracovníce, pokud není dostupná, tak na telefonním čísle služby 518 328 817.
- Když je situace dopředu známá, pěstoun požádá 7 dní dopředu.
- V případě pracovní neschopnosti je pomoc poskytnuta nejpozději od druhého dne od žádosti.
- Nejprve hledáme pomoc s hlídáním v širší rodině a mezi známými pěstouna – hlídání zdarma.
- Pokud se nenajde vhodná osoba, zajišťujeme hlídání vlastními zdroji organizace (pouze ve všední dny v době od 7.00 do 17.00).
- V případě, kdy nikdo z organizace nemůže, pomáháme s finanční zátěží související s nákupem hlídání dítěte. Tento příspěvek je proplácen zpětně.
- Pěstoun vyplní formulář (žádost o proplacení příspěvku na zajištění osobní péče o svěřené dítě). Vyplněnou žádost je nutné předat své klíčové pracovníci nebo vedoucí služby nejpozději do konce následujícího měsíce po vzniklé události, jinak nemusí být žádosti vyhověno.

V těchto případech přispíváme na hlídání dle následujících pravidel a limitů:

- Finanční limit pro hlídání osobou blízkou je 50 Kč/hod., od 7 hodin 350 Kč za den.
- Na komerční hlídání je přispíváno maximálně 100 Kč/hod.
- Pomoc s hlídáním poskytujeme pro děti ve věku 0–15 let (lze schválit výjimky).

ASISTOVANÝ KONTAKT

Podporujeme a doprovázíme dítě a pěstouna při kontaktu s rodinou dítěte (rodiči i sourozenci vyrůstajícími v jiné domácnosti). Tato služba je poskytována pouze pěstounům s uzavřenou dohodou s CRSP. V rámci asistovaného kontaktu zajišťujeme:

- přípravu zúčastněných stran
- vhodné prostory pro kontakt
- přítomnost klíčového pracovníka

Asistované kontakty jsou poskytovány vždy v souladu s IPOD dle potřeb dítěte, aktuální kapacity klíčových pracovníků v pracovních dnech, maximálně 2 x týdně a pouze po dobu, kdy situace vyžaduje odůvodněnou asistenci. V případech hodných zvláštního zřetele lze po domluvě zajistit asistované kontakty v sobotu, max. však 5 setkání.

Konkrétní rozsah, v jakém je tato služba poskytována, je stanoven v plánu průběhu pěstounské péče nebo v dohodě o asistovaném kontaktu

ASISTOVANÉ PŘEDÁVÁNÍ DÍTĚTE

Tato služba je rovněž poskytována pouze klientům s uzavřenou dohodou s CRSP. Jedná se o asistované předávání dítěte z pěstounské péče na přechodnou dobu osvojitelům, dlouhodobým pěstounům, nebo zpět do rodiny dítěte.

KDY VÁS BUDEME MUSET ODMÍTNOU

Odmítnutí zájemce o službu je možné pouze z následujících důvodů, které jsou v souladu s platnou legislativou:

- V případě, že zájemce o služby má bydliště v jiném kraji, než na který se vztahuje působnost pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí CRSP. V současné době máme pověření pouze pro Jihomoravský kraj a kraj Vysočina.
- V případě, že kapacita služby nebo programu je naplněna, tzn. CRSP má již naplněnou kapacitu pro uzavírání dohod. Pokud i přes to zájem zájemce trvá, je zařazen do pořadníku a o uvolnění kapacity je neprodleně informován. V současné chvíli je kapacita služeb 43 dohod o výkonu pěstounské péče.

S KÝM SE V SUPR POTKÁTE

Miriám Pallová, DiS. – vedoucí SUPR, klíčová pracovnice

Tel.: 603 566 008, 518 328 817; email: miriam.pallova@crsp.cz

Mgr. Eliška Vašáková – klíčová pracovnice

Tel.: 604 229 769, 518 328 817; email: eliska.vasakova@crsp.cz

Mgr. Michaela Vetíšková – koordinátorka vzdělávání pro pěstouny a e-learningového vzdělávání

Tel.: 739 484 840, 518 328 817; email: michaela.vetiskova@crsp.cz

Mgr. Zdeňka Rohrerová – klíčová pracovnice, doprovázení pěstounů na přechodnou dobu

Tel.: 733 622 842, 518 328 817; e-mail: zdenka.rohrerova@crsp.cz

Všichni pracovníci SUPR splňují kvalifikační požadavky k tomu, aby mohli vykonávat svou práci. Aby Vám mohli poskytovat stále lepší péči, prohlubují své znalosti a pracují pod supervizí.

Klíčoví pracovníci jsou ti, kteří Vás provází po celou dobu trvání pěstounské péče. Jsou tu pro Vás, když je potřebujete, hledají společně s Vámi řešení v různých situacích. Každá pěstounská rodina má svého klíčového pracovníka. Klíčovní pracovníci jsou vzájemně zastupitelní. Pokud Vám spolupráce s Vaším klíčovým pracovníkem z jakéhokoli důvodu nevyhovuje, můžete požádat u vedoucího SUPR o jeho změnu.

Kromě výše uvedených pracovníků se u nás můžete potkat s dalšími odborníky, se kterými máme navázanou spolupráci a které pro Vás pečlivě vybíráme. V naší práci nám také pomáhají stážisté.

UZAVŘENÍ DOHODY O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE S CRSP

Dohodu o výkonu pěstounské péče s Vámi projednává klíčový pracovník, který připraví veškeré potřebné podklady včetně souhlasu s uzavřením dohody od příslušného orgánu sociálně-právní ochrany dítěte. Dohodu je nutné uzavřít do 30 dnů od nabytí právní moci rozhodnutí o svěření dítěte do péče.

Před podpisem dohody s Vámi klíčový pracovník projde všechny její body tak, abyste všemu rozuměli. Dohoda musí mít zákonné náležitosti, ale je možné některé body rozpracovat tak, aby co nejlépe vyhovovala Vaším potřebám.

Dohodu podepisuje za CRSP statutární zástupce (ředitelka) a pěstoun/i, každý obdrží jedno vyhotovení, jedno vyhotovení se předkládá příslušnému OSPOD.

STÁVÁTE SE KLIENTEM SUPR

Podpisem dohody o výkonu pěstounské péče (viz. shora) se z Vás stává náš klient a od této chvíle můžete využívat všechny naše uvedené služby a v záležitostech týkajících se výkonu pěstounské péče Vám bude k dispozici Váš klíčový pracovník. Při změnách týkajících se jednotlivých bodů dohody (práv a povinností) je vždy nutné tuto změnu upravit písemným dodatkem, který v některých případech musí stejně jako dohoda projít schválením příslušného OSPOD.

Klíčový pracovník po podpisu dohody zakládá a vede spisovou dokumentaci. Dokumentace je vedena v tištěné a elektronické podobě. Spisová dokumentace v písemné podobě je uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři SUPR, elektronická karta klienta je uložena na interní síti CRSP a je zabezpečena heslem. Kromě této dokumentace je průběh služby evidován v elektronickém informačním systému ASPERO.

Do spisové dokumentace má právo nahlížet svěřené dítě, Vy jako pěstoun (vyjma části s důvěrnými informacemi od dítěte) a rodič dítěte (pouze do části týkající se dítěte a pokud není rodič zbaven rodičovské odpovědnosti). O nahlédnutí do spisu můžete požádat ústně nebo písemně svého klíčového pracovníka nebo vedoucího služby.

Kromě Vás, pracovníků SUPR a vybraných vedoucích pracovníků CRSP mají do spisu právo nahlížet bez Vašeho souhlasu pouze inspektoři v režimu státní kontroly a orgány veřejné správy. Přístup k dokumentaci mohou získat také osoby, kterým k tomu udělíte plnou moc. Klienti mají právo pořizovat kopie od všech dokumentů, které jsou ve spisu založeny.

Informace o situaci klientů SUPR jsou sdíleny mezi všemi klíčovými i vedoucími pracovníky SUPR. Předávání informací o klientech vychází z potřeby vzájemné zastupitelnosti pracovníků a společné kooperace při řešení životních situací klientů. Sdílení probíhá ústní formou při intervizích a supervizích týmu nebo formou seznámení s obsahem spisu klienta.

DŮLEŽITÁ PRÁVA KLIENTŮ SUPR

- Právo pěstouna i dítěte **nahlížet do spisové dokumentace** (viz výše)
- Právo požádat kdykoliv o **změnu klíčové pracovnice**, i bez udání důvodů
- Právo pěstouna i dítěte **podávat stížnosti** na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb (konkrétní postup viz níže)
- Právo si **odpočinout** a požádat o **pomoc s hlídáním dítěte** při vyřizování nezbytných záležitostí
- Právo na **odbornou pomoc** – psychologickou, terapeutickou, právní apod.
- Právo požádat o **asistenci při kontaktu** svěřeného dítěte s rodinou svěřeného dítěte
- Právo nahlížet do **vnitřních dokumentů** služby a organizace – na vyžádání je poskytně klíčový pracovník

DŮLEŽITÉ POVINNOSTI PĚSTOUNŮ

- **Vzdělávat se** – absolvovat 24 vzdělávacích hodin za 12 kalendářních měsíců
- **Podporovat kontakt** svěřeného dítěte s jeho rodinou
- **Umožňovat povinné pravidelné návštěvy** klíčového pracovníka v rodině (1 x za 2 měsíce) a dávat pracovníkovi prostor hovořit o samotě s dítětem
- **Spolupracovat** na plnění cílů z IPOD dítěte

NEJSTE SPOKOJENI?

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB URČENÝCH PĚSTOUNSKÝM RODINÁM

Tato pravidla jsou vyvěšena na webových stránkách Centra pro rodinu a sociální péči (CRSP), veřejně přístupná ve vstupních prostorách a v každé místnosti, kde probíhají programy CRSP.

- Ke stížnostem je přístupováno jako k návrhům na zlepšení kvality poskytovaných služeb CRSP. Stížností se rozumí sdělení o nedostatcích, nesprávném způsobu poskytování služby, zejména pokud jsou porušována práva klientů.
- Podání stížnosti klienta nijak neohrožuje ve využívání programů a služeb poskytovaných CRSP.
- Podat stížnost může kterýkoliv občan.

JAK PODAT STÍŽNOST

1. anonymně / adresně
2. ústně – sdělením kterémukoli pracovníkovi CRSP
3. písemně
 - dopisem: Biskupská 7, 602 00 Brno
 - emailem: info@crsp.cz
 - do schránky důvěry Služby určené pěstounským rodinám
 - do online schránky důvěry na webových stránkách <http://sluzbypestounum.cz/> (Služby určené pěstounským rodinám)
 - do poštovní schránky CRSP
4. telefonicky
 - - 542 217 464 (recepce CRSP)
 - - 737 967 946 (ředitel CRSP)

JAK BUDE STÍŽNOST VYŘÍZENA

- Přijmout stížnost může kterýkoli pracovník CRSP, který ji bezodkladně předá dle obsahu stížnosti pověřené osobě (vedoucí Služeb určených pěstounským rodinám nebo asistentce ředitele). V případě nejasností určuje příslušnost stížnosti ředitel. Pověřená osoba stížnost zapíše do odpovídajícího listu elektronického záznamového archu stížností a jejím vyřízením pověří odpovědného pracovníka. Pověřená osoba je odpovědná za to, aby v procesu vyřízení stížnosti nedocházelo k prodlení.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti a poskytnutí odpovědi stěžovateli je 30 dní ode dne převzetí stížnosti pověřenou osobou.
- Odpověď je vždy písemná, a to na korespondenční nebo e-mailovou adresu, kterou stěžovatel uvedl, nepřeje-li si jinak. V případě anonymní stížnosti bez uvedené adresy, je písemná odpověď po dobu 14 dnů od data vyřízení vyvěšena na nástěnce v blízkosti schránek důvěry.
- V případě, že klient není s vyřízením stížnosti spokojen, může se odvolat k řediteli nebo zřizovateli organizace – osobě pověřené biskupem pro pastorační práci v brněnské diecézi, Petrov 5, 602 00 Brno, tel. 533 033 290, e-mail: brno@biskupstvi.cz.

- Schránku důvěry Služeb určených pěstounským rodinám vybírá pracovník recepcy každý první pracovní den v týdnu. Do knihy přijaté pošty provede záznam o výběru schránek důvěry. Případnou stížnost předá vedoucí příslušné služby.
- Dokumentace k přijatým a vyřízeným stížnostem je evidována po dobu 10 let. Stížnosti týkající se Služeb určených pěstounským rodinám jsou uloženy u vedoucího služby. Ostatní stížnosti jsou uloženy v ředitelně CRSP.

DŮLEŽITÉ ODKAZY

Zákony

- Úmluva o právech dítěte
- Listina základních práv a svobod
- Zákon č. 359/1999 Sb. (§47), o sociálně-právní ochraně dětí
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Vnitřní dokumenty CRSP (k dispozici u klíčového pracovníka)

- Etický kodex CRSP
- Pravidla podání stížností CRSP
- Pravidla pobytu v prostorách organizace – vnitřní směrnice CRSP
- Provozní řády místností – vnitřní směrnice CRSP
- Postup řešení nouzových a havarijních situací v CRSP
- Stanovy CRSP
- Metodika doprovázení SUPR
- Metodika doprovázení pěstounů na přechodnou dobu
- Příručka pro zájemce a klienty Služeb určených pěstounským rodinám
- Příručka vedoucího Služeb určených pěstounským rodinám
- Příručka koordinátora vzdělávání
- Příručka pro zapisování do systému Aspero

INFORMACE PRO DĚTI

Milé děti,

každá služba má svá pravidla, z nichž vyplývají práva a povinnosti jak pro nás, tak pro vás. Prosíme, přečtěte si tuto stránku. Když se budete chtít na cokoli zeptat, rádi vám odpovíme.

TVOJE PRÁVA A POVINNOSTI aneb CO MŮŽEŠ A CO NESMÍŠ



- Vše by se ti mělo říkat tak, abys tomu rozuměl/a. Pokud je ti něco nejasné, neboj se kohokoliv zeptat.

- S tvou pěstounskou rodinou se domluvíme, co pro tebe můžeme udělat, pokud chceš, můžeš u této domluvy být (zajímá nás tvůj názor).



- Během času, co budeš u nás, by se ti měl někdo věnovat po celou dobu.

- Když se ti cokoli nebude líbit, můžeš to komukoli říct (stěžovat si) nebo to můžeš napsat a dát do *Schránky důvěry* (před recepcí na Biskupské 7).

- Pokud se na tom se svojí rodinou domluvíš, můžeš k nám kdykoliv přestat chodit (když se ti nebude třeba něco líbit). My však máme povinnost sledovat, jak se ti u pěstounů daří a zjišťovat tvůj názor ke všemu, co se tě týká. Budeme tě navštěvovat u vás doma a povídat si s tebou.



- O každém člověku si u nás vedeme informace. S tvými pěstouny jsme domluveni, že si budeme zapisovat informace i o tobě. Pokud bys chtěl/a, můžeš si je přečíst.

- Nesmíš urážet ostatní děti ani ty, kteří se o tebe starají. Nesmíš se k nim chovat hrubě nebo jim ubližovat.

- Nemůžeš ničit věci okolo sebe.

MÁŠ TATO PRÁVA

- Právo na život a přežití – máš právo na bydlení, jídlo, pomoc lékaře atd.
- Právo na rozvoj – máš právo chodit do školy, vzdělávat se, mít volný čas na hru a zábavu, volný přístup k informacím apod.
- Právo na ochranu – máš právo být chráněn před násilím, zanedbáváním a zneužíváním.
- Právo vyjadřovat svůj názor ke všemu, co se tě týká – říct, co si myslíš.
- Právo na kontakt se svými rodiči a sourozenci.

Více informací si můžeš přečíst na našich webových stránkách:

<https://www.sluzbypestounum.cz/pro-deti/>

Zaměstnanci CRSP

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB URČENÝCH PĚSTOUNSKÝM RODINÁM

- Kdokoli si může stěžovat
- Stížnost můžeš podat jakkoliv:
 - ústně (osobně nebo telefonicky 542 217 464)
 - písemně (můžeš využít *Schránku důvěry* před recepcí na Biskupské 7, na webových stránkách <http://sluzbypestounum.cz/> nebo email info@crsp.cz)
 - s někým (někdo může jít s tebou)
 - někdo to může vyřídit místo tebe
- Komukoliv – klíčovému pracovníkovi, vedoucímu Bavlnky apod.
- Schránka důvěry i email se kontrolují každý týden – stížnost vyřídíme co nejrychleji nejpozději do 30 dnů.
- Nemusíš se bát, že Ti za to, co řekneš nebo napíšeš, někdo vynadá.
- Jestli si nevíš rady, jak podat stížnost, požádej kohokoli o pomoc, rádi Ti ji poskytneme.
- Svoji stížnost nemusíš podepisovat.

