

Standard 11
PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ
č. rev.: 02/2017

Termín poslední revize:	2. 5. 2017
Návrh revize zpracoval:	Mgr. Jana Kocourková
Návrh revize schválil:	PhDr. Tomáš Ochotnický
Termín platnosti revize:	9. 5. 2017

Dokument stanovuje, jakým způsobem pracovníci organizace informují zúčastněné spolupracující osoby o průběhu výkonu SPO.

Dokument popisuje pravidla pro získávání a předávání informací o výkonu SPO mezi pracovníky a pravidla pro předávání informací směrem k ostatním zúčastněným osobám.

Dokument stanovuje pravidla a způsoby předávání informací tak, aby byl výkon SPO transparentní ke všem zúčastněným stranám, aby byla zajištěna maximální součinnost všech zúčastněných stran na průběhu výkonu SPO a služba byla klientům poskytována kvalitně a kontinuálně.

Kritérium 11a - Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte.

Okruh spolupracujících zúčastněných stran, kterým jsou informace poskytovány, zahrnuje tyto subjekty:

- klienti (děti svěřené do náhradní rodinné péče, pečující osoby),
- rodiny dětí svěřených do NRP,
- OSPOD,
- další oprávněné orgány veřejné moci (Policie ČR, soudy)
- další spolupracující subjekty (lékaři, školy, psychologové a další)

Pravidla pro informování klientů o průběhu SPO

- Pracovník poskytuje klientům informace především v rámci **individuálních konzultací** (je v osobním kontaktu s dítětem, pečující osobou min. 1x za 2 měsíce), dále dle potřeby i v rámci **společných konzultací s pracovníkem OSPOD**, nebo **případových konferencí**. Informování probíhá zejména formou rozhovoru mezi pracovníkem a klientem - sdílením, diskuzí a v rámci hodnocení naplňování stanovených cílů.

- **Klientovi jsou srozumitelně, tzn. přiměřeně věku a svým rozumovým schopnostem průběžně předávány především tyto informace:**
 - pracovník zvědomuje práva a povinnosti pečující osoby vyplývající ze Zákona a jejich vztah k Dohodě o výkonu pěstounské péče (dále „Dohoda“), seznamuje s obsahem půlročních Zpráv o spolupráci,
 - pracovník předává pečující osobě informace o možnostech využívání jeho práv v souladu s tím, jaké služby organizace v tomto směru zprostředkovává, např. předává informace o nabídce poskytovaných služeb, o aktuálních změnách v nabídce či o aktuálních možnostech finanční podpory,
 - pracovník předává pečující osobě informace o naplňování jeho povinností v souladu s tím, jaké služby organizace v tomto směru nabízí a zajišťuje, např. průběžně předává informace k naplňování povinnosti pečující osoby se vzdělávat a to v souladu s jejím vzdělávacím plánem.
 - pracovník vymezuje svoji roli a kompetence a roli a kompetence dalších zúčastněných stran při výkonu SPO.
 - pracovník věnuje pozornost tomu, jak pečující osoba a svěřené dítě rozumí procesu individuálního plánování SPO – pracovník průběžně zvědomuje smysl práce s formulářem IPOD, mluví s pečující osobou a se svěřeným dítětem o naplňování definovaných cílů.
 - pracovník předává pečující osobě aktuální informace vyplývající ze zákona či nařízení vlády, kraje apod. co nejdříve poté, co se o nich dozví.

Informace, které pracovník klientovi předává,
podporují jeho orientaci v sociálním poli dítěte, o které pečuje.

Důkazy předávaných informací: písemné zápisy z konzultací, zápisy o plánování naplňování IPOD, Zprávy o spolupráci, zápisy ze společných konzultací s pracovníkem OSPOD a zápisy z případových konferencí.

Zásady pro předávání informací klientům

- **Srozumitelnost** jednotlivých kroků, které jsou v rámci výkonu SPO uskutečňovány (např. při vytváření IPOD) - pracovníci vysvětlují, za jakým účelem jsou jednotlivé kroky realizovány. Orientace klientů v situaci je důležitým předpokladem pro další společné plánování a spolupráci při výkonu SPO.
- **Čitelnost a autentičnost** pracovníka směrem ke klientům je důležitá pro vytvoření a udržení prostoru bezpečí a důvěry, které jsou důležité pro vzájemnou spolupráci (např. pracovník uznává, že si neumí představit, jak těžké je rozhodnout se, už dál nepomáhat své dceři, která je dlouhodobě závislá na návykových látkách).
- **Respekt** - pracovníci vycházejí z předpokladu, že klienti znají své potřeby a přiměřeně věku a rozumovým schopnostem jsou schopni svá přání a potřeby vyslovovat. S respektem k této skutečnosti tedy pracovníci motivují klienty k aktivní spolupráci při realizaci výkonu SPO (např. pracovník nabízí možnost zprostředkování terapie pro svěřené dítě a přijímá rozhodnutí pečující osoby nabídku nevyužít).

Pravidla pro informování rodiny dítěte

- Pracovník předává rodině dítěte svěřeného do NRP informace související s cíli stanovenými v IPOD. Informování probíhá zejména formou rozhovoru mezi pracovníkem a členem rodiny obvykle při plánování kontaktu s dítětem, následně v rámci asistovaných kontaktů, při reflexi proběhlých kontaktů a dále v rámci případových konferencí týkající se naplňování cílů IPOD.
- Pracovník vždy dopředu s pečující osobou projednává, o jakých tématech týkajících se dítěte (nikoli samotné péče pečující osoby) bude s rodinou dítěte hovořit a jaké konkrétní informace budou předány. Pracovník informuje a zvědomuje pečující osobě za jakým účelem a s jakým cílem takové informace rodině předává.
- Cílem sdílení informací o průběhu SPO rodinám dítěte svěřeného do NRP je:
 - **zajistit bezpečí pro dítě** - člen/členové rodiny dítěte jsou informováni o přáních a potřebách dítěte, dále jsou srozumitelným způsobem informováni o průběhu výkonu SPO a o tom, jaké kroky a zásady výkon SPO v oblasti kontaktu dětí s rodinou zahrnuje a zvažuje, jaké další strany jsou zapojeny do plánování výkonu SPO ve prospěch dítěte.
 - **vytvořit pro člena/členy rodiny dítěte prostor, kde jsou zúčastněné strany informovány o okolnostech důležitých pro výkon SPO ve prospěch dítěte** - člen/členové rodiny jsou stejně respektovanými osobami při výkonu SPO jako ostatní zúčastněné osoby, při plánování kontaktů s dítětem jsou brány v ohledu i jejich potřeby, vždy však se zřetelem na zájem dítěte.

Důkazy předávaných informací: písemné zápisy z konzultací se členy rodiny, zápisy ze společných konzultací s pracovníkem OSPOD, zápisy z případových konferencí za účasti člena/členů rodiny.

Pravidla pro předávání informací Orgánům sociálně právní ochrany

- Pracovník předává informace OSPOD průběžně zejména těmito formami:
 - v rámci případových konferencí,
 - v rámci osobních setkání ve prospěch řešení situace konkrétní rodiny,
 - v rámci pravidelného informování 1x/6 měsíců dle § 47b odst. 5 Zákona (od data podpisu Dohody) – pracovník zaslané písemné Zprávy o spolupráci, příp. další písemné zprávy, o které orgán SPOD požádá,
 - v rámci společných metodických setkání,
 - kdykoli na základě písemné žádosti orgánu SPOD.
- **Pracovník předává orgánu SPOD především tyto informace:**
 - o průběhu výkonu SPO mezi organizací a konkrétní rodinou,
 - o plánování kontinuální spolupráce při výkonu SPO konkrétnímu dítěti a rodině
 - o naplňování práv a plnění/neplnění povinností pečujících osob vyplývajících z § 47b odst. 5 Zákona.



- o aktuálně vzniklé obtížné situaci při výkonu SPO v konkrétní rodině (společným cílem pracovníka a orgánu SPOD je nastavovat spolupráci tak, že v případě akutní krizové situace v konkrétní rodině bude tato situace řešena v součinnosti, rychle a efektivně s ohledem na potřeby dítěte),
- o osvědčených postupech při výkonu SPO, stejně tak o postupech, které nejsou efektivní a to za účelem reflektovat vzájemnou součinnost a nastavovat funkční pravidla spolupráce a sjednocovat praxi výkonu SPO v Plzeňském kraji.

Důkazy předávaných informací: zápisy z případových konferencí, zápisy z osobních a z metodických setkání, Zprávy o spolupráci.

Pravidla pro předávání informací dalším oprávněným orgánům veřejné moci

- Za další oprávněné orgány veřejné moci, kterým pracovník předává informace o průběhu výkonu SPO, považujeme:
 - Policii ČR,
 - Státní zástupce,
 - Soudy,
 - Krajské úřady,
(dále „oprávněné orgány“).
- K předávání informací ze strany organizace uvedeným oprávněným orgánům dochází na základě následujících pravidel:
 - Pracovník předává informace oprávněnému orgánu buď na základě osvědčené praxe v rámci kraje (týká se orgánu Krajského úřadu), nebo na základě písemné žádosti ostatních uvedených orgánů, které zároveň prokazují legitimitu – oprávněnost informace požadovat.
 - Není-li v žádosti uveden rozsah požadovaných informací (např. konkrétní otázky, příp. oblasti, na které se má pracovník při zpracování zprávy zaměřit), požádá pracovník oprávněný orgán pro doplnění a to z důvodu, aby poskytl informace kvalitně a efektivně s vypovídající písemnou hodnotou.
 - Pracovník ve spolupráci s vedoucím pracovníkem (metodický vedoucí/ředitel) vždy individuálně posuzuje oprávněnost jednotlivých orgánů na informace na základě zákonného vymezení a spolupráce týkající se průběhu SPO a naplňování IPOD. Příklady konkrétních situací:
 - Policie ČR může požadovat informace týkající šetření přestupku ze strany pečující osoby dle § 59, odst. 1, písm. g) Zákona¹.
 - Soud může požadovat informace k soudně stanovenému rozsahu kontaktu dítěte s rodičem.
 - Pracovník organizace zasílá Krajskému úřadu průběžné zprávy o adaptační fázi v době přechodu dítěte z přechodné pěstounské péče do adopce, nebo závěrečnou zprávu o průběhu přechodné pěstounské péče konkrétního dítěte.

¹ Fyzická osoba se dopustí přestupku tím, že jako osoba odpovědná za dítě ponechá dítě bez náležitého dozoru přiměřeného jeho věku, rozumové vyspělosti, popřípadě zdravotnímu stavu, a tím je vystaví nebezpečí vážné újmy na zdraví, nebo v důsledku toho dítě způsobí újmu na zdraví jiné osobě nebo škodu na cizím majetku nikoli nepatrnou

- Pracovník informuje klienta o poskytování informací oprávněnému orgánu. Informace předává i s případným nesouhlasem klienta.
- Předávání informací oprávněným orgánům probíhá obvykle těmito formami:
 - v rámci případových konferencí, je-li pracovník oprávněného orgánu účastníkem,
 - prostřednictvím písemné zprávy v rozsahu, v jakém je zpráva vyžádána,
 - možností oprávněného orgánu nahlížet do spisové dokumentace a pořizovat kopie.

Důkazy předávaných informací: zápisy z případových konferencí, zprávy na konkrétní písemnou žádost jednotlivých orgánů veřejné moci.

Pravidla pro předávání informací dalším spolupracujícím subjektům

- Za další spolupracující subjekty při výkonu SPO, považujeme zejména:
 - lékaře
 - pracovníky mateřských a základních škol
 - psychology, psychiatry, příp. jiné odborníky
- Předávání informací potřebných pro kvalitní plánování a realizaci výkonu SPO mezi pracovníkem a jiným spolupracujícím subjektem **probíhá vždy s předchozím písemným souhlasem pečující osoby**. Pečující osoba pro tyto účely podepisuje formulář - *Souhlas s kontaktováním osoby za účelem předání informací o výkonu sociálně-právní ochrany* (viz vzor formuláře **Příloha 1**).
- **Předávané informace dalším spolupracujícím subjektů mají z dosavadní zkušenosti především tuto povahu:**
 - týkají se plánování spolupráce s daným odborníkem s cílem usilovat o efektivní podporu svěřenému dítěti,
 - získání potřebných informací a konkrétních doporučení důležitých pro další plánování průběhu SPO v případě konkrétního dítěte a celé rodiny (spolupráce s rodinou je vyvážená, každý zná svou roli a kompetence každé zúčastněné osoby je srozumitelná ostatním).

Důkazy předávaných informací: zápisy ze společných konzultací a zápisy z případových konferencí.

Základní pravidla pro předávání informací

1. Pracovník seznamuje pečující osobu o nutnosti uchovávat a zpracovávat jeho osobní a citlivé údaje a to od dne uzavření Dohody.
2. Pracovník klienta informuje o způsobu vedení spisové dokumentace (viz standard 13).



3. Pracovník má na paměti, že předávání informací o průběhu SPO je citlivá otázka, která může narušovat vztah mezi jím a svěřeným dítětem a pečující osobou. Při předávání informací musí postupovat pečlivě a vědomě v souladu s ustanovením dle § 57 odst. 1, resp. 2 Zákona, které upravuje zákonnou povinnost mlčenlivosti:

*(1) Zaměstnanci v orgánech sociálně-právní ochrany, zaměstnanci kraje zařazení do krajského úřadu, zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu, zaměstnanci obce s rozšířenou působností zařazení do obecního úřadu a zaměstnanci zařízení sociálně-právní ochrany jsou povinni **zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, pokud se v tomto zákoně nestanoví jinak.** Zaměstnanci v orgánech sociálně-právní ochrany, zaměstnanci kraje zařazení do krajského úřadu, zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu a zaměstnanci obce s rozšířenou působností zařazení do obecního úřadu jsou povinni **zachovávat mlčenlivost o osobě, která upozornila orgán sociálně-právní ochrany na skutečnosti uvedené v § 7, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o místě pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem, a jsou rovněž povinni zachovávat mlčenlivost o údajích o osobách, jímž bylo dítě svěřeno do péče před osvojením, jakož i o místě pobytu takového dítěte. Zaměstnanci uvedení ve větě první jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle věty první a druhé i po skončení pracovního vztahu.** Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být zaměstnanci uvedení ve větě první zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.*

(2) Povinnost stanovená v odstavci 1 platí obdobně i pro pověřené osoby a jiné fyzické osoby, které se při spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany a zařízeními sociálně-právní ochrany seznámily s údaji, o nichž jsou zaměstnanci uvedení v odstavci 1 povinni zachovávat mlčenlivost.

4. Pracovník informuje pečující osobu v rámci procesu uzavírání Dohody o povinnosti pracovníka předávat informace orgánu SPOD a to i bez jejího předchozího souhlasu.

Pečující osoba je seznámena s tím, ve kterých zákonem stanovených případech budou informace předávány a to konkrétně:

- dle ustanovení § 10 odst. 4 Zákona
- dle ustanovení § 47b odst. 5 Zákona
- dle ustanovení § 47c odst. 4 Zákona
- dle ustanovení § 53 odst. 1 Zákona

§ 10 odst. 4

*Státní orgány, pověřené osoby, školy, školská zařízení a poskytovatelé zdravotních služeb, popřípadě další zařízení určená pro děti, jsou povinni oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že **jde o děti uvedené v § 6**, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se o takové skutečnosti dozví. Pokud o to ten, kdo učinil oznámení podle věty první, požádá, obecní úřad obce s rozšířenou působností ho informuje ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy oznámení obdržel, zda na základě skutečností uvedených v oznámení shledal či neshledal, že jde o dítě uvedené v § 6. Zřizovatel zařízení uvedeného v § 39 odst. 1 písm. c) má při přijetí dítěte do zařízení povinnost tuto skutečnost ohlásit bez zbytečného odkladu obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jehož správním obvodu má dítě trvalý pobyt, a není-li tento pobyt znám, obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jehož správním obvodu se nachází zařízení, do kterého bylo dítě přijato. Při plnění povinností podle věty první a třetí se nelze dovolávat povinností zachovat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu.*



§ 47b odst. 5

Obecní úřad obce s rozšířenou působností, obecní úřad, krajský úřad nebo pověřená osoba, pokud uzavřely dohodu o výkonu pěstounské péče, nebo obecní úřad obce s rozšířenou působností, který vydal rozhodnutí podle odstavce 2, jsou povinny sledovat naplňování dohody o výkonu pěstounské péče nebo rozhodnutí podle odstavce 1 nebo 2 prostřednictvím svých zaměstnanců, kteří jsou povinni minimálně jednou za 2 měsíce být v osobním styku s osobou pečující nebo osobou v evidenci a s dětmi svěřenými do její péče. O průběhu výkonu pěstounské péče zpracuje zaměstnanec obecního úřadu obce s rozšířenou působností, v jehož obvodu nemá osoba pečující nebo osoba v evidenci trvalý pobyt, obecního úřadu, krajského úřadu nebo pověřená osoba **jednou za 6 měsíců zprávu**, kterou předá obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jehož obvodu má osoba pečující nebo osoba v evidenci trvalý pobyt.

§ 47c odst. 4

Smluvní strana, která dohodu o výkonu pěstounské péče s osobou pečující nebo s osobou v evidenci vypověděla, o tom bez zbytečného odkladu informuje obecní úřad obce s rozšířenou působností, v jehož obvodu má osoba pečující nebo osoba v evidenci trvalý pobyt. To neplatí, pokud je smluvní stranou vypovězené dohody o výkonu pěstounské péče obecní úřad obce s rozšířenou působností, v jehož obvodu má osoba pečující nebo osoba v evidenci trvalý pobyt.

§ 53 odst. 1

Na výzvu orgánů sociálně-právní ochrany jsou

- a) státní orgány,
- b) zaměstnavatelé,
- c) další právnické osoby, zejména poskytovatelé zdravotních služeb, školy, školská a jiná obdobná zařízení,
- d) fyzické osoby, pokud jsou poskytovateli zdravotních služeb nebo zřizovateli škol a dalších zařízení uvedených v písmenu c),
- e) pověřené osoby,
- f) poskytovatelé sociálních služeb,

povinni sdělit bezplatně údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření, nebrání-li tomu zvláštní právní předpis. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny **údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj**. Jde-li však o údaje týkající se zdravotního stavu vyžádané orgánem sociálně-právní ochrany, platí o úhradě zdravotních služeb zvláštní právní předpis.

5. Pracovník může pečující osobu upozornit, že také on má možnost žádat od příslušného pracoviště orgánu SPOD informace o něm dle ustanovení § 51 odst. 4 písm. d) Zákona.

§ 51 odst. 4 písm. d)

Obecní úřad obce s rozšířenou působností na vyžádání

d) poskytuje pověřené osobě údaje potřebné pro poskytování sociálně-právní ochrany těmito osobami a poskytovateli sociálních služeb údaje potřebné pro poskytnutí sociální služby...

Kritérium 11b - Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.

Postupy pro předávání informací o Výkonu SPO v rámci organizace

- Výčet situací níže, při kterých dochází mezi pracovníky ke sdílení a předávání informací o dítěti a pečující osobě slouží pracovníkům k tomu, aby byli „bdělí“ a vědomi si toho, že všechny uvedené

situaci si žádají jejich citlivý a profesionální přístup a že dodržování nastavených pravidel je nezbytné k zajištění návaznosti na dosavadní spolupráci s dítětem a pečující osobou.

Jedná se o situace:

- při sjednocování stanovených postupů výkonu SPO mezi všemi pracovníky,
- při aktualizaci manuálů a metodik pro výkon SPO vycházejících ze standardů kvality SPO,
- při diskusi nad novými postupy výkonu SPO,
- při intervizní, metodické či supervizní práci s problematickými oblastmi výkonu SPO v konkrétní rodině,
- při změně pracovníka,
- při zajištění zastupitelnosti pracovníků,
- při sdílení a řešení problematické či jinak obtížné situace rodiny týmově, tzn. do řešení je zapojeno více pracovníků.

➤ **Stanovený rozsah předávaných informací mezi pracovníky v situacích uvedených výše:**

- **základní informace** slouží k přehledu pracovníků o počtu rodin, se kterými má organizace uzavřenou Dohodu (jména dětí, věk dětí, jména pečujících osob, věk pečujících osob, kontaktní údaje, aj.), dále k přehledu vedoucích pracovníků o míře naplněné kapacity jednotlivých pracovníků.
- základní informace slouží k přehledu pracovníků v době, kdy jsou pověřeny zastupováním klíčového sociálního a/nebo doprovázejícího pracovníka, dále k orientaci při plánování vzdělávacích a odlehčovacích akcí.

→ k těmto účelům využívají pracovníci **Tabulku klientů**
(sdílená elektronicky, pracovník se k ní přihlašuje pod heslem).

- **podrobnější informace** o výkonu SPO v konkrétních rodinách slouží při změně pracovníka, při sdílení případu klienta více pracovníky a v případech, kdy si situace rodiny při zastupování pracovníka žádá širší orientaci v situaci.

→ v těchto případech probíhá **předávání informací o klientech obvykle:**

- **při poradách** (probíhají 1x/týdně),
- **při intervizích** (probíhají 1x za 2-3 měsíce, nebo dle potřeb pracovníků)
- **při metodických setkáních** (probíhají 1x za 2-3 měsíce),
- **při supervizích** (konají se 1x za 2-3 měsíce)
- **prostřednictvím externího zálohového disku**
(pracovníci se k němu přihlašují pod heslem)
- **prostřednictvím spisové dokumentace.**



➤ **Zásady a principy sdílení a předávání informací mezi pracovníky:**

- ✓ způsob sdílení a předávání informací zahrnuje: **rozhovor, diskusi, zápisy z porad, intervizí, metodických setkání a supervizí, spisová dokumentace** (včetně záznamů z jednotlivých konzultací, Vyhodnocení situace dítěte, IPOD, vzdělávací plány klientů, příp. další),
- ✓ pracovníci dbají na zachování mlčenlivosti v rozsahu Zákona a souvisejících legislativních předpisů,
- ✓ pracovníci znají a dodržují pravidla nakládání s osobními a citlivými údaji (viz Standard 13),
- ✓ pracovníci pečlivě plánují způsob informování o změně pracovníka na podnět pečující osoby, nebo na návrh organizace (viz kritérium 11c),
- ✓ pracovníci pečlivě a zodpovědně připravují podmínky pro zastupující pracovníky v době jejich plánované nepřítomnosti (viz kritérium 11c),
- ✓ pracovníci znají postupy pro své zastupování v době své neplánované nepřítomnosti (viz kritérium 11c),
- ✓ pracovníci podílející se týmově na řešení problematické či jinak obtížné situace rodiny, dodržují stanovené postupy získávání a předávání informací (viz kritérium 11c).

Kritérium 11c - Pověřená osoba má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.

Pracovníci znají a dodržují pravidla a postupy pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu SPO při spolupráci s rodinami, se kterými mají uzavřenou Dohodu.

➤ **Postup pro týmovou spolupráci pracovníků v rámci jednoho případu rodiny**

Pracovník v případě potřeby iniciuje spolupráci na konkrétním případě v rámci organizace, např. oslovuje:

- **jiného pracovníka v přímé práci** v případech, kdy se z nějakého důvodu necítí bezpečně (např. zjevná agresivita člena rodiny, rodina žijící v rizikové oblasti, nebo vícečetná rodina, kdy je nutné zabavit děti při rozhovoru s dospělým členem rodiny apod.).
- **psychoterapeuta** v případech, kdy situace v rodině vyžaduje péči odborníka s psychoterapeutickým výcvikem a vzděláním pro některého ze členů rodiny příp. pro skupinovou psychoterapeutickou práci (vždy po konzultaci s vedoucím pracovníkem).
- **psychologa** v případech, kdy situace v rodině u některého člena vyžaduje psychologické vyšetření, nebo psychologické poradenství (vždy po konzultaci s vedoucím pracovníkem).

Pracovníci podílející se na výkonu SPO u klienta týmově, jsou v souladu s následujícími stanovenými postupy:

- ✓ průběžně reflektují své role (individuálně i v týmu),
- ✓ vždy respektují domluvený týmový postup, který je základem jejich efektivní práce s rodinou,
- ✓ respektují domluvené kompetence ostatních pracovníků a při spolupráci s rodinou je v případě potřeby zvědomují i pečující osobě a svěřenému dítěti a je-li třeba, doporučují mu, na koho se s daným požadavkem obrátit,



- ✓ koordinátorem týmové spolupráce s rodinou je klíčový sociální/doprovázející pracovník, průběžně ověřuje, zda se pečující osoba a svěřené dítě orientuje v rolích a kompetencích zúčastněných pracovníků,
- ✓ koordinátor informuje pracovníky zapojené do řešení situace rodiny o zásadních změnách v situaci dítěte a pečující osoby, které žádají přenastavení dosavadní týmové spolupráce.

➤ Postup pro zajištění zastupitelnosti pracovníka

Organizace rozlišuje:

1. plánované krátkodobé zastoupení pracovníka - nepřítomnost do 14 dnů
2. plánované dlouhodobé zastoupení pracovníka - nepřítomnost delší než 14 dnů
3. neplánované krátkodobé zastoupení pracovníka - nepřítomnost do 1 měsíce
4. neplánované dlouhodobé zastoupení pracovníka - nepřítomnost delší než 1 měsíc

PŘÍKLAD SITUACE 1 - Pracovník plánuje stáž v jiné organizaci v délce jednoho týdne.

- Pracovník předem osobně informuje rodiny o délce své nepřítomnosti, předává kontaktní údaje o pracovníkovi, který ho bude zastupovat.
- Pracovník předává zastupujícímu pracovníkovi písemně (e-mailem) zpracovaný přehled, který zahrnuje:
 - ✓ jméno pečující osoby a jméno svěřeného dítěte, kontakt na pečující osobu
 - ✓ odkaz na aktuální kontaktní údaje v **Tabulce klientů**,
 - ✓ jméno pracovníka příslušného orgánu SPOD a jeho kontaktní údaje,
 - ✓ stručný popis aktuální situace v rodině, příp. předvídané situace, které by mohly nastat.

PŘÍKLAD SITUACE 2 - Pracovník plánuje čerpání dovolené v délce 3-4 týdnů.

- Pracovník předem osobně informuje rodiny o délce své nepřítomnosti, předává kontaktní údaje o pracovníkovi, který ho bude zastupovat (příp. o více pracovnících).
- Pracovník domlouvá s rodinou, v jakých případech se na zastupujícího pracovníka mohou obracet a v jakých případech je vhodné obrátit se např. na pracovníka orgánu SPOD, příp. na jiné spolupracující subjekty (úřad práce, psychiatr, psycholog, aj.).
- Pracovník má před nástupem na dovolenou zkompletovanou spisovou dokumentaci (dopsány zápisy z konzultací, příp. připravenou k odevzdání půlroční Zprávu o spolupráci, aj.).
- Pracovník předává zastupujícímu pracovníkovi písemně (**e-mailem**) zpracovaný přehled, který zahrnuje:
 - ✓ jméno pečující osoby a jméno dítěte svěřeného do PP, kontakt na pečující osobu
 - ✓ odkaz na aktuální kontaktní údaje v **Tabulce klientů**,
 - ✓ jméno pracovníka příslušného orgánu SPOD a jeho kontaktní údaje,
 - ✓ stručný popis aktuální situace v rodině,
 - ✓ definuje situace, které ze zkušenosti předpokládá, že by mohly v rodině nastat a doporučuje zastupujícímu pracovníkovi vhodný způsob jejich řešení,
 - ✓ definuje situace, kdy se pečující osoba a svěřené dítě obrací na jiné odborníky a předává zastupujícímu pracovníkovi jejich kontaktní údaje,
 - ✓ informaci o termínu odevzdání Zprávy o spolupráci příslušnému orgánu SPOD.



PŘÍKLAD SITUACE 3 - Pracovník nastoupí ze dne na den na nemocenskou v předpokládané délce do 1 měsíce.

- Pracovník informuje v den nástupu na nemocenskou vedoucího pracovníka o předpokládané době své pracovní neschopnosti.
- Pracovník předává stručné informace o aktuální situaci rodin a informace o plánovaných záležitostech, které je třeba řešit (např. domluvený doprovod klienta, domluvená realizace případové konference, termín odevzdání Zprávy o spolupráci, aj.).
- Pracovník po domluvě s vedoucím pracovníkem:
 - ✓ buď sám tentýž den informuje rodiny formou sms o své pracovní neschopnosti,
 - ✓ nebo vedení organizace informuje rodiny o pracovní neschopnosti pracovníka

→ v obou případech jsou rodině předány kontaktní údaje a jméno zastupujícího pracovníka s informací, že se na něj může pečující osoba a svěřené dítě v případě potřeby obracet a s informací, že zastupující pracovník bude telefonicky pečující osobu informovat ohledně řešení plánovaných záležitostí.

- Zastupující pracovník v případě potřeby využívá základních informací v **Tabulce klientů**.
- Zastupující pracovník konzultuje řešení plánovaných záležitostí včas a konkrétní kroky plánuje v týmu (možnosti: plánovaná porada, osloví vedoucí pracovníky).

PŘÍKLAD SITUACE 4 - Pracovník nastoupí ze dne na den na nemocenskou s předpokládanou dobou delší než 1 měsíc.

- Pracovník a oslovený vedoucí pracovník postupují ve svých krocích obdobně jako v předchozím příkladu a navíc:
- Vedoucí pracovník na nejbližší poradě týmu vyzve pracovníky ke spolupráci - je vytvořen krizový plán, který zahrnuje:
 - ✓ přehled, kdo jaké rodiny zastupuje,
 - ✓ postup, jak budou řešeny konkrétní plánované záležitosti,
 - ✓ jméno pověřeného pracovníka, který informuje pracovníka OSPOD a seznamuje ho s krizovým plánem.
- Zastupující pracovníci v případě potřeby využívají informací v **Tabulce klientů**, na externím zálohovém disku a ve **spisové dokumentaci**.
- Zastupující pracovníci jsou odpovědní za dodržení zákonem dané dvouměsíční lhůty a plánují s klienty osobní konzultaci.

➤ **Postup při změně pracovníka**

- Důvody pro změnu klíčového sociálního/doprovázejícího pracovníka:
Ze strany organizace:
 - střet zájmů mezi pracovníkem a klientem (např. příbuzenský stav s některým z klientů, klient je soused pracovníka, aj.),
 - dlouhodobá pracovní neschopnost pracovníka,



- ukončení pracovního poměru s pracovníkem,
- jiné důvody jako např. osobní důvody pracovníka (po projednání s vedením organizace, na supervizi, intervizi).

Ze strany klienta:

- nespokojenost s osobou pracovníka zabraňuje kvalitnímu nastavení průběhu výkonu SPO,
Doporučený postup: klient písemně požádá o změnu, nebo podá stížnost na pracovníka a změna je následkem vyhodnocení jeho stížnosti (Pravidla pro vyřizování a podávání stížností viz Standard 14).

▪ **Pravidla při předávání klienta mezi pracovníky = změna pracovníka:**

- ✓ Pečující osoba a svěřené dítě jsou na změnu postupně připravovány (neopomínáme vlastní děti pečující osoby).
- ✓ Stávající pracovník (příp. vedoucí pracovník) představí s dostatečným předstihem svého kolegu/kolegyni, který/á bude s rodinou ve spolupráci pokračovat + srozumitelné zdůvodnění změny + vzájemné předání kontaktů.
- ✓ Klient je seznámen s tím, jaké informace jsou novému pracovníkovi předávány a z jakého důvodu (dobrá návaznost poskytovaných služeb).
- ✓ Fáze předání probíhá dle možností v rámci 1 - 3 setkání. Tento postup je prevencí před větším stresem v případě, že by ke změně došlo náhle a nečekaně.
- ✓ Pracovník se seznamuje se spisovou dokumentací klienta a využívá intervize se stávajícím pracovníkem – zjišťuje konkrétnosti o dosavadní spolupráci a zvyklosti rodiny, aby byly v co největší možné míře zajištěny návaznost a kontinuita poskytované služby.
- ✓ Nový pracovník bez zbytečného odkladu písemně informuje (e-mailem) o změně příslušné pracovníky SPOD.



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

