



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.
Náhradní rodinná péče
Tovární 2114/11, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
Telefon: 599 455 121, fax 599 455 115
www.css-ostrava.cz

Informační balíček

Vážená paní, Vážený pane,

uzavřel/a jste dohodu o výkonu pěstounské péče s Centrem sociálních služeb Ostrava o.p.s. (dále jen CSSO) a my se těšíme na další spolupráci. V tomto letáku naleznete základní informace o činnostech a službách, které našim klientům poskytujeme.

Adresa poboček střediska Náhradní rodinné péče:

Ostrava: Tovární 2114/11, 709 00 Ostrava – Mariánské hory

Karviná: Masarykovo náměstí 24, 733 01 Karviná

Odry: Kostelní 11, 742 35 Odry

Kontakt na vedoucí střediska NRP: Mgr. Hana Schwarz, nrp@css-ostrava.cz, 733 714 048

Kontakt na klíčového pracovníka:

Vzájemné setkávání:

Základem poskytované služby je zajištění klíčového pracovníka pro Vaši rodinu, se kterým se budete pravidelně setkávat a to nejméně jednou za 2 měsíce. Schůzky mohou probíhat ve Vaší domácnosti, ovšem není Vaší povinností pouštět klíčového pracovníka domů, po domluvě se můžete setkávat také v našich kancelářích, případně na jiném místě. Na schůzkách se vždy předem domlouváme telefonicky, proto je důležité mít na Vás aktuální telefonní číslo, každou změnu prosím ihned hlase svému klíčovému pracovníkovi. Pokud potřebujete poradit nebo řešit neodkladnou záležitost, zavolejte svému klíčovému pracovníkovi, který je Vám k dispozici v pracovních dnech vždy nejméně od 9:00 do 14:00 hodin a dále dle individuální domluvy. Schůzky s klíčovým pracovníkem probíhají po telefonické domluvě i v pozdějších odpoledních hodinách a přizpůsobují se Vaším časovým možnostem. V případě nemoci nebo dovolené Vašeho pracovníka, jej v neodkladných záležitostech zastupuje jiný pracovník, který Vám také rád pomůže.

Obsahem pravidelných schůzek s klíčovým pracovníkem je sdílení rodinné situace a především situace dítěte, intenzivní podpora při výchově svěřených dětí, základní sociální poradenství v oblasti výchovy a péče o přijaté i vlastní děti v rodině, řešení stávající rodinné situace, nabídka dalších odborných služeb a poradenství, podle potřeby Vaší rodiny. Dále také vytváření a vyhodnocování Rámcového plánu vzdělávání a Plánu pobytu dítěte v pěstounské péči.

Rámcový plán vzdělávání slouží k co nejlepšímu rozeznání Vašich vzdělávacích potřeb a následnému sestavení vzdělávacího plánu, který odpovídá těmto potřebám. Získané znalosti a dovednosti Vám mohou pomoci ke zlepšení péče o Vaše děti.

Plán pobytu dítěte v pěstounské péči slouží hlavně k individuálnímu nastavení naší služby na míru Vaší rodině. Společně s klíčovým pracovníkem si stanovíte cíle, kterých byste chtěli ve výchově vašeho dítěte dosáhnout. Cíle mohou být jak krátkodobé, naplánované na období několika měsíců, tak dlouhodobé, které budou zahrnovat postupnou práci v průběhu několika let nebo až do dospělosti.

Vedení spisové dokumentace:

Každému klientovi, tedy i Vám, zakládáme a vedeme spisovou dokumentaci (tištěnou i elektronickou), kde shromažďujeme údaje o vzájemné spolupráci. Do spisu můžete na vyžádání nahlédnout a projít si veškerý jeho obsah. Do spisu zakládáme zejména tyto dokumenty: dohoda o výkonu pěstounské péče, souhlas se zpracováním osobních údajů, souhlas s uzavřením dohody

vydaný příslušným orgánem sociálně-právní ochrany dětí, zápisy ze schůzek s klíčovým pracovníkem, půlroční zprávy odesílané příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Mlčenlivost:

Všichni pracovníci NRP jsou vázáni mlčenlivostí dle §57 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění. Žádné informace o Vaší rodině nebudou sdělovány třetím osobám, které nemají právo tyto informace získat. Informace o spolupráci s Vámi pravidelně sdělujeme pouze pracovníkům sociálně-právní ochrany dětí, kterým jsme povinni minimálně každých šest měsíců poslat Zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče. S obsahem zprávy budete vždy seznámeni a budete mít možnost se k obsahu vyjádřit.

Mlčenlivost se nevztahuje na případy závažných nedostatků v péči, které ohrožují zdravý vývoj dětí (zneužívání, zanedbání, týrání), které jsme povinni hlásit okamžitě orgánu sociálně-právní ochrany dětí nebo policii.

Klíčový pracovník s Vámi bude spolupracovat na zajištění Vašich práv na pomoc a podporu v těchto oblastech:

Zajištění krátkodobé péče o svěřené dítě (hlídání): V případě nečekaných životních událostí (nemoc, úmrtí v rodině, narození dítěte), Vám pomůžeme se zajištěním hlídání vašich přijatých dětí na dobu, kterou potřebujete k vyřízení těchto záležitostí nebo k uzdravení. Hlídání zajistí buď bezplatně pracovník CSSO nebo Vám finančně přispějeme na zajištění hlídacích služeb. Hlídání zajišťujeme na základě Vaší žádosti, podané alespoň s 5 denním předstihem, a to vždy po posouzení, zda se jedná o vyřizování nezbytných osobních záležitostí a v případě, že hlídání není schopeni zajistit druhý z manželů. Na úhradu nákladů spojených s hlídáním přispíváme ve výši:

- při hlídání 1-2 dětí max. 100kč/hodinu, nejvýše však 800kč/den,
- při hlídání 3 a více dětí max. 120kč/hodinu, nejvýše však 960kč/den.

Zajištění celodenní péče o svěřené dítě: Abyste si mohli odpočinout od povinností a starostí spojených s péčí o děti, nabízíme Vám pomoc se zajištěním celodenní péče o Vaše děti. Péči zajišťujeme většinou formou táborů nebo víkendových pobytů, které pro děti organizujeme, případně Vám po vzájemné dohodě finančně přispějeme na tábor či pobyt, který pořádá jiná organizace. K proplacení je potřeba doložit doklad o zaplacení pobytu a potvrzení o účasti dítěte na akci, které Vám vydá pořadatel.

Výše příspěvků na celodenní péči o dítě:

Pořádající organizace:	Úhrada nákladů:	Limit čerpání:
CSSO (naše organizace)	80 % hradí CSSO, 20% hradí pěstoun	bez omezení
Jiná organizace	80 % proplatí CSSO (max. však 300 Kč/den)	14 dnů/rok

Zajištění bezplatného zvyšování znalostí a dovedností v oblasti výchovy a péče o dítě:

Zajišťujeme pro Vás širokou nabídku vzdělávacích kurzů, o které budete pravidelně informováni Vaším klíčovým pracovníkem nebo kolegou z našeho Vzdělávacího střediska – Sociální akademie. Zároveň máte možnost využít vzdělávání u jakékoli jiné organizace. Pokud bude vzdělávání odpovídat Vaším potřebám, které stanovíme v Rámcovém vzdělávacím plánu, tak Vám vzdělávání proplatíme. Bezplatně Vám zajistíme vzdělávání až do počtu 72 hodin ročně, za hodinu vzdělávání však proplatíme maximálně 350kč.

Zprostředkování odborné pomoci: Péče o přijaté děti je náročná, může se proto stát, že se ve Vaší rodině vyskytnou obtíže, se kterými si nebudete vědět rady. V těchto případech vám Váš sociální pracovník pomůže zajistit odborníka v dané oblasti, který vám pomůže najít řešení nebo s Vámi bude dlouhodobě spolupracovat na zlepšení Vaší situace. Středisko NRP spolupracuje

s několika odborníky, kteří jsou pro Vás k dispozici bezplatně, případně Vám finančně přispějeme na konzultaci u Vámi zvoleného odborníka.

Žádosti o proplacení služeb je potřeba doručit Vašemu klíčovému pracovníkovi nebo na adresu střediska NRP nejpozději do tří měsíců od jejich čerpání. Vzor žádosti je k dispozici na internetových stránkách střediska NRP nebo Vám jej na požádání předá Váš klíčový pracovník.

Pomoc při udržování, rozvíjení a prohlubování sounáležitosti dítěte s osobami blízkými (zejména rodiči): Pro děti v náhradních rodinách je důležité, aby měly informace o své biologické rodině a mohly se o ní otevřeně bavit v pozitivní atmosféře. Váš klíčový pracovník Vám může pomoci v případě, že je pro Vás rozhovor o rodičích z nějakého důvodu náročný, nejste si jistí, co dítěti říct a jak mu situaci vysvětlit vzhledem k jeho věku. Klíčový pracovník Vám také pomůže v případech, kdy by mělo dojít k setkání Vašich dětí s jejich rodiči. Zajistí přípravu dětí, Vás – pěstounů i biologických rodičů, na toto setkání, pomůže s jeho naplánováním, zajištěním místa setkání, kterého se sám zúčastní, případně přizve k setkání terapeuta, aby vše proběhlo pro všechny strany co nejbezpečnějším způsobem.

Povinnosti klienta

- být v pravidelném kontaktu s klíčovým pracovníkem (minimálně 1x za 2 měsíce) a umožnit mu kontakt s dítětem
- zvyšovat své znalosti a dovednosti v rozsahu 24 hodin ročně
- všechny změny v osobních údajích a jiných podstatných skutečnostech (změna adresy, telefonního čísla, jména) nahlásit klíčovému pracovníkovi nejméně do 8mi dnů
- udržovat, rozvíjet a prohlubovat sounáležitost dítěte s osobami blízkými, zejména s rodiči
- spolupracovat při vytváření Plánu pobytu dítěte v pěstounské péči a Rámcového plánu vzdělávání

Stručná pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Přestože se ze všech sil snažíme odvádět, co nejlepší práci, může se stát, že nebudete s naší prací spokojen/a. Pokud taková situace nastane, můžete podat stížnost. Může se jednat například o takovéto situace:

- nejste spokojen/a se zajištěním vzdělávání, aktivity pro děti, víkendovým nebo táborovým pobytem
- klíčový nebo jiný pracovník se podle Vás chová nevhodně
- nejste spokojen/a s dostupností svého pracovníka, spolupráce s ním je problémová
- nevyhovuje Vám cokoli jiného

Budeme rádi, když nám nespokojenost oznámíte, protože pak s tím můžeme něco udělat a zlepšit se tak, aby se nám dobře spolupracovalo. Stížnost může oznámit kdokoli, ať už klient, dítě, či kdokoli jiný. Stížnost lze oznámit těmito způsoby:

- **ústně**, osobně i telefonicky kterémukoli z klíčových pracovníků našeho střediska, vedoucí střediska: **Mgr. Hana Schwarz, tel.: 733 714 048** nebo řediteli organizace
- **písemně, odeslat poštou nebo donést osobně** na pobočky střediska NRP nebo sídlo naší organizace
 - Pobočka Ostrava: Tovární 11, 709 00 Ostrava – Mar.hory
 - Pobočka Karviná: Masarykovo náměstí 24, 733 01 Karviná
 - Pobočka Odry: Kostelní 11, 742 35 Odry

- sídlo: Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., Jahnova 12, Ostrava - Mar.hory,
- **e-mailem**, doručit kterémukoli z klíčových pracovníků střediska nebo na e-mail **nrp@css-ostrava.cz**
- **anonymně**, stížnost lze vhodit do anonymní schránky, která se nachází na každé pobočce u hlavního vstupu

Stížností se bude vždy zabývat vedoucí střediska, která Vám také vysvětlí, jak bude danou stížnost řešit a nejpozději do 30-ti dní, Vám osobně nebo písemně sdělí, jak byla stížnost vyřešena.

Pokud nebudete spokojeni s rozhodnutím vedoucího pracovníka, tak můžete podat odvolání řediteli organizace: **Ing. Jiří Drastík – jdrastik@css-ostrava.cz, tel.: 604 212 287.**

V případě nespokojenosti s vyřízením odvolání můžete stížnost postoupit k nezávislým institucím: **Krajský úřad Moravskoslezského kraje, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor.**

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností jsou v plné verzi k dispozici na všech pobočkách střediska Náhradní rodinné péče a můžete kdykoliv požádat o jejich okamžité zpřístupnění.