



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](mailto:nrp@css-ostrava.cz), 733 714 048

### Kontakt na klíčového pracovníka:

#### Vzájemné setkávání:

Základem naší práce 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 odpoledních hodinách a přizpůsobují se Vaším časovým možnostem. V případě nemoci nebo dovolené Vašeho klíčového 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 dětí v rodině, pomoc a podpora v oblasti rodinných i mimorodinných vztahů, spolupráce na zdravém vývoji dítěte a utváření jeho identity, poradenství v oblasti výchovy a péče o přijaté i vlastní děti v rodině, nabídka dalších odborných služeb podle potřeb 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, tak aby vybrané vzdělávací kurzy pro Vás byly zajímavé a užitečné. 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 činnosti 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 (listinnou i elektronickou), kde shromažďujeme údaje o vzájemné spolupráci. Do spisu můžete na požádání nahlédnout a podívat se na části, které se Vás týkají. Do spisu zakládáme zejména tyto dokumenty:

dohoda o výkonu pěstounské péče, souhlas se zpracováním osobních údajů, souhlas s uzavřením dohody vydaný příslušným úřadem, zápisy ze schůzek s klíčovým pracovníkem, půlroční zprávy odesílané příslušnému úřadu.

### **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 sociální pracovníci na úřadě, pod který patříte vy a dítě, 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 policii a sociální pracovníci na úřadě. Nevztahuje se také na páchaní závažných trestných činů, jako jsou závažné majetkové a hospodářské trestné činy, těžké ublížení na zdraví, loupež, vydírání aj.

### **Klíčový pracovník s Vámi bude spolupracovat na zajištění Vašeho práva na pomoc a podporu v těchto oblastech:**

**Zajištění hlídání dítěte:** V případě nečekaných životních událostí (vážná 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 hlídací služby. Hlídání zajišťujeme na základě Vaší žádosti, podané alespoň s 5ti denním předstihem, a to vždy po posouzení, zda se jedná o vyřizování nezbytných osobních záležitostí a v případě, že hlídání není schopen zajistit druhý z manželů nebo partner bydlící s Vámi v domácnosti. Na úhradu nákladů spojených s hlídáním přispíváme, po doložení vzniklých nákladů, v maximální výši 300kč/den, počet hlídání dětí se přitom nezohledňuje. V jednom kalendářním roce můžete čerpat službu hlídání v rozsahu až 14ti dní.

**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:**

Pořadající organizace:	Úhrada nákladů:	Limit čerpání:
CSSO (naše organizace)	60 % hradí CSSO, 40% hradí pěstoun	16 dnů/ kalendářní rok
Jiná organizace	60 % proplatí CSSO (max. však 300 Kč/den)	

### **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 ve výši 250Kč za hodinu absolvovaného vzdělávání. Máte nárok na absolvování celkem 24 hodin vzdělávání v roce a je zároveň vaší povinností tento počet vzdělávacích hodin v jednom roce absolvovat.

**Zprostředkování odborné pomoci:** Péče o přijaté děti je náročná, může se proto stát, že se budete potýkat s potížemi, 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, u kterých Vám zajistí bezplatně až 6 konzultací v kalendářním roce.

**Žádosti o proplacení služeb je potřeba předat Vašemu klíčovému pracovníkovi nebo doručit na adresu střediska NRP nejpozději do tří měsíců od jejich čerpání. Vzor žádostí 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 osobním 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 8 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, aktivitami 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 schránky na podněty a stížnosti, která se nachází na každé pobočce u hlavního vstupu

Stížností se bude vždy zabývat vedoucí střediska NRP, 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 zpřístupnění.**