



## STANDARD 4

### Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

*a) Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.*

SOS dětské vesničky, z.s. informují o své činnosti cílovou skupinu, veřejnost a odborníky následujícím způsobem:

- Pomocí webových stránek: <https://www.sos-vesnicky.cz/>
- Základní informace o poskytovaných službách sdělujeme zájemcům o naše služby v pracovní době zaměstnanců po – pá od 8 do 15 hod. osobně, e-mailem či telefonicky. V případě projevení zájmu o bližší informace si se zájemcem sjednáme osobní schůzku, na které předáme podrobné informace týkající se našich služeb. Při této schůzce předáme letáky či brožury a kontakty na osoby, se kterými zájemce jedná, případně na které by se měl obrátit. Informace o volné kapacitě a kontakty sdělujeme e-mailem či telefonicky každému volajícímu, který o ně projeví zájem.
- Zaměstnanci sdělují informace vždy srozumitelným a vhodným způsobem s ohledem na věk a rozumové schopnosti osoby, se kterou jedná. Zaměstnanec volí vhodnou formu hovoru s ohledem na individuální situaci osoby, se kterou jedná, ale tak, aby byly vždy poskytnuty všechny důležité informace a dotyčný měl prostor pro případné dotazy.
- Zaměstnanec si vždy ověřuje, zda osoba, se kterou hovoří, dobře porozuměla. Pokud má zájemce obtíže v komunikaci (člověk se sníženými kognitivními funkcemi, neslyšící, nevidomý, apod.), je třeba vždy respektovat tempo a způsob komunikace osoby. Zájemce si může přivést na jednání tlumočnicka.
- Využíváme i možnosti informovat o naší činnosti v rámci akcí pro veřejnost (den otevřených dveří, jarmark neziskových organizací, exkurze pro studenty a zaměstnance firem, Dny pěstounství atd.).
- Spolupracujeme s příslušnými orgány sociálně-právní ochrany dětí a krajskými úřady v dané lokalitě. Doprovázející pracovník je schopen výkonu SPOD v rámci doprovázení v plné kvalitě bez tlumočení pouze v českém jazyce. Ve výjimečném případě s ohledem



na znalost daného jazyka doprovázejícího pracovníka a se souhlasem ředitele programů doprovázení, je možné službu poskytovat také v jiném jazyce. Vyžaduje-li výkon SPOD tlumočení, tlumočnicka si zajistí zájemce na své náklady.

SOS dětské vesničky, z.s. zpřístupňují veřejnosti informace o poslání a předmětu činnosti, o cílech, zásadách a o cílové skupině, se kterou v rámci své činnosti pracují. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti SOS dětských vesniček, z.s. zajišťujeme podáváním informací na webových stránkách, sociálních sítích, informačními brožurami, letáky a v neposlední řadě vlastní publikační činností.

SOS dětské vesničky, z.s. vydávají 4x ročně časopis Vesnička, který přináší informace o aktivitách SOS dětských vesniček, z.s. nejen v České republice, ale i v dalších zemích světa, kde SOS dětské vesničky působí. Časopis je umístěn na webových stránkách organizace.

Komplexní přehled o činnosti SOS dětských vesniček, z.s. za uplynulý kalendářní rok představuje výroční zpráva, která je publikována v první polovině následujícího roku. Kromě popisu všech dílčích aktivit spolku obsahuje i podrobné údaje o výsledcích hospodaření.

V rámci aktivit v oblasti náhradní rodinné péče a hájení dětských práv vydávají SOS dětské vesničky, z.s. publikace, ve kterých se snaží přenášet do českého prostředí zahraniční zkušenosti, reagují na aktuální problémy a navrhují možná řešení. Při tvorbě těchto publikací spolupracujeme s odborníky z akademické sféry, neziskových organizací, státní a veřejné správy a v maximální možné míře se snažíme využívat i osobních zkušeností a názorů osob pečujících/v evidenci, dětí a mladých lidí s osobní zkušeností z náhradní péče.

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

Cílové skupině můžeme poskytnutí sociálně právní ochrany odmítnout v následujících případech:

- Je naplněna kapacita úvazků doprovázejících pracovníků – limit počtu rodin na plný úvazek doprovázejícího pracovníka SOS Přístav je 15 rodin (vedoucí sociální pracovník má kapacitu dle individuální domluvy s ředitelem programů doprovázení s ohledem na povinnosti spojené s výkonem své funkce). Z provozních důvodů mohou být kapacity jednotlivých pracovníků upraveny. V rámci doprovázení využíváme také pracovníků na



dohodu o provedení práce/činnosti – kapacita těchto zaměstnanců jsou cca 3 rodiny, přičemž se zohledňuje náročnost doprovázení jednotlivých rodin a typ péče).

- Evidenci zájemců o doprovázení vedeme v elektronické podobě v databázi Therappic. Do této databáze pod kartu „klienti“ a dále „zájemci“ vkládáme v případě naplnění kapacity, a po domluvě se zájemcem, jeho kontaktní údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo nebo e-mail). Jakmile se kapacita uvolní, zájemce dle pořadí kontaktujeme a zjišťujeme, zda jeho zájem o doprovázení stále trvá. Pokud ano, domluvíme si schůzku a dále jednáme o poskytovaných službách a podpisu Dohody o výkonu pěstounské péče. V případě, že po kontaktování zjistíme, že zájem již netrvá, je žadatel z evidence vymazán. Zájemce je při jednání vždy informován o tom, že se může o volné kapacitě organizace průběžně informovat telefonicky či e-mailem.
- Zájemce nespadá do naší cílové skupiny.
- Neposkytujeme služby, o které zájemce žádá.
- Zájemce bydlí mimo oblast, v níž má SOS Přístav pověření k výkonu SPOD – uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče.
- Byla-li s žadatelem v předchozích letech ukončena dohoda o výkonu pěstounské péče dle §47c odst. 2 a), b). Trvá-li zájem žadatele o opětovné uzavření dohody, je možné situaci přehodnotit nejdříve po jednom roce od ukončení předchozí dohody.

Odmítavé stanovisko o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče může zájemci o naše služby oznámit doprovázející pracovník SOS Přístav vždy po konzultaci s vedoucím kanceláře nebo ředitelem programů doprovázení. Stanovisko může být oznámeno ústně, telefonicky nebo e-mailem do týdne od požádání o doprovázení. O odmítnutých zájemcích provedeme záznam do elektronické databáze Therappic.

Ve výše uvedených případech odmítnutí poskytneme základní sociální poradenství – nasměrujeme zájemce na příslušnou instituci (OSPOD, jiné doprovázející organizace, další nestátní neziskové organizace, státní orgány či jiné služby). Při tomto jednání dodržujeme právo na rovnocenný přístup bez ohledu na pohlaví, barvu pleti, etnickou, politickou a náboženskou příslušnost, majetkové poměry či sociální původ.



*c) 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.*

SOS dětské vesničky, z. s. zveřejňují na svých webových stránkách: poslání, cíle, cílové skupiny, zásady při práci s cílovou skupinou, poskytované služby, dostupnost služeb, dále zveřejňujeme na webových stránkách vybrané standardy. Osoby pečující/v evidenci které mají s SOS Přístav uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče, mají všechny standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí k dispozici ve vytištěné podobě v kanceláři doprovázejícího pracovníka. O této skutečnosti byly všechny osoby pečující/v evidenci informovány při podpisu dohody o výkonu pěstounské péče. Po domluvě se svým doprovázejícím pracovníkem mohou do těchto dokumentů nahlížet.

**Příloha:**

Směrnice pro poskytování podpory pečujícím rodinám

Výroční zprávy k dispozici zde: <https://www.sos-vesnicky.cz/stranky/vyrocní-zpravy>

Seznámení se směrnicí PD 3/...

Zpracovala:	Mgr. Michaela Hejníková
Aktualizace:	Mgr. Zuzana Slaná, DiS.
Schválil:	Mgr. Cyril Maliňák
První vypracování:	24. 4. 2015
Aktualizace:	22. 1. 2016, 21. 7. 2017, 19. 3. 2018, 2. 4. 2019, 5. 6. 2020, 4. 3. 2021, 28.5.2021, 15.12.2022, 17.8.2023, 4.12.2023, 3.3.2025, 1.1.2026