

Standard 4
INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY
A ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY
č. rev.: 02/2017

Datum poslední revize:	24. 3. 2017
Návrh revize zpracoval:	Mgr. Jana Kocourková
Návrh revize schválil:	PhDr. Tomáš Ochotnický
Datum platnosti revize:	3. 4. 2017

Kritérium 4a - Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou

Organizace zprostředkovává cílovým skupinám informace o činnosti, kterou vykonává, o tom, kdo konkrétně činnost vykonává, jakou formou a za jakých podmínek.

Zájemce o službu - zájemci mají možnost získávat informace o fungování a nabídce naší organizace následujícími způsoby:

- z webových stránek www.latusprorodinu.cz
- na nástěnkách v prostorách organizace
- z propagačních letáků umístěných na krajských úřadech, pobočkách OSPOD, kancelářích spolupracujících organizací, veřejných prostranstvích.
- při propagačních akcích
- v rámci rozhovoru s pracovníkem organizace v ambulantních hodinách, nebo po domluvě v jiném termínu.

Organizace dbá na to, aby zájemce o službu měl k dispozici potřebné informace týkající se jejího fungování (vize, poslání), její činnosti (nabídka služeb) a podmínek, za kterých lze služby organizace využít. Zároveň je kladen důraz na to, aby zájemce o službu věděl, že se může na pracovníky organizace obrátit pro doplňující informace a je informován o tom, kde jinde může takové informace získat.

Klient organizace - stávající klienti organizace mají možnost získávat informace o aktuální nabídce služeb a aktivit organizace z následujících zdrojů:

- v rámci pravidelných konzultací s pracovníkem, kdy pracovník nabízí klientovi účast na akcích organizace, předává klientům letáky a další potřebné informace. V případě nepřítomnosti pracovníka, předává klientům informace zastupující pracovník.
- z webových stránek www.latusprorodinu.cz, které jsou průběžně aktualizovány
- na nástěnkách v prostorách organizace jsou zveřejněny informace o aktuální nabídce konaných akcí, přehledu služeb organizace, poslání a cílech organizace, cílové skupině, se kterou organizace spolupracuje, zásadách činnosti organizace a způsobu podávání stížností. Na nástěnce je rovněž umístěn přehled telefonních čísel na jednotlivé pracovníky a tísňová telefonní čísla (hasiči, ambulance, policie)
- základní informace o organizaci jsou předávány klientovi při uzavírání Dohody (viz Standard 10).

Srozumitelnost

- Pro spolupráci s klienty a se zájemci o službu organizace je podstatné, aby znali možnosti a podmínky poskytovaných služeb a orientovali se v nich. Z toho důvodu organizace dbá na to, aby informace, které jsou předávány, byly klientům srozumitelné. Pracovník, který komunikuje s klientem, přizpůsobuje svůj jazyk jeho komunikačním potřebám a v rozhovoru se doptává na srozumitelnost předávaných informací a ověřuje, zda klient informace pochopil.
- Informace týkající se činnosti organizace jsou klientům předávány v písemné podobě v dokumentu s názvem *Průvodce pro klienta* (viz Standard 10).
- Informace týkající se nabízených akcí jsou klientům předávány v písemné podobě průběžně během spolupráce.
- Pracovníci věnují zvláštní pozornost pro předávání informací dětem. Informace jsou dětem předávány s přihlédnutím k jejich věku, komunikačním schopnostem a zájmům – rozhovorem, příp. kreativně a hravě s využitím technik různého charakteru (využíváme pracovní listy a zpracované techniky z Komunikační bedny, např. s dětmi malujeme, jak to bude vypadat na víkendovém pobytu, využíváme prstové maňásky, modelínu, výtvarný materiál apod.).
- Představení pracovníka, organizace a její činnosti dítěti probíhá na začátku spolupráce formou rozhovoru a dle potřeby další jinou hravou formou. Pracovník využívá zpracovaný text pro mladší a straší děti s názvem:
 - *Děti, víte co se děje u ptáčka Latusáčka?* (viz **Příloha 1 a 2**)a další dostupné brožury:
 - *Průvodce dítěte pěstounskou péčí, Velký Vůz* (viz **Příloha 3**)
 - *Jsem speciální brácha ... Jsem speciální ségra ... protože naši jsou pěstouni, Amalthea* (viz **Příloha 4**)

Informovanost spolupracujících institucí

- Dobrou praxí je informovanost spolupracujících institucí o možnostech a podmínkách poskytování SPO ze strany organizace.

- Zásadním partnerem pro komunikaci se zájemcem o službu je **orgán sociálně-právní ochrany dětí** (dále OSPOD). Pracovníci organizace jsou v pravidelném kontaktu s OPOD v místech působení organizace a předávají jim informace o změnách ve fungování organizace, o nabídce služeb, stávající kapacitě organizace atd. Komunikace s jednotlivými orgány SPOD je náplní práce jednotlivých pracovníků organizace, předávají pracovníkům OSPOD informace o činnosti organizace (jakou formou a za jakých podmínek jsou poskytovány služby), příp. o aktuálních změnách v personálním zastoupení (např. o nemocenské, dovolené, aj.).
- Informovanost o činnosti organizace probíhá také v rámci pořádání **vzdělávacích seminářů** pro pracovníky OSPOD a další neziskové organizace, nebo účasti na akci jakou je např. Komise sociálně-právní ochrany.
- Informovanost spolupracujících institucí zajišťuje organizace také v rámci **individuálního představení služeb konkrétním subjektům**. K informování o činnosti organizace dochází v rámci předem domluvených setkání, kdy jsou vzájemně předány základní informace o činnostech, a kdy je nastavována případná spolupráce. Tímto způsobem je spolupracováno organizacemi: Člověk v tísni, Tady a teď, Občanská poradna v Plzni a v Rokycanech, Informační a vzdělávací centrum Plzeň a Mezigenerační a dobrovolnické centrum Totem.
- Základní informace o činnosti organizace jsou předávány v rámci pravidelných **setkávání pro širokou veřejnost o náhradní rodinné péči**. Setkání organizace pořádá ve více obcích Západočeského kraje ve spolupráci s organizací Diakonie Západ.

Webové stránky organizace a sociální síť Facebook

- Webové stránky organizace a Facebook jsou min. 1x/měsíc aktualizovány.
- Aktualizaci provádí pověřený pracovník.
- Informace uvedené na webových stránkách zajišťují informovanost cílovým skupinám o fungování organizace, její činnosti, aktuálních akcích apod. Na webových stránkách jsou rovněž uvedeny možnosti, kterými lze pracovníky organizace kontaktovat (adresy, telefonní čísla, emaily, ambulantní hodiny) a informační medailonky jednotlivých pracovníků (studium, pracovní zkušenosti, praxe, vzdělávání).
- Sociální síť Facebook informuje cílové skupiny o aktualitách a vytváří prostor pro sdílení zážitků z proběhlých akcí. Pověřený pracovník dbá na zachování ochrany osobních údajů.

Aktuálnost poskytovaných informací

- Aktuálnost poskytovaných informací je zajištěna prostřednictvím pravidelného aktualizování webových stránek a zveřejňování aktuálních letáků na jednotlivé akce. Pracovníci dbají na to, aby informace zpřístupněné prostřednictvím internetu a tištěné materiály byly v souladu.

Kritérium 4b - Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.

Organizace LATUS pro rodinu o.p.s. poskytuje sociálně-právní ochranu zájemcům spadajícím do vymezené cílové skupiny v rozsahu jejího pověření (viz Standard 1, kritérium 1a).

Organizace stanovuje pravidla pro přijetí zájemce o poskytování služeb naší organizace a vymezuje pravidla pro jeho odmítnutí.

Podmínky pro odmítnutí zájemce o poskytování služeb organizace:

- zájemce nespadá do cílové skupiny, se kterou organizace pracuje,
- zájemce žádá o poskytnutí služeb, ke kterým nemá organizace pověření,
- organizace je v dané době kapacitně vyčerpána (viz Standard 6),
- uzavřením Dohody by vznikl neodstranitelný střet zájmů (viz Standard 1); v takovém případě je zájemci doporučena jiná pověřená osoba k výkonu sociálně-právní ochrany v oblasti doprovázení pěstounských rodin,
- zájemce nesouhlasí s uzavřením Dohody.

Pokud je zájemce o poskytování služby aktuálně pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, resp. není schopen komunikovat na takové úrovni, aby s ním bylo možné dojednat podmínky spolupráce, je v daném okamžiku konzultace přerušena. Potenciální klient je poučen o podmínkách, za kterých může konzultace proběhnout v náhradním domluveném termínu.

Skutečnost, že zájemce hovoří cizím jazykem, není důvodem pro odmítnutí poskytnutí služby. Pokud jde o zletilou osobu, může být tato osoba vyzvána, aby si zajistila tlumočnicka nebo překladatele. V případě dětí, které požádají organizaci o pomoc při ochraně života a dalších svých práv podle § 7 Zákona, zajišťuje tlumočnicka organizace.

Postup při odmítnutí zájemce o poskytování služby

V případě, že zájemce o poskytování služby nesplňuje podmínky pro navázání spolupráce, postupuje pracovník organizace následujícím způsobem:

- zájemci je vysvětleno, z jakého důvodu došlo k jeho odmítnutí
- v případě zájmu je zájemci předán kontakt na jinou organizaci, do jejíž cílové skupiny zájemce spadá. Kontakt na jinou organizaci pracovník vyhledá prostřednictvím internetového vyhledávače, nebo v **Adresáři návazných služeb** (sdílený pro potřeby pracovníků v elektronické podobě).
- Je-li důvodem odmítnutí zájemce o poskytování služby vyčerpání kapacity organizace, je zájemce informován o povinnosti uzavřít Dohodu v zákonné lhůtě s jinou organizací či s příslušným OSPOD a je informován také o možnosti být zařazen do pořadníku zájemců o uzavření Dohody v naší organizaci.

Pravidla pro vedení pořadníku zájemců o uzavření Dohody:

- zájemce je zařazen, pouze pokud s tím souhlasí (pracovník vyplňuje dokument pod názvem **Pořadník zájemců**, který je uložen na externím zálohovém disku pod heslem).
- zájemce je informován, že zapsání do pořadníku není závazné, a pokud ho organizace osloví s tím, že se místo uvolnilo, není povinen k organizaci přestoupit
- v pořadníku je uvedeno jméno, bydliště, tel. či e-mailový kontakt

- zájemci je předán kontakt na pracovníka, který mu v případě potřeby poskytne informace o jeho aktuální pozici v pořadníku.

Příklad 1

- Pracovníka organizace osloví pár, kterému bylo svěřeno dítě do pěstounské péče. Pracovník zjišťuje u vedení organizace, že není volná kapacita pro přijetí dalších zájemců o uzavření Dohody.
- **Postup řešení situace:**
 - Pracovník sděluje zájemcům o uzavření Dohody, že není volná kapacita
 - Informuje je o povinnosti uzavřít Dohodu v zákonné lhůtě
 - Předává kontakty na jiné organizace poskytující stejnou službu
 - Nabízí možnost zapsání do pořadníku
 - Zodpovídá případné dotazy ze strany zájemců, týkající se organizace, poskytovaných služeb, či kapacity organizace

Příklad 2

- Pracovníka organizace osloví mladý pár s tím, že mají dítě, se kterým nemají kam jít. Nemohou mu poskytnout zázemí a střechu nad hlavou. Pár se obává, že bude muset dítě nechat umístit do Dětského centra.
- **Postup řešení situace:**
 - Pracovník vysvětluje zájemcům, s jakou cílovou skupinou organizace pracuje, a že do ní nespádají.
 - Předává jim kontakt na službu, která pracuje s cílovou skupinou, do které zájemci spadají
 - V průběhu rozhovoru zájemce podporuje a motivuje k řešení situace a oceňuje za vůli svou situaci změnit.

Kritérium 4c - 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 při poskytování sociálně-právní ochrany.

Přehled vnitřních pravidel a postupů

- Na webových stránkách organizace www.latusprorodinu.cz je v sekci Informace o službě vytvořen rozcestník standardů kvality, kde je možné najít soupis vnitřních pravidel a postupů.
- Účelem rozcestníku je rychlá a přehledná orientace v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů.
- Rozcestník je navržen tak, aby sloužil jako mapa v systému písemných pravidel a postupů.
- Všechny informace jsou veřejně přístupné jak pro stávající či potenciaální klienty, tak i pro zaměstnance a spolupracovníky.



LATUS
pro rodinu

LATUS pro rodinu o.p.s.
Tel.: 775 969 047, 775 969 063
E-mail: info@latusprorodinu.cz
Web: www.latusprorodinu.cz

