



## ***PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ***

---

### **Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc při Dětském centru**

R. A. Dvorského 1710

544 01 Dvůr Králové nad Labem

provozované Sdružením ozdravoven a léčeben okresu Trutnov

Procházkova 818, 541 01 Trutnov

příspěvkovou organizací Královéhradeckého kraje

Zpracoval Zdeňka Malá, Mgr. Veronika Pourová

Schválil Zdeňka Malá

Platnost 1.1.2015

Revize 17.5.2018

Zpracoval Mgr. Aneta Matoušová, Mgr. Hana Tomášková

Schválil Zdeňka Malá

Revize

Zpracoval

Schválil

Tento interní předpis je výhradním duševním vlastnictvím Dětského centra ve Dvoře Králové nad Labem a jakékoliv jeho šíření nebo postupování cizím osobám nebo subjektům je možné pouze se souhlasem ředitele zařízení.

### Přehled změn dokumentu

Číslo změny	Datum	Dotčené strany, odstavce – stručný popis provedené změny	Podpis

## 1. Legislativa

- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb., v platném znění
- Národní strategie ochrany práv dětí
- Listina základních práv a svobod č. 2/1993 Sb., v platném znění
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o SPO, v platném znění
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění

Kritérium 11a	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracována pravidla, která stanoví způsob a rozsah informování dítěte, jeho rodiny, osob odpovědných za výchovu dítěte nebo osob blízkých dítěti, obecního úřadu obce s rozšířenou působností a případně dalších oprávněných orgánů veřejné moci, o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu sociálně-právní ochrany.
---------------	---

## 2. Informování dítěte

- Při příjmu dítěte jsou dítěti sděleny základní informace, o tom, kde se nachází, včetně informace o tom, že kontakt (návštěvy, telefony) s rodiči a osobami blízkými nebude přerušeno a snaha všech bude směřovat k tomu, aby se dítě mohlo co nejdříve vrátit do své rodiny. S podrobnějšími informacemi ohledně režimu, chodu zařízení apod. je dítě seznamováno během adaptačního, čtrnáctidenního období.
- Dítě je během příjmu seznámeno se sloužícími pracovníky. Pracovník přímé péče dítě seznámí s možností podávat stížnost, s jeho právy a povinnostmi. Tyto informace mu sdělí srozumitelnou formou přizpůsobenou dle věku dítěte, u mladších dětí se používá obrázková forma. Takto zpracovaná práva dětí jsou umístěna i v bytě, kde mu jsou nadále k dispozici. O seznámení dítěte s právy a povinnostmi, vnitřním a návštěvním řádem učiní zápis do denního hlášení.
- V rámci seznámení informuje dále pracovník přímé péče dítě o tom, jak se budou vzájemně oslovovat (teta, jménem, paní psycholožka, paní sociální,..), dle denní doby a především dle aktuálního stavu dítěte seznámí postupně dítě se spolubydlícími dětmi a s možnostmi volnočasových aktivit ve ZDVOP i mimo něj.
- Vstupní rozhovor provádí sociální pracovnice co nejdříve po přijetí. V případě, že se s dítětem již viděla před tímto rozhovorem, tak mu znovu zopakuje svoje jméno. Dítěti ukáže, kde má kancelář a seznámí dítě s tím, kdy za ní může přijít, znovu mu zopakuje jeho práva a povinnosti, ujistí se, že byl seznámen s vnitřním řádem a návštěvním řádem a chápe je, vysvětlí mu, proč je v zařízení a zodpoví jeho dotazy. Záznam ze vstupního rozhovoru založí do spisu dítěte, tento zápis je dítětem podepsán, je-li toho schopno.
- V průběhu pobytu podává sociální pracovnice dítěti ve ZDVOP veškeré informace, které se ho týkají. Sděluje dítěti důležité skutečnosti (např. že bude soudní jednání, že byla rodičům zamítnuta víkendová návštěva apod.). Pokud se jedná o důležité skutečnosti obzvlášť závažného charakteru (např. že se dítě nebude moci vrátit do

rodiny a bude přeloženo do ústavní péče), zve si k rozhovoru i psychologku zařízení. Záznam z rozhovoru založí do spisu dítěte.

- Dítě je dále seznámeno s tím, že bude vypracován individuální plán, na kterém se bude moci také podílet, uplatnit svá přání, názory a představy.
- K předávání informací dochází rovněž během případových konferencí, které jsou pořádány OSPOD a kterých se účastní dítě (v závislosti na věku a rozumové vyspělosti), rodiče, sociální pracovníce ZDVOP, pracovníci OSPOD aj.
- Dítě musí být seznamováno vždy s ohledem na svůj věk a rozumovou vyspělost tak, aby všemu rozumělo. V průběhu informací se dítěte ptáme, jestli všemu rozumí, případně informaci zopakujeme nebo skutečnost jinak formulujeme. Tato zásada platí pro veškerá jednání a komunikaci s dítětem, vždy a za všech okolností.
- V případě, že by do ZDVOP bylo přijato dítě, které nerozumí českému jazyku, přizve se k jednání tlumočnick, který zprostředkuje seznámení s výše uvedenými skutečnostmi v jazyce, kterým dítě plynně hovoří.
- Je-li přijato dítě s komunikačním handicapem, sociální pracovníce zajistí, aby byly dítě i doprovázející osoba seznámeny s postupem srozumitelným způsobem (např. komunikace ve znakové řeči).

V průběhu pobytu podává sociální pracovníce dítěti ve ZDVOP veškeré informace, které se ho týkají. Sděluje dítěti důležité skutečnosti (např. že bude soudní jednání, že byla rodičům zamítnuta víkendová návštěva apod.). Pokud se jedná o důležité skutečnosti obzvlášť závažného charakteru (např. že se dítě nebude moci vrátit do rodiny a bude přeloženo do ústavní péče), zve si k rozhovoru i psychologku zařízení. Záznam z rozhovoru založí do spisu dítěte.

S ohledem na svůj věk a rozumovou vyspělost jsou s dítětem projednávány:

- požadavky, očekávání, cíle a účel pobytu ve ZDVOP, toto je vždy formulováno v souladu s nejlepším zájmem dítěte a výkonem SPOD,
- individuální plán, případné změny, včetně jejich zdůvodnění, je brán zřetel na případnou žádost dítěte o změny, doplnění, vysvětlení některých záležitostí a to tak, aby výsledný IP co nejvíce pomohl udržovat, rozvíjet a prohlubovat sounáležitost dítěte s osobami dítěti blízkými,
- dítě je informováno o svém zdravotním stavu, případně o dalších potřebných vyšetřeních,
- situace jeho rodiny a blízkých osob,
- případné změny školy,
- další skutečnosti v případě, že nastanou.

O odchodu dítěte ze ZDVOP je dítě informováno co nejdříve, zpravidla sociální pracovníci ZDVOP, vždy citlivým, vhodným a pro dítě srozumitelným způsobem, se zvláštním zřetelem na to, kam dítě odchází (zpět do vlastní rodiny, do jiného zařízení, do náhradní rodiny-pěstounské, osvojitelské). Pokud se jedná o skutečnosti pro dítě nepřijemné, např. že se dítě

nebude moci vrátit do rodiny a bude přeloženo do ústavní péče), zve si k rozhovoru i psycholožku zařízení.

## **2.2 Informování rodiny, osob odpovědných za výchovu dítěte nebo jiných blízkých osob**

- Rodičům jsou neprodleně po přijetí dítěte do zařízení zaslány poštou informace k pobytu dítěte. V případě, že dojde k přijetí dítěte na základě žádosti zákonného zástupce, jsou rodičům tyto informace předány osobně. Informace obsahují telefonní kontakt na sociální pracovníce a na pracovníky přímé péče, kde rodič získá informace o dítěti, nebo mu bude dítě předáno k telefonu. Dále je zde sdělen termín tvorby IP a informace o povinnosti hradit příspěvek na úhradu pobytu a péče, informace k návštěvám a vnitřnímu řádu ZDVOP a informace k možnosti podání stížnosti. Vnitřní řád, Návštěvní řád a Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou přílohou Dohody o přijetí dítěte do ZDVOP.
- ZDVOP se snaží zákonné zástupce co nejvíce vtahovat do řešení záležitostí týkajících se dítěte. Sociální pracovníce nebo ředitelka zařízení telefonicky informuje o podstatných situacích a hledá s rodičem nejlepší způsob řešení.
- V případě plánovaných lékařských vyšetření sociální pracovníce telefonicky informuje zákonného zástupce o termínu a vyzývá ho k účasti na vyšetření dítěte. Pokud se rodič chce vyšetření zúčastnit, domlouvá s ním sociální pracovníce realizaci (zda přijede přímo k lékaři, či přijede do ZDVOP a cestu absolvuje v doprovodu pracovníka ZDVOP spolu s dítětem).
- V případě akutního úrazu nebo onemocnění zajistí pracovník přímé péče lékařské ošetření, informuje ředitelku ZDVOP a ta informuje zákonného zástupce, jakmile je to možné. (viz. standard č. 15)
- V případě, že OSPOD návštěvy zákonného zástupce nějakým způsobem omezí, je toto zohledněno a zákonný zástupce je s tím srozuměn. Pokud zákonný zástupce nesouhlasí, je potřeba nechat úpravu styku s dítětem na soudu.
- Zákonný zástupce je upozorněn, že zařízení úzce spolupracuje s orgány sociálně-právní ochrany dětí, soudy a má ohlašovací povinnost v případě, že se dozví o skutečnostech, které ohrožují život dítěte či jeho zdravý psychický a fyzický vývoj.
- Zákonný zástupce je zároveň upozorněn, že o průběhu pobytu dítěte v zařízení je vedena dokumentace, která je na vyžádání předkládána příslušným nadřízeným institucím (příslušný krajský úřad) a kontrolním orgánům.

Při přijetí dítěte seznamuje sociální pracovníce ZDVOP rodinu, jiné osoby odpovědné za výchovu nebo jiné blízké osoby srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany ze strany ZDVOP, zejména s:

- průběhem pobytu dítěte ve ZDVOP,
- povinností předávat informace, zachovávat mlčenlivost a s oprávněním získávat informace o dítěti,

- s žádostí o doložení potřebných dokladů (rodný list, průkaz pojištěnce, zdravotní a očkovací průkaz, soudní rozhodnutí aj.),
- návštěvním řádem, vnitřním řádem
- s hrazením příspěvku na úhradu pobytu a péče,
- právy a povinnostmi umístěných dětí,
- se založením spisu dítěte, jehož součástí bude i individuální plán dítěte.

Důležité informace jsou rodičům zaslány nebo předány osobně.

V případě, že zákonný zástupce nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte, nerozumí jednání v českém jazyce, přizve se k jednání tlumočnick.

Ředitelka ZDVOP nebo sociální pracovnice ZDVOP:

- Podává průběžně informace o dítěti zákonným zástupcům, jiným osobám odpovědným za výchovu nebo osobám blízkým.
- Projednává předem opatření zásadní důležitosti se zákonnými zástupci dítěte.
- Informuje a v případě zájmu a možnosti úzce spolupracuje s rodinou, osobami odpovědnými za výchovu dítěte nebo osobami blízkými dítěti při tvorbě individuálního plánu, při všech jeho změnách, časovém plánu, včetně zdůvodnění, a to tak, aby co nejvíce pomohl udržovat, rozvíjet a prohlubovat sounáležitost dítěte s osobami dítěti blízkými, zejména s rodiči a poskytl také pomoc rodině ohroženého dítěte a posílil funkce rodiny, pokud soud rozhodnutím nestanovil jinak.

V případě, že se má dítě zúčastnit pobytu mimo ZDVOP, jsou rodiče s předstihem o této skutečnosti informováni (záznam z rozhovoru zaznamenaná pracovník do telefonního listu dítěte).

Na základě písemné žádosti je zákonný zástupce, jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte nebo jejich zástupce na základě písemně udělené plné moci, oprávněn nahlížet do spisové dokumentace vedené o dítěti. Nevidomé osobě bude obsah spisové dokumentace přečten, po souhlasu dané osoby může nahlížet do spisu i doprovod. O nahlédnutí do spisové dokumentace se provede záznam. Ti, co nahlížejí do spisové dokumentace, mohou činit výpisy z ní nebo si pořizovat fotokopie.

## **2.3 Informování obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších orgánů veřejné moci**

### **2.3.1 Obecní úřad obce s rozšířenou působností**

Sociální pracovnice ZDVOP nebo ředitelka ZDVOP informuje OSPOD dětí o důležitých skutečnostech týkajících se dítěte.

- Při přijetí na základě žádosti zákonného zástupce nebo dítěte je vždy informován OSPOD, kterému je sděleno kdy a na základě čeho bylo dítě do ZDVOP přijato.

Přijetí dítěte je vždy hlášeno písemně, součástí oznámení o přijetí je žádost o poskytnutí individuálního plánu rozvoje dítěte, na základě kterého a v souladu s tímto, bude vypracován individuální plán dítěte v zařízení.

- V průběhu pobytu dítěte ve ZDVOP jsou OSPOD poskytovány informace získané při péči o dítě, informace o spolupráci s rodinou, školou, dalšími institucemi (policie, soudy, státní zastupitelství aj.), s odbornými pracovníky (psychologie, psychiatrie aj.). Dále je příslušný OSPOD informován o naplnění plánu sociálně-právní ochrany umístěného dítěte. Veškeré záznamy jsou evidovány ve spisové dokumentaci dítěte.
- Při odchodu dítěte ze ZDVOP píše sociální pracovnice oznámení o propuštění, které obsahuje důvody ukončení pobytu, přesné datum ukončení pobytu a zprávu o pobytu dítěte.

### **2.3.2 Krajský úřad Královéhradeckého kraje**

Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje je ZDVOP povinno (prostřednictvím sociální pracovnice nebo ředitelky) poskytovat spisovou dokumentaci o dětech, zobecněné informace a souhrnné údaje, které získá při své činnosti, vždy na jeho vyžádání pro účely kontroly, případně jako podklad k řešení odvolání proti rozhodnutí správního orgánu.

- Při přijetí oznamuje e-mailem sociální pracovnice přijetí dítěte.
- Zasílá podklady pro přiznání státního příspěvku.
- V průběhu pobytu je krajský úřad informován o trvajících důvodech pro pobyt dítěte ve ZDVOP.
- Ukončení pobytu oznamuje sociální pracovnice e-mailem.

### **2.3.3 Policie a orgány činné v trestním řízení**

Policii a orgánům činným v trestním řízení je ZDVOP (ředitelka, sociální pracovnice) povinno poskytnout údaje potřebné pro trestní řízení. Sociální pracovnice ve spisové dokumentaci eviduje veškeré záznamy o spolupráci s policií a orgány činnými v trestním řízení.

Soudu a státnímu zastupitelství je ZDVOP (ředitel, sociální pracovnice) na vyžádání povinno podávat písemné zprávy o dítěti. Sociální pracovnice vede o spolupráci záznamy ve spisové dokumentaci.

### **2.3.4 Jiné spolupracující instituce**

S úřadem práce spolupracuje sociální pracovnice ZDVOP ohledně přiznání a odejmutí dávky státní sociální podpory (přídavek na dítě) a ohledně pobírání jiných dávek zákonnými zástupci.

Kritérium 11b	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u jednotlivých dětí a rodin (systém předávání informací mezi jednotlivými zaměstnanci, kteří se podílejí na řešení situace dítěte a rodiny), a to též za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů dětí a členů jejich rodin, zejména na ochranu soukromí a osobních údajů.
---------------	---

### 3. Postup pro získávání a předávání informací

Při přijetí dítěte jsou pracovníci přímé péče sociální pracovníci ZDVOP informováni o základních údajích o dítěti písemně. Tyto informace vždy obsahují jméno dítěte, jména rodičů, případně prarodičů a osob blízkých a důvod přijetí do ZDVOP. Dále zde sociální pracovníce ZDVOP uvádí jí známé informace, které jsou relevantní pro přímou péči o dítě (např. návyky, zdravotní omezení, medikace, alergie, zda má dítě povolené vycházky apod.) Písemné informace jsou uloženy v příslušném bytě v deskách k tomu určených. Informace o průběhu pobytu ve ZDVOP službukonající pracovníci zaznamenávají písemně v denním hlášení, ke kterému mají přístup pracovníci přímé péče, sociální pracovníce a ředitelka ZDVOP a psychologka zařízení.

Informace o návštěvách a telefonátech se zákonnými zástupci a osobami blízkými jsou zaznamenány v návštěvních a telefonních listech, které jsou uloženy v příslušném bytě. Do těchto listů smí nahlížet pracovníci přímé péče, sociální pracovníce a ředitelka ZDVOP a psychologka zařízení.

Každý všední den v rámci kontrolní činnosti dochází ředitelka ZDVOP nebo sociální pracovníce do jednotlivých bytů, pročítá si složky jednotlivých dětí, hovoří s pracovníky přímé péče o dětech, sdělují pracovníkům přímé péče nové informace k dětem. Důležité informace důvěrného charakteru o dětech zaznamená sociální pracovníce do složky dítěte umístěné v příslušném bytě. Informace běžného charakteru (např. školní výlet, návštěva lékaře, besídka v MŠ apod.) jsou vyvěšeny na nástěnce v příslušném bytě.

Jednou měsíčně se konají intervizní setkání pracovníků přímé péče se sociálními pracovníci a ředitelkou ZDVOP. Na setkání se rozebírají jednotlivé děti, jejich pobyt, kontakt s rodinou, řeší se problémy a stanovují se úkoly k plnění individuálního plánu.

Veškeré informace o dítěti a spolupráci s rodinou jsou uvedeny ve spisové dokumentaci dítěte, kterou vede sociální pracovníce ve spolupráci s klíčovým pracovníkem dítěte. Pokud by z jakéhokoli důvodu mělo dojít k dočasné nebo trvalé změně klíčového pracovníka, sociální pracovníce seznámí nového klíčového pracovníka s informacemi o dítěti.

Pracovníci přímé péče si mezi sebou informace předávají v rámci předávání služby ústně i písemně. Pracovník přímé péče všechny důležité události zaznamenává do denního hlášení, případně do zprávy o chování dítěte, službu si pracovníci přímé péče předávají mimo doslech



děti, nově přichozí pracovník si přečte denní záznamy a odchozí pracovník mu ústně sdělí doplňující informace.

Sociální pracovnice ZDVOP informuje psychologa zařízení o přijetí dítěte, ústně mu sdělí základní informace o dítěti (věk, důvod přijetí, spolupráce s rodiči, základní anamnéza). Psycholog se v rámci individuální práce s dítětem v případě potřeby doptává pracovníků ZDVOP na bližší informace o dítěti (chování dítěte, adaptace v zařízení, kontakt s rodiči apod.). K dětem přistupuje individuálně dle jejich potřeb, vždy zohledňuje zájem dětí. Na vyžádání OSPOD nebo soudu, píše zprávu o průběhu spolupráce, na konci pobytu vždy píše závěrečnou zprávu o spolupráci s psycholožkou. V případě, že péče o dítě vyžaduje speciální postupy práce, píše doporučení pro pracovníky přímé péče. Toto doporučení předá sociální pracovnici ZDVOP, která ho založí do spisu dítěte, fotokopii založí do složky dítěte, která je umístěna v příslušném bytě.

Zaměstnanci ZDVOP jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, pokud zákon nestanoví jinak. Zaměstnanci musí zachovávat mlčenlivost i po skončení pracovněprávního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být zaměstnanci zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu, nebo v případech, které jsou taxativně dány příslušnými právními předpisy (např. podezření na týrání, zneužívání dítěte).

Každý zaměstnanec je při nástupu do zaměstnání poučen o právech dětí, včetně práva dětí na soukromí, ochranu osobních údajů a informace.

#### Zásady ochrany osobních údajů:

- jsou shromažďovány odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu,
- jsou zpracovávány pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny a v rozsahu nezbytném pro plnění konkrétních úkolů,
- přístup k osobním údajům dětí mají pouze oprávněné osoby,
- v záležitostech týkajících se zdravotní problematiky dětí jsou dodržovány právní předpisy, které se této problematiky týkají (především zákon o zdravotních službách a vyhláška o zdravotnické dokumentaci).