



PRŮVODCE
STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

2019

Vydal: Zdeněk Soudný, ředitel obecně prospěšné společnosti

Účinnost od 01.09.2019

Ruší a nahrazuje: Průvodce kvality sociálně-právní ochrany verze 17.02.2017

Typ dokumentu: veřejný

Obsah

1. Účel Průvodce standardy kvality sociálně-právní ochrany	2
2. Poslání a cíle Dobré rodiny.....	2
3. Cílová skupina Dobré rodiny.....	3
4. Okruhy činnosti Dobré rodiny	3
5. Zásady činnosti Dobré rodiny	4
6. Pravidla pro řešení možného střetu zájmů zaměstnanců Dobré rodiny a osob z cílové skupiny	5
7. Pravidla pro předcházení porušování základní práv a svobod	6
8. Ochrana soukromí, osobních údajů a rodinného života	7
9. Pravidla pro ochranu dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním	8
10. Podmínky pro výkon činnosti Dobré rodiny.....	9
11. Situace, kdy je možno poskytování sociálně-právní ochrany odmítnout.....	9
12. Informovanost o činnosti společnosti	10
13. Podpora přirozeného sociálního prostředí	11
14. Organizační struktura Dobré rodiny	11
15. Personální zabezpečení činnosti Dobré rodiny.....	12
16. Výběr a zaškolování nových zaměstnanců	12
17. Profesní rozvoj zaměstnanců.....	13
18. Pravidla pro působení osob, které nejsou s Dobrou rodinou v pracovně-právním vztahu (dobrovolníků a stážistů).....	13
19. Pracovní postupy Dobré rodiny	14
20. Dohoda o výkonu pěstounské péče	14
21. Způsob předávání informací osobám z cílové skupiny a dalším subjektům	16
22. Systém předávání případů dětí a rodin	16
23. Postupy při změně situací v životě rodin a dětí.....	17
24. Podávání, vyřizování a evidence stížností	17
25. Rizikové, havarijní a nouzové situace	18
26. Systém zvyšování kvality sociálně-právní ochrany	18
27. Revize naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany a souvisejících dokumentů	19
Příloha: Právní předpisy vztahující se k činnosti Dobré rodiny	19

1. Účel Průvodce standardy kvality sociálně-právní ochrany

Obecně prospěšná společnost Dobrá rodina (dále jen „**Dobrá rodina**“) je nestátním neziskovým subjektem, který poskytuje služby ohroženým dětem, jejich rodinám a náhradním rodinám v souladu s nejlepším zájmem dítěte a jeho individuálními potřebami, s ohledem na jeho věk, rozumové schopnosti, duševní a tělesný zdravotní stav a rodinnou a sociální situaci. Účelem dokumentu „Průvodce standardy kvality sociálně-právní ochrany“ (dále jen „**Průvodce**“) je poskytnout ucelený přehled o všech aspektech činnosti Dobré rodiny, jejím poslání, cílech a zásadách, a to všem cílovým skupinám, jimž Dobrá rodina poskytuje své služby. Průvodce zároveň slouží jako **základní manuál pro zaměstnance Dobré rodiny**, neboť obsahuje základní informace o postupech a pravidlech činnosti v oblasti služeb pro klienty, personální, organizační a vzdělávací oblasti. Průvodce je zároveň přehledem o platných vnitřních předpisech a metodických dokumentech Dobré rodiny, na něž se v podrobnostech odkazuje. Průvodce standardy kvality sociálně-právní ochrany je pro přehlednost spravován ve struktuře odpovídající příloze - vyhlášky o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.¹

2. Poslání a cíle Dobré rodiny

1. **Posláním** Dobré rodiny je ochrana dětí a prosazování a podpora jejich nejlepšího zájmu, zejména pak dětí, které nemohou vyrůstat ve vlastní rodině. Dobrá rodina podporuje rozvoj náhradní rodinné péče v České republice jako nejvhodnější alternativu řešení pro tyto děti, s vědomím, že ani tato péče nemůže plnohodnotně nahradit péči rodiny vlastní. Dobrá rodina usiluje o naplnění nejlepšího zájmu dětí zejména prostřednictvím profesionálních služeb doprovázení pěstounských rodin založených na odborné sociální práci s dětmi a rodinami, podporou dalších typů rodin se svěřenými dětmi, vyhledáváním a přípravami zájemců o náhradní rodinnou péči, vzdělávací a osvětovou činností a spoluprací na zkvalitňování a rozvíjení systému péče o ohrožené děti v České republice.
2. **Hlavním cílem Dobré rodiny** je umožnit dětem vyrůstajícím v náhradních rodinách prožít co nejvíce přirozenější dětství v bezpečném prostředí.
3. **Dílními cíli Dobré rodiny** jsou:
 - a) zajištění a podpora bezpečné péče o děti a jejich všestranný rozvoj;
 - b) spolupráce na zajištění a podpoře bezpečné péče o děti a jejich všestranný rozvoj, související s následujícími oblastmi:
 - podpora náhradních rodičů v naplňování práv dítěte a jeho nejlepšího zájmu;
 - podpora uzdravování dítěte se syndromem CAN a dalšími nepříznivými dětskými zkušenostmi z předchozí péče prostřednictvím blízkého a bezpečného vztahu s náhradním rodičem;
 - odborná podpora při snižování rizika transgeneračního přenosu vztahových traumat a násilí v blízkých vztazích (podpora dětí, aby uměly v dalším životě vytvářet zdravé vztahy bez aspektů násilí)

¹ V průvodci standardů kvality sociálně-právní ochrany a dalších dokumentech standardů kvality sociálně-právní ochrany je pro označení všech pracovních pozic používáno pro přehlednost generické maskulinum. V praxi jsou pracovní pozice označovány v přechýlených tvarech. Dobrá rodina zároveň důsledně dbá na rovnost mužů a žen.

- c) poskytování co nejkvalitnějších služeb pro děti, náhradní rodiny a zájemce o náhradní rodinnou péči s důrazem na profesionalitu, vysokou odbornost poskytovaných služeb a spolehlivost;
 - d) podpora návratu dítěte do vlastní rodiny, podpora sounáležitosti;
 - e) rozvoj metod sociální práce v oblasti náhradní rodinné péče a jejich sdílení;
 - f) provedení změn v systému péče o ohrožené děti v České republice ve směru k větší podpoře setrvání ohrožených dětí v přirozeném, tj. rodinném prostředí a deinstitucionalizace péče o tyto děti; pro naplnění tohoto cíle se Dobrá rodina aktivně účastní veřejné diskuse o způsobech zajištění péče o ohrožené děti a spolupracuje se všemi klíčovými aktéry systému.
4. Dobrá rodina si je vědoma, že vztah mezi rodičem a dítětem nebo pěstounem a dítětem je vztahem soukromoprávním. Právo a povinnost pečovat o dítě přísluší rodičům nebo osobám odpovědným za výchovu dítěte. Aktivity Dobré rodiny jsou zaměřeny na podporu této péče a rozvoj kompetencí osob, které mají právo a povinnost o dítě pečovat a dítě zastupovat.
5. Základní prohlášení Dobré rodiny je zveřejněno na <http://www.dobrarodina.cz/o-nas>.

3. Cílová skupina Dobré rodiny

1. Cílovými skupinami Dobré rodiny jsou:
- a) děti; zejména děti, které vyrůstají v náhradní rodinné péči;
 - b) rodiče a jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte; zejména osoby, které uzavřely s Dobrou rodinou dohodu o výkonu pěstounské péče;
 - c) zájemci o náhradní rodičovství;
 - d) odborná veřejnost;
 - e) široká veřejnost.
2. Dobrá rodina je povinna dle § 8 zákona o sociálně-právní ochraně dětí poskytnout pomoc každému dítěti, které požádá o ochranu svého života a dalších svých práv. Dítě má právo o pomoc požádat i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte.
3. Dobrá rodina si klade za cíl poskytnout své služby co největšímu počtu pěstounských rodin. Dle zájmu o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče s Dobrou rodinou je přizpůsobována organizační struktura a počet zaměstnanců.
4. Kapacita příprav zájemců o náhradní rodinnou péči je stanovována podle dohody s příslušnými kraji a Hlavním městem Praha. Informace o aktuálních kapacitách kurzů příprav podává zájemcům o tuto službu ústředí společnosti.
5. Informace o cílové skupině Dobré rodiny jsou zveřejněny na webových stránkách společnosti www.dobrarodina.cz a v dalších informačních materiálech společnosti.

4. Okruhy činnosti Dobré rodiny

1. Dobrá rodina je osobou pověřenou k výkonu sociálně-právní ochrany podle § 48 zákona o sociálně-právní ochraně dětí v následujících okruzích činnosti:

- a) pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě [§ 11 odst. 1 písm. a) zákona o sociálně-právní ochraně dětí];
 - b) uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče [§47b zákona o sociálně-právní ochraně dětí];
 - c) převzetí zajišťování příprav žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče k přijetí dítěte do rodiny [§ 19a odst. 1 písm. c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí], kterou jinak zajišťuje krajský úřad, provádění příprav žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče;
 - d) poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče [§ 11 odst. 1 písm. d) a § 11 odst. 2 písm. c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí];
 - e) poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče (§ 47b zákona o sociálně-právní ochraně dětí), při výkonu pěstounské péče a sledování výkonu pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout.
2. Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany je vydáno s platností pro celou Českou republiku.
 3. Dobrá rodina v souladu se zakládací smlouvou může dále vykonávat tyto činnosti nad rámec pověření k výkonu sociálně-právní ochrany:
 - a) pořádání vzdělávacích akcí, např. seminářů, školení a cyklů celoživotního vzdělávání;
 - b) pořádání volnočasových aktivit pro děti, mládež, jednotlivce, partnery, rodiny, odbornou i laickou veřejnost;
 - c) příprava na partnerský a rodinný život; spolupráce se všemi stupni škol v oblasti partnerské a rodičovské odpovědnosti;
 - d) osvětová a publikační činnost;
 6. Informace o konkrétních akcích a aktivitách pořádaných Dobrou rodinou jsou zveřejňovány na webových stránkách společnosti.
 7. Dobrá rodina aktivně spolupracuje s obecními a krajskými samosprávami, státními institucemi, orgány sociálně-právní ochrany a dalšími veřejnými i nestátními subjekty zabývajícími se ochranou práv dětí a péčí o ohrožené děti.

5. Zásady činnosti Dobré rodiny

1. Dobrá rodina při své činnosti uplatňuje následující **zásady a přístupy**:
 - a) **Zásada nejlepšího zájmu dítěte**; předním hlediskem činnosti Dobré rodiny je blaho a nejlepší zájem dítěte. Při výkladu pojmu zájem dítěte vychází Dobrá rodina z Obecného komentáře č. 14 Výboru pro práva dítěte při OSN.²

² General comment No. 14 on the right of the child to have his or her best interests taken as a primary consideration (art. 3, para. 1) (2013). New York: OSN. Dostupné z: http://www2.ohchr.org/English/bodies/crc/docs/GC/CRC_C_GC_14_ENG.pdf

- b) **Zásada ochrany lidských práv a svobod;** zaměstnanci Dobré rodiny důsledně dodržují lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.
 - c) **Zásada respektu a nediskriminace;** zaměstnanci Dobré rodiny ctí různorodost, respektují individuální potřeby jednotlivých dětí a rodin a prosazují rovný přístup a příležitosti. Osoby z cílové skupiny jsou vnímány jako rovnocenní partneři při činnostech zajišťovaných Dobrou rodinou. Je respektována identita dítěte.
 - d) **Zásada bezpečné péče;** zaměstnanci Dobré rodiny kladou důraz na kvalitu péče, jeho bezpečný a zdravý vývoj a stabilitu prostředí, v němž dítě vyrůstá; chrání děti před zneužíváním, zanedbáváním a týráním.
 - e) **Zásada participace dítěte;** při činnosti Dobré rodiny je vždy zjišťován názor dítěte, je mu přikládána váha a věnována patřičná pozornost. Dítě je přiměřeným způsobem informováno o všech záležitostech, které se ho týkají.
 - f) **Zásada podpory identity dítěte a vztahu s přirozeným sociálním prostředím;** zaměstnanci Dobré rodiny respektují a podporují kontakt dítěte s vlastní rodinou a dalšími blízkými osobami a začleňování dítěte do přirozeného sociálního prostředí.
 - g) **Zásada důvěrnosti;** zaměstnanci Dobré rodiny dodržují zásady mlčenlivosti a ochrany osobních a citlivých údajů.
 - h) **Zásada spolupráce;** zaměstnanci Dobré rodiny aktivně spolupracují s dalšími pracovníky, organizacemi a orgány veřejné správy, které se podílejí na ochraně ohrožených dětí a práci s náhradními rodinami.
 - i) **Zásada sdílení;** Dobrá rodina rozvíjí odbornou sociální práci s náhradními rodinami a dobrou praxi, kterou sdílí jak uvnitř společnosti, tak s dalšími spolupracujícími subjekty.
2. Zásady činnosti Dobré rodiny se promítají do všech vnitřních pravidel a pracovních postupů společnosti. Podrobnosti o naplňování těchto zásad jsou upraveny zejména v Metodice doprovázení pěstounských rodin, v případě dětí zájemců o náhradní rodinnou péči v Metodice příprav zájemců o náhradní rodinnou péči.

6. Pravidla pro řešení možného střetu zájmů zaměstnanců Dobré rodiny a osob z cílové skupiny

1. Střetem zájmu se rozumí situace, která může bránit zaměstnanci Dobré rodiny pracovat s osobami z cílové skupiny nezávisle, objektivně a profesionálně; v důsledku těchto situací by mohl zaměstnanec Dobré rodiny jednat proti oprávněným zájmům a právům osob z cílové skupiny.
2. Zaměstnanci Dobré rodiny jsou prostřednictvím vnitřních pravidel společnosti, v rámci dalšího vzdělávání, intervizí a supervizí informováni a situacích možného střetu zájmu mezi nimi (Dobrou rodinou jako organizací) a osobami z cílové skupiny. Situace střetu zájmu řeší zpravidla přímý nadřízený zaměstnanec, pokud vnitřní pravidla společnosti nestanoví jinak.
3. Možné střety zájmu mohou nastat zejména v následujících oblastech:
 - a) vztahové; zaměstnanec Dobré rodiny je v nějaké formě vztahu s osobou z cílové skupiny (partnerství, kamarádství, sousedství, příbuzenský vztah apod.), nebo v průběhu práce s pěstounskou rodinou naváže vztah přesahující profesionální hranice;
 - b) pracovní; Dobrá rodina je současně v pracovních-právním nebo dodavatelském vztahu s osobou z cílové skupiny;

- c) přijímání darů a služeb zaměstnanci Dobré rodiny od osob z cílové skupiny;
 - d) řešení situací střetu zájmu mezi osobami z cílové skupiny (typicky mezi pěstounem a dítětem svěřeným do pěstounské péče).
4. V případě střetu zájmu **ve vztahové oblasti** nadřízený zaměstnanec vyhodnotí, zda vztah zaměstnance Dobré rodiny k osobě z cílové skupiny nemůže ovlivnit nestranný profesionální výkon práce, způsobit zaujatý postoj (na obou stranách) nebo vyvolávat nestandardní očekávání ze strany osob z cílové skupiny. V případě rizika střetu zájmů dochází ke změně zaměstnance Dobré rodiny, který osobě z cílové skupiny poskytuje služby, případně jsou přijata opatření ke kontrole činnosti příslušného zaměstnance.
 5. Dobrá rodina nebo zaměstnanci Dobré rodiny mohou být ve střetu zájmu **v pracovní oblasti**, pokud je Dobrá rodina současně v pracovně-právním nebo dodavatelském vztahu s osobou z cílové skupiny. Dobrá rodina neuzavírá dohody o výkonu pěstounské péče ani nezajišťuje přípravu zájemců o náhradní rodinnou péči osobám, které jsou členy statutárních orgánů společnosti nebo zastávají funkci ředitele společnosti, vedoucího doprovázení a regionálního koordinátora. V případě ostatních zaměstnanců nebo dodavatelů Dobré rodiny je vedoucí doprovázení povinen pravidelně kontrolovat všechny zásadní úkony, které příslušný pracovník ve vztahu k pěstounské rodině činí (dodržování povinností pěstouna a zaměstnance Dobré rodiny, plánování a poskytování služeb Dobrou rodinou, způsob provádění dohledu nad dodržováním dohody o výkonu pěstounské péče, vyhodnocení přípravy zájemce o náhradní rodinnou péči atd.).
 6. Zaměstnanci Dobré rodiny mohou být ve střetu zájmu z důvodu **přijímání darů či služeb** ze strany osob z cílové skupiny. Přijetím daru může dojít u dárce k očekávání závazku ze strany zaměstnance Dobré rodiny, nadstandardního jednání či zvýhodňování. Z tohoto důvodu zaměstnanci Dobré rodiny nepřijímají od osob z cílové skupiny žádné finanční či věcné dary s výjimkou finančně nehodnotných darů (káva, drobné občerstvení, výtvarné práce dítěte atd.), jejichž hodnota nepřesahuje 100 Kč.
 7. V situacích, kdy je zaměstnanci Dobré rodiny nabízen osobami z cílové skupiny dar, zaměstnanec vysvětlí důvody nemožnosti přijetí daru vzhledem k platným pravidlům Dobré rodiny. Cílem rozhovoru je pochopení odmítnutí daru tak, aby dárce toto odmítnutí přijal pozitivně.
 8. V případě střetu zájmu **osob z cílové skupiny** (například pěstouna a dítěte svěřeného do pěstounské péče) je vždy upřednostňován zájem dítěte.
 9. Konkrétní situace střetu zájmů a pravidla pro jejich řešení obsahují zejména Metodika doprovázení pěstounských rodin a Metodika příprav zájemců o náhradní rodinnou péči.
 10. Nastalé situace střetu zájmu jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování a případné úpravy vnitřních pravidel a metodických postupů společnosti.

7. Pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod

1. Zaměstnanci Dobré rodiny důsledně dodržují lidská práva a svobody všech osob, se kterými v rámci poskytovaných služeb přicházejí do kontaktu. Profesionálně vykonávají sociální práci a další odborné činnosti, které jsou založeny na principu aktivní pomoci a podpory doprovázeným pěstounským rodinám a ochrany dětí.
2. Všichni zaměstnanci Dobré rodiny se řídí Etickým kodexem Dobré rodiny, který je zveřejněn na webových stránkách společnosti www.dobrarodina.cz. Doprovázející sociální pracovníci dále pracují s tématy etiky práce a dodržování práv a svobod při práci s pěstounskou rodinou na pravidelných poradách, intervizích a supervizích. Témata ochrany práv a svobod mohou být předmětem intervizních a supervizních setkání, případně porad určených k této problematice.

3. Zaměstnanci Dobré rodiny jsou vzděláváni v oblasti lidských práv a orientují se v základním rámci předpisů a dokumentů na ochranu práv dětí. Disponují znalostí Úmluvy o právech dítěte (dále jen „Úmluva“) a svojí činností přispívají k naplňování práv dítěte definovaných právě Úmluvou. Zaměstnanci Dobré rodiny jsou proškoleni v konceptu nejlepšího zájmu dítěte podle výkladu, obsaženém v Obecném komentáři č. 14 k Úmluvě o právech dítěte. Podle tohoto komentáře je „cílem konceptu nejlepšího zájmu dítěte je zajistit plný a účinný výkon všech práv obsažených v Úmluvě a všestranný rozvoj dítěte“. Zaměstnanci Dobré rodiny přímo poskytující sociálně-právní ochrany znají zároveň specifika sociální práce s rodinami a dětmi, které jsou diskriminovány.
4. Postupy pro předcházení porušování základních práv a svobod jsou popsány zejména v Metodice Doprovázení pěstounských rodin, kde jsou uvedeny i konkrétní příklady možného porušování lidských práv a svobod při práci s pěstounskými rodinami.
5. Pokud dojde k porušení práv a svobod osob z cílové skupiny nebo podezření z porušení těchto práv ze strany zaměstnance Dobré rodiny, musí přímý nadřízený zaměstnanec, který se tohoto porušení dopustil, situaci neprodleně řešit následujícím způsobem:
 - a) je získáno vyjádření zaměstnance Dobré rodiny, který se měl porušení práv a svobod dopustit a rovněž vyjádření osoby, jejíž práva a svobody měla být porušena; pokud je to možné a vhodné, řeší nadřízený zaměstnanec situaci za účasti obou stran;
 - b) jsou zdokumentovány a vyhodnoceny všechny skutečnosti související s porušením práv a svobod osob z cílové skupiny;
 - c) je dohodnut způsob nápravy s osobou, do jejíž práv a svobod bylo zasaženo;
 - d) jsou vyvozeny pracovní-právní sankce vůči zaměstnanci, který se porušení práv a svobod osob z cílové skupiny dopustil; tyto sankce upřesňuje Personální směrnice společnosti;
 - e) v případě, že došlo ke skutečnostem zakládajícím oznamovací povinnost Dobré rodiny, je informován příslušný orgán sociálně-právní ochrany, případně orgány činné v trestním řízení.
6. Vzniklé situace porušování základních práv a svobod jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování a případné úpravy vnitřních pravidel a metodických postupů společnosti.

8. Ochrana soukromí, osobních údajů a rodinného života

1. Při práci s klienty je respektováno soukromí rodiny. Zaměstnanci Dobré rodiny se orientují v rozlišování záležitostí, které jsou předmětem vztahu mezi klientem a Dobrou rodinou, a soukromými záležitostmi rodiny. Zjišťování informací a volba témat spolupráce vždy respektuje soukromí rodiny.
2. Pravidla, tradice a chod domácnosti jsou vždy respektovány. Zaměstnanci Dobré rodiny nikdy nezasahují do rodinných zvyklostí s výjimkou případů, kdy chování rodiny prokazatelně ohrožuje zdraví nebo vývoj dítěte.
3. Návštěvy dalších zaměstnanců Dobré rodiny, dobrovolníků a stážistů v pěstounské rodině probíhají vždy po předchozím ohlášení pěstounské rodině, s vysvětlením účelu návštěvy a na základě souhlasu pěstounů.
4. Komunikace s klienty je vedena takovým způsobem, aby se zamezilo úniku soukromých informací. Je dbáno na to, aby rozhovory (včetně telefonických) byly vedeny mimo doslech třetích osob.
5. Během skupinových setkání klientů (například vzdělávání) upozorňuje zaměstnanec Dobré rodiny, odpovědný za skupinové setkání, všechny zúčastněné na zachování mlčenlivosti

- o skutečnostech vztahujících se k soukromému a rodinnému životu účastníků. Účastníci skupinových akcí pořádaných Dobrou rodinou podepisují na začátku akce Prohlášení o zachování mlčenlivosti.
6. Dobrá rodina je podle § 57 odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně dětí oprávněna zpracovávat osobní údaje, který je nezbytný pro výkon sociálně-právní ochrany v souladu s uděleným pověřením.
 7. Dobrá rodina je podle § 53 zákona o sociálně-právní ochraně dětí povinna na požádání orgánu sociálně-právní ochrany sdělit bezplatně údaje potřebné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření.
 8. Dobrá rodina je oprávněna požádat obecní úřad obce s rozšířenou působností o poskytnutí všech informací, které potřebuje k výkonu sociálně-právní ochrany.
 9. Veškeré záznamy o poskytování sociálně-právní ochrany Dobrou rodinou jsou zpřístupňovány pouze oprávněným osobám.
 10. Všichni zaměstnanci Dobré rodiny, dobrovolníci a stážisté, jsou seznámeni s povinností mlčenlivosti podle § 57 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, což potvrzují podpisem Prohlášení o zachování mlčenlivosti.
 11. V případě prezentací na odborných konferencích a seminářích jsou používány anonymizované kazuistiky. Zaměstnanec Dobré rodiny, který vede prezentaci, odpovídá za úpravu údajů takovým způsobem, aby nemohlo dojít k identifikaci konkrétní osoby, Výjimkou jsou případy, kdy se zveřejněním dají souhlas všechny osoby, jichž se údaje týkají. V případě dětí svěřených do pěstounské péče je nutný souhlas rodičů.
 12. V rámci smluvních vztahů s dodavateli, kteří mohou přijít do styku s osobními údaji klientů nebo zaměstnanců Dobré rodiny (např. dodavatel software, účetnictví atd.) je ošetřena povinnost mlčenlivosti dodavatele o všech osobních údajích a skutečnostech, které se dodavatel v průběhu své činnosti dozvěděl.
 13. Podrobnosti o postupech při ochraně soukromí klientů obsahují Metodika doprovázení pěstounských rodin, Metodika příprav zájemců o náhradní rodinnou péči, Pravidla pro vedení spisové a elektronické dokumentace a další pracovní postupy a metodické materiály.
 14. Vzniklé zásahy do soukromí či rodinného života osob z cílové skupiny nebo porušení ochrany osobních údajů jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování a případné úpravy vnitřních pravidel a metodických postupů společnosti.

9. Pravidla pro ochranu dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním

1. Dobrá rodina věnuje zvláštní pozornost tématu zneužívání, zanedbávání a týrání dětí a pracovníci disponují odbornou znalostí pro rozpoznání signálů nebo symptomů zneužívání, zanedbávání a týrání.
2. Jakákoliv forma zneužívání, zanedbávání a týrání dětí je nepřijatelná a v rozporu s posláním, principy a zásadami organizace. Dobrá rodina je proti jakékoliv formě fyzických trestů vůči dětem. Zaměstnanci Dobré rodiny s tématem zneužívání, zanedbávání a týrání pracují při doprovázení pěstounských rodin.
3. Dobrá rodina se v rámci dalšího vzdělávání zaměstnanců přímo poskytujících sociálně-právní ochranu zaměřuje na včasné rozpoznání možného zneužívání, zanedbávání a týrání dětí. Vzdělávání zaměstnanců je vedeno specialisty na téma syndromu CAN (syndrom týraného,

zneužívaného a zanedbávaného dítěte). Zaměstnancům Dobré rodiny je k dispozici odborná literatura zaměřená na teorii syndromu CAN a aktuální poznatky z této oblasti.

4. V případě zjištění skutečností svědčících o zneužívání, týrání nebo zanedbávání dětí nebo v případě podezření z těchto činů je Dobrá rodina vázána oznamovací povinností orgánu sociálně-právní ochrany podle § 10 odst. 4 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, a to neprodleně poté, co se o těchto skutečnostech dozví. Na uvedené skutečnosti se podle § 53 odst. 1 téhož zákona nevztahuje mlčenlivost ve vztahu k podání informace orgánu sociálně-právní ochrany. Oznámení orgánům činným v trestním řízení podává doprovázející sociální pracovník či jiný odborní pracovník, který zjištění učinil. Probíhá zpravidla po konzultaci s koordinátorem, vedoucí doprovázení či ředitelem společnosti jako výsledné řešení v rámci kolektivního rozhodnutí po poradě v týmu.
5. O oznamovací povinnosti Dobré rodiny jsou pěstouni i děti svěřené do péče pěstounů informováni ihned po navázání spolupráce.
6. Podrobnosti o ochraně dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním a příslušné postupy upravuje Metodika doprovázení pěstounských rodin.
7. Případy zneužívání, týrání nebo zanedbávání dítěte jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování a případné úpravy vnitřních pravidel a metodických postupů společnosti.

10. Podmínky pro výkon činnosti Dobré rodiny

1. Dobrá rodina vytváří odpovídající materiální, technické a hygienické podmínky pro činnosti vykonávané na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany s ohledem na potřeby cílové skupiny a s respektem k zajištění soukromí klientů.
2. Technické a materiální zázemí je vytvářeno v souladu s platnou organizační strukturou Dobré rodiny a úkolů ústředí společnosti, regionálních poboček a kontaktních míst. Vytvářené zázemí respektuje potřeby cílové skupiny a zajištění soukromí. Podrobnosti o podmínkách pro výkon činnosti Dobré rodiny upravuje Organizační řád Dobré rodiny (příloha č. 2).

11. Situace, kdy je možno poskytování sociálně-právní ochrany odmítnout

1. Dobrá rodina usiluje o poskytování sociálně-právní ochrany (služeb) co nejširšímu okruhu zájemců v souladu s platným pověřením k výkonu sociálně-právní ochrany dětí.
2. Zájemce o poskytnutí služby lze odmítnout pouze pokud:
 - a) nespadá do cílové skupiny Dobré rodiny dle pověření;
 - b) žádá o poskytnutí služby, k jejichž výkonu nemá Dobrá rodina příslušné oprávnění;
 - c) by uzavřením dohody o výkonu pěstounské péče nebo zařazením do přípravy vznikl neodstranitelný střet zájmů popsany v příslušných metodikách; v takovém případě je zájemci doporučena jiná osoba pověřená k výkonu sociálně-právní ochrany v oblasti doprovázení pěstounských rodin nebo příprav;
 - d) je naplněna kapacita příslušné služby či aktivity zajišťované Dobrou rodinou nebo jejími smluvními partnery; o přijetí do služby či aktivity je rozhodováno na základě potřeb zájemce nebo pořadí došlých přihlášek a žádostí.
3. Skutečnost, že osoba hovoří cizím jazykem, není důvodem pro odmítnutí poskytnutí sociálně-právní ochrany Dobrou rodinou. Pokud jde o zletilou osobu, může být tato osoba vyzvána, aby si zajistila tlumočnicka nebo překladatele. V případě dětí, které požádají Dobrou rodinu o pomoc při

ochraně života a dalších svých práv podle § 7 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, zajišťuje tlumočnicka Dobrá rodina, případně spolupracuje na jeho zajištění s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany.

4. V případě odmítnutí poskytnutí služby jsou zájemci poskytnuty informace o možnosti zajištění pomoci u jiného poskytovatele, který je z hlediska odbornosti a kapacity příslušný službu poskytnout.
5. Při posuzování zájemce o poskytnutí služby postupuje Dobrá rodina nediskriminačně. Zájemce o poskytnutí služby nelze odmítnout jen z důvodu:
 - a) předpokládané vysoké náročnosti poskytování sociálně-právní ochrany;
 - b) národnostní příslušnosti, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání atd.

12. Informovanost o činnosti společnosti

1. Dobrá rodina poskytuje informace o činnosti organizace osobám z cílové skupiny zejména prostřednictvím webových stránek www.dobrarodina.cz a dalších souvisejících odkazů na internetu, které společnost spravuje, a tištěných informačních materiálů, které jsou k dispozici v ústředí společnosti a regionálních pobočkách, a prostřednictvím ústních informací poskytovaných zaměstnanci Dobré rodiny.
2. Informační materiály Dobré rodiny jsou dále distribuovány ve spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany a dalšími spolupracujícími subjekty.
3. Ústní informace o činnosti Dobré rodiny lze dále získat v pracovních dnech v ústředí společnosti a v regionálních pobočkách Dobré rodiny. Informace o sídlech pracovišť Dobré rodiny jsou zveřejněny na webových stránkách společnosti spolu s hlavními kontakty na zaměstnance společnosti.
4. Informace o činnosti Dobré rodiny jsou osobám z cílové skupiny předávány průběžně v rámci spolupráce s osobami z cílové skupiny. Při zahájení spolupráce s Dobrou rodinou jsou tyto osoby seznámeny zejména se zásadami činnosti Dobré rodiny, rozsahem a způsobem poskytovaných služeb. Je kladen důraz na srozumitelnost předávaných informací, zejména ve vztahu k dětem.
5. Dalším zdrojem informací pro osoby z cílové skupiny a zaměstnance Dobré rodiny jsou vnitřní pravidla společnosti, která jsou rozdělena na veřejná a neveřejná (pro interní potřebu společnosti). Veřejná vnitřní pravidla poskytují důležité informace klientům o činnosti společnosti a postupech klienta ve specifických situacích. Veřejná vnitřní pravidla jsou zveřejněna na webových stránkách společnosti v sekci „Dokumenty“.
6. Neveřejná vnitřní pravidla jsou určena pro interní potřebu společnosti a její zaměstnance. Jde zejména o provozní dokumenty, týkající se vnitřního řízení společnosti, personálních záležitostí, odborných postupů atd. Neveřejná vnitřní pravidla jsou k dispozici k nahlédnutí v ústředí společnosti na základě povolení ředitele společnosti. Při rozhodování o zpřístupnění neveřejných vnitřních pravidel je zohledňována zejména ochrana duševního vlastnictví Dobré rodiny.
7. Veřejnými vnitřními pravidly jsou:
 - a) Průvodce standardy sociálně-právní ochrany
 - b) Etický kodex pracovníka obecně prospěšné společnosti Dobrá rodina

- c) Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností
 - d) Pravidla pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací
8. Neveřejnými vnitřními pravidly jsou:
- a) Organizační řád
 - b) Personální směrnice
 - c) Pravidla pro činnost dobrovolníků a stážistů
 - d) Pravidla pro vedení elektronické a spisové dokumentace
 - e) Metodika doprovázení pěstounských rodin
 - f) Metodika příprav zájemců o náhradní rodinnou péči
 - g) Pravidla pro čerpání státního příspěvku na výkon pěstounské péče
9. Informační materiály Dobré rodiny jsou pravidelně aktualizovány. Odpovědnost za aktualizaci informačních materiálů a vnitřních předpisů upřesňuje Organizační řád.

13. Podpora přirozeného sociálního prostředí

1. Podpora dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím patří mezi hlavní zásady činnosti Dobré rodiny.
2. Podpora je realizována zejména v rámci doprovázení pěstounských rodin. Promítá se do plánování a hodnocení průběhu pěstounské péče i všech služeb poskytovaných Dobrou rodinou.
3. V rámci práce s pěstounskou rodinou je věnována pozornost začlenění dítěte do komunity, jeho vztahů s vrstevníky i přístupů do běžných služeb (vzdělávání, zdravotní péče, zájmové a volnočasové aktivity).
4. Sounáležitost dítěte s rodiči, příbuznými a dalšími blízkými osobami je ze strany Dobré rodiny podporována zejména prostřednictvím poskytování služby asistovaného kontaktu a poradenství v otázkách styku dítěte s vlastní rodinou.
5. Podrobnosti o formách podpory vztahu dítěte k přirozenému sociálnímu prostředí a k blízkým osobám obsahuje zejména Metodika doprovázení pěstounských rodin, navazující metodické dokumenty a pracovní postupy.

14. Organizační struktura Dobré rodiny

1. Dobrá rodina má právní formu obecně prospěšné společnosti. Orgány společnosti jsou správní rada, dozorčí rada a ředitel společnosti.
2. Správní rada je tříčlenná. Správní rada schvaluje:
 - a) rozpočet Dobré rodiny;
 - b) řádnou a mimořádnou účetní závěrku a výroční zprávu Dobré rodiny;
 - c) předmět doplňkových činností.
3. Dozorčí rada je tříčlenná. Dozorčí rada:
 - a) přezkoumává řádnou a mimořádnou účetní závěrku a výroční zprávu Dobré rodiny;

- b) nejméně jednou ročně podává zprávu řediteli společnosti a správní radě o výsledcích své kontrolní činnosti;
 - c) dohlíží na to, že Dobrá rodina vyvíjí činnost v souladu s platnou právní úpravou a zakládací smlouvou obecně prospěšné společnosti.
4. Ředitel je statutárním orgánem obecně prospěšné společnosti, který řídí činnost Dobré rodiny a jedná jejím jménem. Ředitele jmenuje a odvolává správní rada.
 5. Podrobnosti o dalších kompetencích orgánů Dobré rodiny, jejich funkčním období a složení jsou zveřejněny prostřednictvím veřejného rejstříku na webových stránkách www.justice.cz
 6. Dobrá rodina poskytuje služby po celém území České republiky. Organizační struktura Dobré rodiny je přizpůsobena potřebám klientů, zejména počtu a potřebám rodin, které Dobrá rodina doprovází v jednotlivých regionech. Organizační struktura Dobré rodiny je popsána v Organizačním řádu schváleném správní radou.
 7. Pro účely vnitřního řízení se Dobrá rodina dělí na regiony. Činnost Dobré rodiny v regionu zajišťuje příslušná regionální pobočka společnosti a její kontaktní místa. Regionální pobočka je organizační součástí Dobré rodiny bez právní subjektivity.

15. Personální zabezpečení činnosti Dobré rodiny

1. Vedoucí zaměstnanci společnosti (zejména ředitel společnosti a vedoucí doprovázení) odpovídají za to, aby personální zabezpečení Dobré rodiny odpovídalo rozsahu poskytované sociálně-právní ochrany a návazných služeb.
2. Pro pracovní pozice zaměstnanců, kteří se v rámci Dobré rodiny přímo podílejí na poskytování sociálně-právní ochrany, jsou zpracovány pracovní profily, které jsou součástí Personální směrnice. Pracovní pozice ostatních zaměstnanců je popsána prostřednictvím náplně práce, která je součástí pracovní smlouvy.
3. Každý zaměstnanec Dobré rodiny musí splňovat podmínky bezúhonnosti a odborné způsobilosti k výkonu povolání. Splnění těchto podmínek je kontrolováno před vznikem pracovního poměru. U osob, které se přímo podílejí na poskytování sociálně-právní ochrany, je odborná způsobilost posuzována podle § 49a zákona o sociálně-právní ochraně dětí a podle §110 zákona o sociálních službách.

16. Výběr a zaškolování nových zaměstnanců

1. Výběr nových zaměstnanců Dobré rodiny probíhá formou výběrových řízení zveřejněných na webových stránkách Dobré rodiny a případně dalším vhodným způsobem. O přijetí konkrétního zaměstnance rozhoduje ředitel společnosti.
2. Výběr nových zaměstnanců je zpravidla realizován ve dvou kolech. V prvním kole se rozhoduje na základě písemných přihlášek a dokladů doručených uchazeči. Druhého kola realizovaného formou ústního pohovoru se účastní nejméně dva uchazeči vybraní v prvním kole. Pokud projevil o pracovní pozici zájem pouze jeden uchazeč, ústní pohovor může být realizován a má se za to, že se neplní podmínka dvou uchazečů. Při rozhodování o výběru uchazeče je hlavním kritériem soulad dovedností, osobnostních a profesních předpokladů uchazeče a pracovním profilem nebo pracovní náplní příslušné pracovní pozice. Dalším kritériem je soulad očekávání uchazeče a možností Dobré rodiny v oblasti odměňování.
3. Po vzniku pracovního poměru je pro nového zaměstnance zpracován plán přípravy na samostatný výkon práce.

4. Rozsah a doba zaškolování nového zaměstnance zařazeného na pracovní pozici jsou určeny na základě dosažené kvalifikace zaměstnance, délce jeho dosavadní praxe a požadavků spojených s konkrétní pracovní pozicí.
5. V rámci uzavřené pracovní smlouvy nebo jiného druhu pracovně-právního vztahu je zaměstnanec zavázán mlčenlivostí o skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s poskytováním sociálně-právní ochrany a dále závazkem ochrany duševního vlastnictví Dobré rodiny.
6. Podrobnosti o organizační struktuře Dobré rodiny a personálním zabezpečení jsou uvedeny v Organizačním řádu a Personální směrnici.

17. Profesionální rozvoj zaměstnanců zajišťujících sociálně-právní ochranu

1. Na základě ročního hodnocení zaměstnance přímo zajišťujícího sociálně-právní ochranu je ve spolupráci tohoto zaměstnance a nadřízeného vedoucího zaměstnance sestavován individuální plán dalšího vzdělávání (dále jen „vzdělávací plán“). Tento plán je zaměřen na:
 - a) zvyšování kvality poskytovaných služeb;
 - b) témata ochrany dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním;
 - c) znalost vnitřních pravidel společnosti.
2. Vzdělávací plán je zpracováván nejpozději do 31. prosince pro následující kalendářní rok. V případě využití dlouhodobé formy vzdělávání (např. výcvik), může být vzdělávací plán zpracován pro delší období, nejdéle však tři let. Za zpracování plánu odpovídá nadřízený vedoucí zaměstnanec.
3. Vzdělávací povinnost zaměstnanců přímo zajišťujícího sociálně-právní ochranu je stanovena na 24 hodin v kalendářním roce.
4. Součástí vzdělávacího plánu je vyhodnocení naplnění vzdělávacího plánu za předchozí období. Vzdělávací plán dále obsahuje konkrétní témata vzdělávání, časový rozsah, popis forem vzdělávání a vzdělávacích technik a předpokládaný termín vzdělávání.
5. Podrobnosti o dalším vzdělávání zaměstnanců Dobré rodiny upravuje Personální směrnice.

18. Pravidla pro působení osob, které nejsou s Dobrou rodinou v pracovně-právním vztahu (dobrovolníků a stážistů)

1. Dobrá rodina využívá služeb dobrovolníků zejména při pořádání seminářů a volnočasových aktivit, případně pro doučování dětí, zajištění dočasné osobní péče o děti, činnost mentora atd. Dobrovolníci se přímo nepodílí na činnostech, které lze vykonávat pouze na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany.
2. Dobrovolnickou činnost může v rámci Dobré rodiny vykonávat pouze osoba bezúhonná, zdravotně a psychicky způsobilá. Tyto podmínky prokazuje zájemce o činnost dobrovolníka čestným prohlášením, Dobrá rodina si může vyžádat k prokázání těchto skutečností další doklady.
3. Při výběru dobrovolníků je využívána forma dohody s organizacemi, které se spoluprací s dobrovolníky zabývají („vysílající organizace“) nebo jsou dobrovolníci vybíráni na základě ústního pohovoru s regionálním koordinátorem nebo určeným zaměstnancem ústředí společnosti (koordinátor dobrovolníků).

4. V zájmu podpory vzdělávání umožňuje Dobrá rodina v rámci společnosti krátkodobé působení stážistů. Stážisté jsou do Dobré rodiny přijímáni na základě dohody s příslušnou střední, vyšší odbornou nebo vysokou školou, nebo na základě individuální žádosti zájemce o stáž. O působení stážisty v rámci regionálního týmu rozhoduje regionální koordinátor, v případě ostatních součástí Dobré rodiny ředitel společnosti.
5. Činnost dobrovolníka nebo stážisty s dítětem je vykonávána vždy pouze se souhlasem rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte.
6. Před zahájením činnosti je dobrovolník či stážista proškolen a poučen o základních zásadách činnosti společnosti a povinnosti mlčenlivosti. Za proškolení dobrovolníka či stážisty odpovídá příslušný regionální koordinátor nebo určený zaměstnanec ústředí společnosti. Dobrovolníci se při své činnosti řídí těmito pravidly a pokyny zaměstnanců Dobré rodiny.
7. S dobrovolníkem je před zahájením jeho činnosti v rámci Dobré rodiny uzavírána písemná smlouva. Předmětem smlouvy je závazek Dobré rodiny umožnit dobrovolníkovi za stanovených podmínek výkon dobrovolnické služby pro potřeby Dobré rodiny a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou činnost svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé. Smlouvu s dobrovolníkem uzavírá ředitel společnosti nebo jím pověřený zaměstnanec Dobré rodiny.
8. Dobrovolník či stážista je seznámen s povinností mlčenlivosti podle § 57 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, což potvrzuje podpisem Prohlášení o zachování mlčenlivosti.
9. Bližší podrobnosti o působení dobrovolníků a stážistů v rámci Dobré rodiny upravují Pravidla pro činnost dobrovolníků a stážistů.

19. Pracovní postupy Dobré rodiny

1. Zaměstnanci Dobré rodiny používají při práci s rodinami pouze takové metody práce, ke kterým jsou odborně kvalifikováni.
2. Používané metody práce se promítají v metodických materiálech Dobré rodiny, kterými jsou metodiky, manuály, pracovní postupy, informační materiály nebo další metodická ujednání.
3. Dobrá rodina vytváří podmínky pro práci s členy pěstounské rodiny nebo vlastní rodiny svěřeného dítěte, kteří mají tělesné, mentální nebo smyslové znevýhodnění.
4. U osob s tělesným znevýhodněním jsou pro kontakt voleny přednostně bezbariérové prostory. V případě, že návštěva probíhá na bariérovém pracovišti Dobré rodiny, zajistí příslušný zaměstnanec Dobré rodiny pomoc při překonání bariéry (vlastními silami, přivoláním další osoby atd.); přitom je vždy chráněno bezpečí a důstojnost osoby s tělesným znevýhodněním.
5. V případě práce s osobami s mentálním znevýhodněním jsou využívány postupy a metody práce přizpůsobené potřebám těchto osob. Práce s osobami s mentálním znevýhodněním je organizována tak, aby se jí mohl účastnit případný podpůrce, zastupující člen domácnosti nebo opatrovník, pokud byl této osobě ustanoven.
6. V případě komunikace s osobami se smyslovým znevýhodněním je ze strany doprovázejícího sociálního pracovníka dohodnut způsob spolupráce a činnost organizována tak, aby se jí mohl v případě potřeby účastnit tlumočnicko do znakové řeči nebo jiný odborník.

20. Dohoda o výkonu pěstounské péče

1. Dobrá rodina uzavírá s pěstouny na základě platného pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dohody o výkonu pěstounské péče.
2. Součástí procesu uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče je:
 - a) aktivní nabídka služeb Dobré rodiny osobám z cílové skupiny;
 - b) pořádání osvětových a vzdělávacích akcí informujících o službách Dobré rodiny;
 - c) jednání se zájemci o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče.
3. Za procesy uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče odpovídá vedoucí doprovázení. Uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče jménem Dobré rodiny, a to včetně podpisu uvedených dohod a jejich případných dodatků a zajišťovat souhlas podle §47b odst. 4 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, je oprávněn regionální koordinátor na základě plné moci udělené ředitelem společnosti.
4. Dohodu o výkonu pěstounské péče je možno uzavřít nejdříve ode dne, kdy se zájemce o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče stal osobou pečující nebo osobou v evidenci podle § 4a odst. b) a c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Podmínkou pro uzavření dohody je předchozí souhlas obecního úřadu obce s rozšířenou působností podle místa trvalého pobytu pěstouna. Souhlas zajišťuje regionální koordinátor Dobré rodiny v rámci předložení návrhu dohody o výkonu pěstounské péče tomuto úřadu.
5. Jestliže se pěstoun rozhodne pro spolupráci s Dobrou rodinou, je mu předložen návrh znění dohody. Dohoda je dostatečně obecná, aby bylo možné reagovat na konkrétní situace v rodině a poskytovat služby v závislosti na potřebách dítěte a pěstouna prostřednictvím plánu výkonu pěstounské péče, na nějž se dohoda odkazuje. V případě, že by pěstoun požadoval změny ve znění dohody, rozhoduje o schválení těchto změn vedoucí doprovázení.
6. Před zahájením spolupráce je pěstoun srozumitelným způsobem seznámen doprovázejícím sociálním pracovníkem s cíli a pravidly spolupráce s Dobrou rodinou.
7. Při uzavření dohody o výkonu pěstounské péče je pěstounské rodině předán určeným doprovázejícím sociálním pracovníkem „**informační balíček**.“
8. Doprovázející sociální pracovník při zahájení spolupráce realizuje s pěstounskou rodinou **úvodní rozhovor**.
9. V rámci zahájení spolupráce a úvodního rozhovoru nebo při nejbližší vhodné příležitosti je s činností doprovázejícího sociálního pracovníka srozumitelně seznámeno rovněž dítě (dětí) svěřené do péče pěstouna a v případě přání pěstouna i vlastní děti pěstounů.
10. Pěstouni a děti svěřené do péče pěstounů jsou o službách poskytovaných Dobrou rodinou průběžně informováni v rámci pravidelného osobního kontaktu s doprovázejícím sociálním pracovníkem.
11. Dobrá rodina dále informuje pěstouny a děti svěřené do péče pěstounů pravidelným informačním materiálem, který je distribuován v elektronické nebo písemné podobě, a prostřednictvím webových stránek společnosti.
12. **Změny dohod o výkonu pěstounské péče** se provádějí dodatkem k uzavřeným dohodám.
13. Dohoda trvá po dobu trvání pěstounské péče, nebo po dobu, kdy je pěstoun na přechodnou dobu zařazen v evidenci osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu.
14. Pěstoun má právo dohodu o výkonu pěstounské péče s Dobrou rodinou kdykoliv vypovědět bez uvedení důvodů.

15. Dohodu o výkonu pěstounské péče lze ze strany Dobré rodiny vypovědět ze zákonem stanovených důvodů, v souladu s § 47c odst. 2 SPOD.
16. Proces uzavírání dohod je dále upraven v Metodice doprovázení.

21. Způsob předávání informací osobám z cílové skupiny a dalším subjektům

1. Při předávání informací o osobách z cílové skupiny je kladen důraz na ochranu osobních údajů a zachovávání mlčenlivosti o skutečnostech zjištěných v souvislosti s poskytováním sociálně-právní ochrany.
2. Klíčový pracovník zajišťuje předávání informací mezi pěstounskou rodinou a orgánem sociálně-právní ochrany. Pravidelně informuje orgán sociálně-právní ochrany o naplňování dohody o výkonu pěstounské péče doprovázenými pěstounskými rodinami a dále předává informace o sociálně-právní ochraně pěstounovi a svěřenému dítěti.
3. Pěstouni a děti svěřené do péče pěstounů jsou o službách poskytovaných Dobrou rodinou průběžně informováni v rámci pravidelného osobního kontaktu s doprovázejícím sociálním pracovníkem.
4. Dobrá rodina dále informuje pěstouny a děti svěřené do péče pěstounů informačním materiálem, který je distribuován v elektronické nebo písemné podobě, a prostřednictvím webových stránek společnosti.
5. Srozumitelnost webových stránek a informačních materiálů společnosti pro cílovou skupinu, zejména pro děti, je ověřována v průběhu přípravy textu spoluprací se zástupci cílové skupiny. Dobrá rodina získává zpětnou vazbu o srozumitelnosti webových stránek a informačních materiálů rovněž prostřednictvím rozhovorů pracovníků přímo vykonávajících sociálně-právní ochranu s klienty společnosti a pomocí průběžné zpětné vazby.

22. Systém předávání případů dětí a rodin

1. Předávání případů dětí a rodin mezi zaměstnanci Dobré rodiny může mít trvalý nebo dočasný charakter. K předávání rodin může dojít zejména z následujících důvodů:
 - a) žádost pěstouna nebo dítěte svěřeného do pěstounské péče o změnu doprovázejícího sociálního pracovníka; v případě žádosti dítěte je zohledňován věk a rozumová vyspělost dítěte;
 - b) změna bydliště pěstounské rodiny do jiného regionu;
 - c) žádost doprovázející sociálního pracovníka o ukončení spolupráce s pěstounskou rodinou;
 - d) rozhodnutí regionálního koordinátora o změně doprovázejícího sociálního pracovníka;
 - e) ukončení pracovního poměru doprovázejícího pracovníka v Dobré rodině.
2. O předání případů dětí a rodin rozhoduje na základě vyhodnocení důvodů žádosti regionální koordinátor. V okamžiku rozhodnutí o předání rodiny jinému doprovázejícímu pracovníkovi se přebírající pracovník účastní všech úkonů, které jsou vůči rodině realizovány. Je mu zpřístupněna spisová dokumentace rodiny.
3. Pěstounská rodina je o změně informována v dostatečném časovém předstihu. V případě naléhavých situací (rizikové, nouzové, havarijní situace) neprodleně, jakmile je to možné. K definitivnímu předání dochází zpravidla po společné návštěvě předávajícího a přebírajícího pracovníka. Proces předávání je řízen regionálním koordinátorem.

23. Postupy při změně situací v životě rodin a dětí

1. Při zjištění okolností svědčících o tom, že situace v rodině vyžaduje zvýšenou pozornost z důvodu nastalých nebo očekávaných významných změn v životě dětí a rodin, uvědomí klíčový pracovník regionálního koordinátora a tandemového pracovníka. Přitom předá informace o důvodech vzniku situace vyžadující zvýšenou pozornost spolu s návrhem opatření pro zamezení rizik pro dítě a pěstounskou rodinu. Informace jsou předávány prostřednictvím elektronické spisové dokumentace.
2. Regionální koordinátor vyhodnotí, zda postup a opatření navrhovaná klíčovým pracovníkem odpovídá situaci v rodině. V případě naléhavé situace uvědomí vedoucího doprovázení a příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí.
3. O každé situaci vyžadující zvýšenou pozornost nebo naléhavé situaci je proveden záznam do spisové dokumentace, včetně informace o přijatých opatřeních, jejich důsledcích a vývoji celé situace. Na tyto situace je reagováno v plánu výkonu pěstounské péče případně ve vzdělávacím plánu rodiny.
4. Situacemi vyžadujícími zvýšenou pozornost mohou být například:
 - a) příchod dítěte do rodiny nebo jeho odchod z rodiny;
 - b) rozvod nebo rozchod pěstounů;
 - c) narození vlastního dítěte pěstouna;
 - d) při dosažení zletilosti dítěte svěřeného do pěstounské péče;
 - e) rodičovství dítěte svěřeného do pěstounské péče;
 - f) změna bydliště pěstounské rodiny;
 - g) závažné onemocnění dítěte, pěstouna, rodiče nebo další blízké osoby;
 - h) úmrtí pěstouna, rodiče nebo další blízké osoby.
5. Cílem práce s pěstounskou rodinou je zajištění co největší stability a bezpečí prostředí, v němž dítě svěřené do pěstounské péče vyrůstá. Pokud je změna v životě dítěte nevyhnutelná, je třeba mít na vědomí rizika spojená s prožíváním dětí, se sníženou schopností adaptability, nástupu obranných reakcí dítěte na změnu.

24. Podávání, vyřizování a evidence stížností

1. Dobrá rodina dbá na zkvalitňování služeb poskytovaných osobám z cílové skupiny a ochranu práv osob z cílové skupiny. Jedním z důležitých nástrojů zkvalitňování služeb je získávání zpětné vazby od těchto osob formou stížností.
2. Osoby z cílové skupiny jsou informovány o možnosti podat stížnost v informačních materiálech společnosti, na webových stránkách Dobré rodiny www.dobrarodina.cz a v rámci rozhovorů se zaměstnanci Dobré rodiny.
3. **Stížností** jsou podání fyzických osob, zejména osob z cílové skupiny služeb Dobré rodin, jimiž se domáhají ochrany svých práv a oprávněných zájmů či poukazují na nedostatky v kvalitě

a způsobu výkonu sociálně-právní ochrany a návazných služeb poskytovaných Dobrou rodinou, zaměstnanci Dobré rodiny, nebo jinými osobami, které spolupracují s Dobrou rodinou (stážisté, dobrovolníci, dodavatelé).

4. Stížnost mohou podat i právnické osoby, s nimiž Dobrá rodina spolupracuje na základě zákonných povinností nebo smluvních vztahů.
5. Stížnost mohou podávat i děti. O tomto právu a možnosti jsou informováni zaměstnanci Dobré rodiny srozumitelnou formou odpovídající jejich věku a rozumové vyspělosti. Forma podání činěného dítětem je volná a je jí přikládána vážnost. Podání stížnosti nemusí splňovat stanovené formální náležitosti.
6. Pro určení, zda podání má charakter stížnosti, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho formální označení. Nastanou-li pochybnosti o charakteru podání, projedná odpovědný zaměstnanec Dobré rodiny věc s oznamovatelem tak, aby bylo možno jednoznačně určit, o jaký druh podání se jedná a stanovit způsob vyřizování.
7. Za anonymní podání je považována stížnost, která neobsahuje jméno, příjmení ani kontaktní adresu stěžovatele.

25. Rizikové, havarijní a nouzové situace

1. **Rizikovou situací** se rozumí situace, kdy může dojít ke zranění či jiné újmě zaměstnanců Dobré rodiny nebo osob z cílové skupiny. Dále se rizikovými situacemi rozumí možné poškození majetku Dobré rodiny nebo osob z cílové skupiny vzniklé v souvislosti s činností zaměstnanců Dobré rodiny.
2. **Nouzovou situací** je stav, kdy může dojít k výraznému omezení výkonu sociálně-právní ochrany a poskytování souvisejících služeb z náhlých či nepředvídatelných příčin.
3. **Havarijní situací** je mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky.
4. Dobrá rodina zajišťuje pravidelné vzdělávání zaměstnanců Dobré rodiny v oblasti řešení rizikových, havarijních a nouzových situací.
5. Nový zaměstnanec Dobré rodiny je ihned po nástupu proškolen v pravidlech bezpečnosti práce, požární ochrany, a předcházení a řešení nejtypičtějších rizikových situací.
6. Zásady bezpečnosti a jednání v rizikových, havarijních a nouzových situacích jsou součástí informací předávaných osobám z cílové skupiny, tyto informace jsou poskytovány ve srozumitelné formě a relevantním rozsahu.
7. Všechny události rizikových, havarijních či nouzových situací jsou následně vyhodnocovány především z hlediska prevence jejich opakování.
8. Dobrá rodina uzavírá pojištění odpovědnosti za způsobenou majetkovou či nemajetkovou újmu odpovídající rozsahu poskytované sociálně-právní ochrany a souvisejících služeb.
9. Podrobnosti o postupech v mimořádných situacích a způsobu jejich předcházení podrobněji upravují Pravidla pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací.

26. Systém zvyšování kvality sociálně-právní ochrany

1. Dobrá rodina systematicky sleduje nejnovější vědecké poznatky v oblasti sociální práce, péče o ohrožené děti a rodiny a náhradní rodinné péče.
2. Odbornost práce je zajištěna zejména činností odborných zaměstnanců ústředí společnosti a rozvojem dovedností a znalostí zaměstnanců Dobré rodiny prostřednictvím dalšího vzdělávání.
3. Závazné pracovní postupy a metodické dokumenty jsou vydávány vždy ve formě vnitřních pravidel společnosti. Návrh pracovního postupu nebo metodického dokumentu je předkládán vedoucímu doprovázení, který zajišťuje vnitřní připomínkové řízení ze strany odborných zaměstnanců společnosti a případně i externích odborníků. Po vypořádání připomínek je pracovní postup nebo metodický dokument předložen ke schválení řediteli společnosti.

27. Revize naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany a souvisejících dokumentů

1. Dobrá rodina průběžně podporuje, kontroluje a hodnotí naplňování standardů sociálně-právní ochrany následujícím způsobem:
 - a) podporou, metodickým vedením a dalším vzděláváním zaměstnanců Dobré rodiny, kteří přímo vykonávají sociálně-právní ochranu;
 - b) kontrolou činnosti zaměstnanců Dobré rodiny, kteří přímo vykonávají sociálně-právní ochranu ze strany nadřízených vedoucích zaměstnanců;
 - c) možností zaměstnanců Dobré rodiny, kteří přímo vykonávají sociálně-právní ochranu konzultovat metody a postupy při práci s odbornými zaměstnanci ústředí společnosti;
 - d) intervize a supervize;
 - e) zjišťováním zpětné vazby od cílové skupiny a spolupracujících subjektů.
2. Dobrá rodina provádí průběžně a jednou ročně celkovou revizi a aktualizaci dokumentů sloužících pro naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany. Revize je prováděna jednou ročně. Za realizaci revize dokumentů odpovídá vedoucí doprovázení a ředitel společnosti.
3. Dobrá rodina aktivně zjišťuje zpětnou vazbu na poskytované služby od osob z cílové skupiny. Postupy pro zjišťování zpětné vazby jsou popsány v Metodice doprovázení pěstounských rodin a Metodice příprav zájemců o náhradní rodinnou péči.

Příloha: Právní předpisy vztahující se k činnosti Dobré rodiny v souvislosti s činností sociálně-právní ochrany

- Úmluva o právech dítěte. Sdělení Federálního Ministerstva zahraničních věcí č. 104/1991 Sb.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- Listina základních práv a svobod, Zákon č. 2/1993 Sb.
- Zákon o zvláštních řízeních soudních, Zákon č. 293/2013 Sb.
- Občanský soudní řád, Zákon č. 99/1963 Sb.
- Trestní zákoník, Zákon č. 40/2009
- GDPR - NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

Správní řád, Zákon č. 500/2004 Sb.