

Vnitřní pravidla služby Centra péstounské péče „Cesta“ platná ke dni 1. 4. 2024

Vnitřní pravidla služby Centra péstounské péče „Cesta“ slouží k vymezení základních pravidel vzájemné spolupráce péstouna a klíčového pracovníka CPPC v rámci poskytování služby.

Při čerpání služby má klient právo:

- Na poskytování kvalitní a odborné služby a možnost stěžovat si na nekvalitní poskytování služby (ústně, písemně i telefonicky).
- Využití služby v plném rozsahu a se všemi jejími možnostmi.
- Na požádání nahlížet do své osobní složky, kde jsou vedeny zápisy o probíhající spolupráci
- Na vypovězení dohody o výkonu péstounské péče nejpozději 30 dnů před koncem kalendářního pololetí.
- Vyjádření nesouhlasu v případě, že nechce pokračovat v daném tématu rozhovoru.
- Mít individuálně nastavenou službu.
- Měnit klíčového pracovníka.
- Změnit termín setkání.
- Být seznámen se všemi pravidly služby.

Při čerpání služby má klient povinnost:

- Dodržovat pravidla a podmínky služby uvedené v dohodě a v tomto dokumentu.
- Dodržovat čas a místo schůzek s pracovníkem CPPC.
- Aktivně spolupracovat s klíčovým pracovníkem CPPC na svém Individuálním plánu.
- V případě, že se péstoun domluvené schůzky nemůže zúčastnit (hospitalizace, nemoc, vážné rodinné události), dá sociálnímu pracovníkovi vědět ideálně 1 den předem, že setkání neproběhne. Schůzku lze v krajním případě odvolat i v den setkání.
- Odvolat schůzku v případě podezření na nakažlivé a infekční nemoci v rodině.
- Chovat se k pracovníkovi CPPC slušně a s respektem (např. nebyť agresivní, vulgární, ...)
- Vytvořit bezpečné prostředí během setkání pracovníka s rodinou (např. zabezpečení zvířat, nebyť v době schůzky pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek,...).

Jaká jsou práva pracovníka?

- Odvolat schůzku v den konání v případě provozních obtíží (např. nemoc, nevolnost, krizové/nouzové situace na pracovišti, nepojede automobil, zdržení s jiným klientem,...).
- Odvolat schůzku v rodině, kde není vytvořeno bezpečné prostředí (infekční nemoc v rodině, nebezpečná zvířata).
- Zrušit schůzku ve chvíli, kdy někdo z členů rodiny bude pod vlivem alkoholu či omamných látek natolik, že nebude schopen spolupracovat.
- Zrušit schůzku ve chvíli, kdy je klient agresivní.
- Odvolat schůzku nebo domluvit na jiný termín lze bez udání důvodu 1 den předem.
- Odejít z místa domluvené schůzky, pokud se péstoun do 10 minut nedostaví.
- Přizvat na schůzku dalšího pracovníka CPPC.
- Požádat vedoucí služby o předání péstounské rodiny jinému pracovníkovi služby CPPC.
- Ukončit, po dohodě s vedoucí služby CPPC, dohodu o výkonu péstounské péče s péstounem, který opakovaně porušuje či nedodržuje tato vnitřní pravidla.



Jaké jsou povinnosti pracovníka?

- Poskytovat kvalitní a odbornou službu pěstounovi a dodržovat zásady poskytování služby.
- Vést dokumentaci o spolupráci s rodinou.
- Přijímat stížnosti od pěstounů na poskytování služby a zajistit jejich řešení.
- Konzultovat v týmu, supervizích a intervizích další spolupráci v rodině.
- Dodržovat mlčenlivost o pěstounovi. Výjimkou jsou informace, na které se ze zákona vztahuje ohlašovací povinnost.
- Vzdělávat se v daném oboru/oblasti.

Sankce za nedodržení Vnitřních pravidel pro poskytování CPP „Cesta“

V případě, že pěstoun **hrubým způsobem porušuje** pravidla spolupráce s klíčovým pracovníkem CPPC.

Za hrubé porušení pravidel se považuje:

- Opakované porušování povinností vyplívajících z dohody o výkonu pěstounské péče či vnitřních pravidel služby CPPC.
- Pro opakované maření sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče (např. opakované neumožnění ohlášené návštěvy).
- Odmítnutí přijetí dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu bez vážného důvodu na straně osoby v evidenci.

Poskytovatel je povinen pěstoun písemně upozornit, pokud se dopustí jednání, jehož opakování mu může dát důvod k výpovědi dohody.

Pravidla pro podávání stížností:

Pokud by pěstoun nebyl spokojen s kvalitou služby, popřípadě s chováním pracovníka, je možné podat stížnost. K podání stížností si pěstoun může zvolit svého zástupce a může využít těchto možností:

Klient může **písemnou stížnost** vhodit do „Schránky na podněty, stížnosti a dotazníky“ umístěnou u vchodu do budovy služby CPPC na ulici Lanškrounská 243/77, Moravská Třebová nebo může předat stížnost kterémukoliv pracovníkovi CPPC, popřípadě jí poslat poštou na adresu: Centrum pěstounské péče „Cesta“ Lanškrounská 243/77, 571 01 Moravská Třebová nebo e-mailem na adresu: centrumpp@mtrebova.charita.cz

Každý klient si může **ústně či telefonicky stěžovat** kterémukoliv pracovníkovi CPPC.

Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, nejdéle do 30 dnů od podání stížnosti. Postup anonymní stížnosti je stejný. Vyrozměnění o nápravě a řešení stížnosti je vyvěšeno po dobu 1 měsíce na venkovní nástěnce CHMT, na ulici Svitavská 655/44. Poté je založeno vedoucí CPP do složky „Evidence stížností“ v kanceláři služby CPPC.

Žadatel při jednání s pracovníkem Centrum pěstounské péče „Cesta“ převzal a byl seznámen s dokumentem „Seznámení se zpracováním osobních údajů“.



V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucí služby či proti všem pracovníkům této služby, vyřizuje stížnost ředitelka CHMT. V případě, že se jedná o stížnost proti ředitelce CHMT, vyřizuje stížnost ředitel ACHO. Proti řešení stížnosti je možné se odvolat k osobě, která stížnost vyřizovala, nebo k organizacím uvedeným níže.

Nadřazené orgány CPPC:

- CHMT: ředitelka Bc. Ludmila Dostálová, DiS., MBA
Svitavská 655/44,
571 01 Moravská Třebová + tel 461 540 001, 739 002 756
e-mail: reditel@mtrebova.charita.cz
- ACHO: ředitel Václav Keprt
Křížkovského 6/505
779 00 Olomouc
tel.: 585 229 38, e-mail: vaclav.keprt@charita.cz

Nezávislé organizace mimo CPPC:

- Městský úřad Moravská Třebová: odbor sociálních věcí a školství
Mgr. Marie Hrazděrová, DiS.
Olomoucká 2
571 01 Moravská Třebová
tel.: 461 353 056, e-mail: mhrezderova@mtrebova.cz
- Krajský úřad Pardubice: vedoucí sociálního odboru
Ing. Helena Zahálková
Jiráskova 20
532 11 Pardubice
tel.: 466 026 175, e-mail: helena.zahalkova@pardubickykraj.cz
- Český helsinský výbor:
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel.: 257 221 141, 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz
- Veřejný ochránce práv:
Ombudsman
Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

