

STANDARD č. 1		
CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC		
Zpracoval:	mgr et Bc. Nikola Mojová, DiS., Bc. Kamila Strýčková	
Funkce:	Psycholog, sociální pracovník	
Schválil:	Mgr. Zuzana Klimszová	Podpis:
Funkce:	ředitel	
Datum:	5. 2. 2023	
Vydání číslo:	3	Datum platnosti: 5.12.2024
Datum revize:	5.12.2024	
Rozdělovník:	Všichni pracovníci Dětského centra Pluto	

Kritérium 1 a

1. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou dětem, jejich rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte a dalším osobám příbuzným nebo dítěti blízkým.

1. Poslání:

- Dětské centrum Pluto je příspěvkovou organizací, která svou činností přispívá k rozvoji komplexních služeb pro podporu a péči dětí a jejich rodin v Moravskoslezském kraji. Sleduje a vyhodnocuje jejich potřeby, jakožto i současné trendy, které se v sociální oblasti vyskytují a na ně reaguje s nabídkou kvalitních a profesionálních služeb.

Naše motto: *Podpora, Laskavost, Upřímnost, Tolerance, Odbornost... PLUTO.*

2. Cíle naší organizace jsou:

- Po celou dobu pracujeme s ohroženým dítětem s cílem ho stabilizovat. V krizové situaci dítěte mu poskytujeme zázemí a bezpečí. Ke každému dítěti přistupujeme individuálně dle jeho potřeb. Zajišťujeme dítěti základní biologické potřeby – ubytování, strava, ošacení, adekvátní péče, emoční podpora, vytváříme podmínky pro zájmovou činnost, zajišťujeme zdravotní služby, psychologickou a poradenskou pomoc, pomoc při přípravě na školní vyučování. Snažíme se, aby pobyt dítěte umístěného v ZDVOP byl co nejkratší. Pokud je to možné, po celou dobu umístění dítěte podporujeme vztahy a kontakty s rodiči, nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, osobami příbuznými či jinak dítěti blízkými. Komunikujeme s rodiči/osobami odpovědnými za výchovu, snažíme se zlepšovat rodičovské dovednosti - „doprovázení rodiny – práce s rodinou dítěte přijatého do ZDVOP“. Podporujeme návrat dítěte do vlastní rodiny v souladu s postupy OSPOD. Pokud návrat dítěte do rodiny není možný, ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany a jinými odborníky, hledáme nejlepší možné řešení pro toto dítě (tj. prioritní náhradní rodinná péče), případně poskytujeme pomoc rodině při přijetí dítěte. Po propuštění dítěte nabízíme práci s ohroženou rodinou.
- Nastavujeme systém participace dítěte na průběhu sociálně-právní ochrany. Dodržujeme práva dětí, zajišťujeme dostatečnou informovanost dítěte a dostatečné soukromí dítěte. Nastavujeme systém výchovně-individuálních cílů.

3. Cílová skupina:

Zařízení poskytuje nepřetržitě ochranu a pomoc:

- Dětem ve věku od 0–18 let.
- Dětem, které se ocitly bez péče přiměřené jejich věku, či bez jakékoliv péče.
- Dětem, u kterých je vážně ohrožen jejich život, příznivý vývoj.
- Dětem, které jsou tělesně či duševně týrané, zneužívané.
- Dětem, které se ocitly v prostředí, kdy jsou vážným způsobem ohrožena jejich základní práva.

- Cílovou skupinou ZDVOP jsou sekundárně tedy také rodiče dítěte umístěného v ZDVOP nebo jiné osoby odpovědné za jeho výchovu. Zařízení spolupracuje s rodinou dítěte, poskytuje jí pomoc a podporu s cílem návratu dítěte zpět do rodinného prostředí.
- Všechny tyto informace máme zveřejněny také na nástěnkách bytových jednotek DC Pluto a na webových stránkách www.plutocentrum.cz, kde jsou srozumitelnou formou vysvětleny informace pro děti a pro zájemce o službu. Informace pro děti jsou vysvětleny zvláště v záložce **Informace pro děti**. Informace o službách v DC Pluto poskytujeme také spolupracujícím organizacím a všem zájemcům ústně nebo formou letáků. Letáky předáváme spolupracujícím subjektům (zejména orgánu sociálně právní ochrany dětí (dále „OSPOD“), školám, lékařům apod.) Letáky máme napsané srozumitelnou formou určenou **pro děti i pro dospělé**. Svou činnost prezentujeme také na různých veřejných akcích (například Dny sociálních služeb města Havířova, Dny rodin, Facebookové stránky Dětské centrum Pluto v Havířově, školy, OSPOD).
- Jsme zapojeni do komunitního plánování města Havířova, kde se v rámci pracovní skupiny Děti, mládež, rodina, věnujeme průřezovým tématům.
- Máme také dobrou zkušenost s pořádáním případových konferencí u nás v ZDVOP, protože děti, které jsou u nás umístěné, se cítí na této půdě bezpečně a také rodiče nevnímají jednání represivně. V rámci těchto případových konferencí se nám daří nabízet službu odborného sociálního poradenství.
- Obrací se na nás OSPOD, který na základě svého vyhodnocení posílá do zařízení rodiče, aby využívali v rámci preventivních aktivit nabízené sociální služby.
- V rámci projektu Dejme dětem rodinu (www.dejmedetemrodinu.cz) propagují naši pracovníci myšlenku pěstounství – formy náhradní rodinné péče o **děti, které vlastní rodinu ztratily a potřebují rodinnou péči**.

4. Zásady činnosti:

- Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.

V provozu zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc jsou respektovány tyto zásady:


- Tvoříme malé rodinné skupiny.
- Zapojujeme děti do rozhodování o svém životě. Dodržujeme práva dětí, zejména práva na individuální přístup a dostatek soukromí. Podporujeme vztahy v biologické rodině dítěte, případně hledáme řešení prostřednictvím náhradní rodinné péče. Na kapacitu 12 dětí jsou v DC Pluto k dispozici 3 byty. Děti jsou rozvrstvené dle věku a pohlaví, v případě sourozeneckých skupin jsou sourozenci zpravidla umístěni pohromadě, z důvodu podporování sourozeneckých vztahů. Podporujeme vztahy také se sourozenci, kteří nejsou společně umístěni v zařízení (korespondence, sociální síť, telefonáty, osobní návštěvy). Nasloucháme přáním dětí a jejich rodin nebo osob blízkých. Jednáme otevřeně ve vztahu k dětem a jejich rodinám, veřejnosti, nehodnotíme děti ani rodiče. Informujeme děti a rodiče, jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, osoby příbuzné nebo dítěti blízké o důležitých skutečnostech. Zohledňujeme individuální potřeby dítěte. Zapojujeme dítě do rozhodování o svém životě. Budujeme prostředí vzájemné důvěry. Snažíme se najít takovou míru pomoci, aby dítě bylo vedeno k soběstačnosti, a přitom nebylo přetěžováno nadměrnými požadavky. Vhodnou míru podpory určuje pracovník ZDVOP v rámci individuálního plánování na základě rozhovoru s dítětem, pozorováním a na základě získaných informací od OSPOD, a to vše individuálně dle potřeb dítěte. Přímoú péči zajišťují stálí pracovníci, které dítě oslovuje „teto“. Předáváme aktuální informace veřejnosti prostřednictvím webových stránek: www.plutocentrum.cz, facebookových stránek, letáků a účasti na prezentačních akcích.

- Práce s dítětem a jeho biologickou rodinou vychází zpravidla z individuálního plánu ochrany dítěte (dále jen IPOD), který zpracovává příslušný orgán sociálně právní ochrany dítěte.
- V ZDVOP dítě žije v malé skupině. U dítěte předškolního věku je možno zajistit jeho zařazení do místní mateřské školy.

5. Dílčí vymezení činnosti ZDVOP:

- Kromě zajištění **základních biologických potřeb** dítěte, zabezpečujeme plné přímé zaopatření dítěte spočívající v poskytování pomoci při zvládnutí běžných úkonů péče a pomoc při osobní hygieně, což v praxi znamená, že dítě je ubytováno v dětském pokoji zařízeném přiměřeně jeho věku a potřebám, má zde své ošacení a osobní věci, je mu poskytována plnohodnotná strava a dle potřeby individuální ošacení – přípravu stravy a péči o prádlo zajišťuje zařízení ve svých prostorách. Prádlo a vybavení pokojů je majetkem zařízení. Dítěti zůstává ošacení a věci osobní potřeby zakoupené zařízením ze státního příspěvku určeného zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.
- **Výchovná péče a aktivizační činnosti** spočívají v pracovně výchovné činnosti, v nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností a schopností. Tato péče je zajišťována odborným personálem zařízení – pracovníky přímé péče, sociálními pracovníky a psychologem.
- **Zajišťujeme poskytnutí zdravotní péče zdravotnickým zařízením, včetně primární zdravotní péče** – zdravotní péče je dětem poskytována jejich registrujícími lékaři, v případě nadměrné dojezdové vzdálenosti (nad 30 km) místně dostupným lékařem. Pro případ potřeby, jsme v blízkosti našeho zařízení uzavřeli smlouvu s dětským pediatrem MUDr. Hustákovou. Odborná vyšetření zajišťujeme ve specializovaných ambulancích a na příslušných odděleních nemocnic. V případě nutnosti je dítě překládáno k hospitalizaci do nemocnice.
- **Poskytujeme poradenství dítěti, jeho rodičům nebo osobám odpovědným za výchovu dítěte, pomáháme při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.** To znamená, že sociální pracovníci podporují a pomáhají dětem a jejich rodičům při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomáhají upevňovat společné kontakty dítěte a jeho rodiny a podporují aktivity, které vedou k jejich sociálnímu začlenění do společnosti, včetně pomoci s uplatňováním práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- **Zajišťujeme pomoc při přípravě dětí na školní vyučování a doprovod dětí do školy.** Děti se připravují na školní vyučování pod vedením vychovatele nebo pracovníka přímé péče. Doprovod dětí do školy zajišťuje personál zařízení. V případě potřeby je pro převoz dětí do školských zařízení využíváno služební vozidlo zařízení. Děti starší sedmi let se smí s ohledem na svou rozumovou a volní vyspělost dopravovat do školy samostatně. Dítěti umožňujeme docházet do jeho běžné školy, abychom eliminovali stres ze změn, které dítě prožívá. S výjimkou, pokud se škola dítěte nachází dále než 30 km od našeho Dětského centra Pluta. Stejně tak zajišťujeme dětem zdravotní péči u lékařů, ke kterým již v minulosti docházely.
- **Vytváříme podmínky pro zájmovou činnost dětí.** Zařizujeme, organizujeme a zajišťujeme účast dětí na kulturních, sportovních a jiných volnočasových aktivitách (příměstské letní tábory, K – Klub v knihovně...)
- **Poskytujeme dítěti a jeho rodině odbornou péči a zajišťujeme sociálně-terapeutické činnosti prostřednictvím sociálního pracovníka a psychologa.** Dítě je při svém přijetí informováno o svém klíčovém sociálním pracovníkovi. Následně je informováno s ohledem na věk a rozumovou vyspělost o vývoji jeho sociální situace, o poskytování sociálně-právní ochrany zařízením. Dítě má možnost kdykoli v pracovní době požádat sociálního pracovníka o individuální konzultaci. Psycholog se věnuje dítěti a jeho rodině dle potřeby a poskytuje, nebo zajišťuje sociálně-terapeutické činnosti a psychologické poradenství, které vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností.

- **Sociální pracovníce zpracovávají dětem plány sociálně-právní ochrany** vždy individuálně s ohledem na konkrétní situaci dítěte a jeho rodiny. Plány jsou pravidelně revidovány a navazují na individuální plán ochrany dítěte obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

 STANDARD Č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC	
Kritérium 1 b	1. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující dítěti pomoc a ochranu s cílem stabilizovat jeho situaci a navrátit jej do rodinného prostředí. Pracovní postupy a metodiky obsahují zejména způsoby práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou, postup při vedení rozhovoru s dítětem a pro vyhodnocování potřeb dítěte.

- Metody a formy práce jsou zpracovány z pohledu potřeb dítěte pro věkovou kategorii dítěte. Zařízení má písemně zpracované postupy práce, příjem a průběh pobytu s přijatým dítětem a rodinou, které jsou zpřístupněné ve směrnících, v řádech, ve standardech kvality sociálně – právní ochrany, **fyzicky v zasedací místnosti**, na nástěnkách, některé také na našich webových stránkách **www.plutocentrum.cz** a elektronicky ve **sdílené složce SPOLEČNĚ**.
- V průběhu pobytu je dětem v zařízení zajišťována výchovná péče, psychologická a sociální podpora a zprostředkována zdravotní péče. Pokud je to možné, s ohledem na věk a rozumovou vyspělost, se vždy snažíme o to, aby se dítě spolupodílelo na řešení své vlastní situace. Metody a formy práce s dítětem jsou voleny z pohledu potřeb dítěte také s ohledem na jeho věk a rozumovou vyspělost. Na případové konferenci, v rámci součinnosti s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, řešíme společně s dítětem, jeho rodinou a dalšími odborníky jeho situaci a hledáme nejvhodnější řešení.
- Mezi metody práce s klientem patří slovní komunikace, pozorování, názorné metody a praxe. Při jednání s klienty dodržují pracovníci etický kodex zaměstnance Dětského centra Pluto.
- Mezi formy práce s dítětem patří hra, arteterapie, učení, zábava, vedení ke sportu, motivace k práci, motivační hodnocení.

1. Způsoby práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou

Dítě má právo na kontakt s rodinou/osobou dítěti blízkou/kamarády, pokud to není v rozporu se zájmem dítěte. U dětí, na něž se sociálně-právní ochrana zaměřuje, jsou často vazby s jejich přirozeným prostředím narušeny. Nemá-li dítě možnost návratu zpět do své biologické rodiny, zařízení se aktivně podílí na jeho návratu do prostředí náhradního. Bylo-li do zařízení přijato dítě, které bylo zneužíváno, zanedbáváno či týráno, je mu zajištěna odborná pomoc ze strany psychologa. Sociální pracovník zohledňuje prožitá traumata dítěte při zpracování plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěti v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte. ZDVOP nejenže podporuje dítě při navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s jemu příbuznými a blízkými osobami, ale pomáhá také rodině při převzetí dítěte zpět do péče. V průběhu pobytu dítěte v zařízení, by mělo být dítě (dle věku a rozumového vývoje) pravidelně informováno o tom, jaké jsou plány, jak se je daří naplňovat, a je do plánování zapojeno. Toto zajišťují především pracovníci zařízení, případně i pracovník OSPOD, který je s dítětem v kontaktu a dítě navštěvuje.

Spolupráce s rodinou dítěte

Při výkonu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen SPOD) je nutné vždy zohlednit specifika konkrétní rodiny a jejich členů, a to ve všech spojitostech (zdravotní stav členů rodiny, rodinné vztahy, vzdělání,

majetková situace apod.). U dětí, na něž se sociálně-právní ochrana zaměřuje, jsou často vazby s jejich přirozeným prostředím narušeny. Zařízení aktivně spolupracuje s rodinou na jeho návratu zpět do domácího prostředí. Ve spolupráci celého týmu jsou zákonní zástupci/osoby odpovědné za výchovu motivovány k posilování rodičovských kompetencí a ke zvládnutí náročných situací při výchově dítěte. ZDVOP se snaží rodiče co nejvíce vtahovat do řešení záležitostí týkajících se dítěte.

- Naši zaměstnanci se snaží od začátku o **vybudování důvěry mezi pracovníkem a členy rodiny**, protože rodina by měla vnímat pracovníka jako prostředek pomoci. Rodiče jsou neprodleně informováni o přijetí dítěte prostřednictvím telefonu, nebo písemně. V případě, že dojde k přijetí dítěte na základě žádosti zákonného zástupce, jsou rodičům tyto informace předány osobně. Informace obsahují telefonní kontakt na sociální pracovníci a na pracovníky přímé péče, kde rodič získá informace o dítěti, nebo mu bude dítě předáno k telefonu. Sociální pracovníci rodiči sdělí osobní číslo dítěte, na základě, kterého se rodič informace dozví (v případě tel. kontaktů).
- Po celou dobu pobytu dítěte v zařízení se snažíme pomoci rodičům řešit jejich nepříznivou situaci. Sociální pracovníci **zná potřeby a problémy jednotlivých rodin**. V rámci spolupráce během pobytu dítěte v zařízení poskytuje zákonným zástupcům dětí *základní sociální poradenství*, kdy je informuje o naší službě, případně jiných službách, veřejných institucích a jiných formách pomoci, a o právech a povinnostech. Informuje je také o možném využívání sociálních služeb, o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu. Pokud rodič přinese např. formuláře a potřebuje pomoci s jejich vyplněním, je mu pomoc poskytnuta. Po ukončení pobytu dítěte pak jsou rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu nabízené další návazné služby v rámci *Odborného sociálního poradenství DC Pluto*. Toto poradenství je v kompetenci sociální pracovníka a psychologa, kteří poskytují podporu klientům tak, aby to přispělo k jejich lepší orientaci v dané situaci, ke schopnosti hájit svá práva, ke schopnostem nahlížet na svou současnou situaci a přijmout vlastní účast v řešení situace za využití svých zdrojů. Rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte poskytujeme odborné sociální poradenství (např. při zajištění návazných služeb, bydlení, sociálních dávek apod.).
- **Při práci s rodinou využíváme tyto formy práce s rodinou:** Sociálně – terapeutická podpora, Edukační a aktivizační činnosti, Psychologické poradenství – Identifikace zjevných i skrytých problémů a možnosti jejich řešení; Sociální a výchovné otázky zaměřené na dítě, rodiče i celou rodinu; Posílení výchovných a pečovatelských kompetencí. Nácvik rodičovských kompetencí.
- **Rodině dáváme prostor**, aby problém, pokud možno rodina sama definovala, podporujeme její schopnost řešit náročnou situaci vlastními silami. Spolupracujeme s rodiči při vytváření plánu poskytování SPO. Rodiče do něj zapojujeme formou osobních rozhovorů, telefonických či jiných kontaktů, případně písemným sdělením. Zpravidla jsou rodiče účastni případové konference, během které je domlouván další postup řešení situace dítěte a jeho rodiny. Při výkonu SPOD je vždy nutné zohlednit specifika konkrétní rodiny a jejích členů, a to ve všech spojitostech (zdravotní stav členů rodiny, rodinné vztahy, vzdělání, majetková situace apod.). U dětí, na něž se SPO zaměřuje, jsou často vazby s jejich přirozeným prostředím narušeny. Při výkonu SPO sociální pracovník vyhledává kontakty s rodinou dítěte, se sourozenci a dalšími příbuznými.
- **Motivujeme rodinu a povzbuzujeme**, tak, abychom posílili její kompetence. Sociální pracovník, případně psycholog iniciuje a motivuje u dítěte a jeho rodinu k rozšířenému kontaktu v rodině (například víkendové pobyty poté delší pobyty v rodině), aby zjistil, jak se dítě z rodiny vrací do ZDVOP naladěné a následně situaci s dítětem a jeho rodinou vyhodnocuje ve spolupráci s příslušným OSPOD. Dále motivujeme rodiče k aktivnímu řešení situace, zapojování do zajištění potřeb dětí v zařízení (např. lékař, škola). Poskytujeme podporu a pomoc rodičům, či jiným osobám, které mají

zájem dítě převzít do péče, dle identifikovaných rizik pro dítě. Rozvíjíme podpůrné zdroje pro pečující osoby z řad jejich širšího sociálního prostředí, nikoliv jen systému. Důležitá je také spolupráce s osobami pověřenými k výkonu SPOD (různé doprovázející a podpůrné organizace, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi). Průběžně vyhodnocujeme situaci dítěte – v plánu SPOD (plán sociálně právní ochrany dítěte), kde plánujeme přípravu dítěte na změnu. Toto ve spolupráci s dítětem, rodiči a dalšími zainteresovanými osobami.

2. Rozhovor s dítětem:

Postup při vedení rozhovoru a následného vyhodnocení potřeb dítěte

- Dítě má právo se přiměřeně svému věku podílet na záležitostech, které se ho týkají. Pro děti není jednoduché mluvit o negativních zkušenostech, navíc často ani nevědí, jak mají situaci slovy popsat, nebo se za ni stydí. Děti se často vyjadřují spontánně pomocí těla, kresby či hry.

Zahájení rozhovoru

- Rozhovor s dítětem zahájíme co nejdříve od přijetí; vždy s ohledem na aktuální situaci – na fyzický a psychický stav dítěte. Sociální pracovníce, nebo psycholog, nebo jiný odborný pracovník hned po přijetí ukáže dítěti areál DC Pluto a seznámí dítě s dokumentem Průvodce pro děti a rodiče a dokumentem Příběh přijetí. Ředitel zařízení kontroluje, zda byly dětem dostatečně předány všechny důležité informace. Z dokumentů, které si prohlíží dítě s pracovníky, jsou mu vysvětleny nejdůležitější informace týkající se DC Pluto – např. náležitosti smlouvy, jaké má dítě práva a povinnosti, kde má svůj pokoj, jak probíhají návštěvy, jsou mu vysvětleny informace o kapesném a o uzamykatelné skřínce, ke které jsou dítěti předány klíče.

Způsoby komunikace

- **děti se zdravotním postižením** – s dítětem se zdravotním postižením se snažíme komunikovat vzhledem k jeho postižení. U smyslového postižení – využíváme zprostředkování hovorů přes Tichou linku (sociální služba). U mentálního, kombinovaného postižení – používáme jednoduché věty, věty opakujeme. Ověřujeme si zpětnou vazbou, zda dítě sdělení rozumělo. U duševního postižení – klidným hlasem upravíme komunikaci vzhledem k věku dítěte.
- **děti s jinou než českou národností** (děti cizích státních příslušníků) - pokud dítě rozumí anglickému jazyku, využívají zaměstnanci k domluvě s nimi tento jazyk (například za využití online překladače). V případě, že nerozumí anglicky snažíme se dětem co nejdříve zajistit tlumočnicka, tak, aby měli možnost vyjádřit svou nepříznivou sociální situaci osobně.

Příprava prostoru pro vedení rozhovoru

- Probíhá v prostoru, který zajišťuje pocit bezpečí; vybavení prostoru je adekvátní věku a typu rozhovoru; z prostředí se snažíme eliminovat rušivé podněty (vypnout telefon, upozornit ostatní pracovníky na probíhající rozhovor apod.).

Volba osoby, která rozhovor povede

- Dítě si pro rozhovor může vybrat pracovníka, kterému může důvěřovat (pracovník přímé péče, sociální pracovník, psycholog, ředitel a další pracovník); Respektujeme přání dítěte, s kým povede rozhovor, zohledňujeme volbu pohlaví pracovníka, zejména u dětí zneužívaných, týraných apod.

Vedení rozhovoru

- Rozhovor nemusí být veden jen v přímé interakci – otázka x odpověď, může probíhat za využití kresby, hry apod.; využíváme různé varianty rozhovoru formou krátké hry, při kreslení zvířátek nebo povídání nad obrázkovou knížkou. U každého dítěte je pak postupováno dle jeho individuálních potřeb a podle věku.

Při rozhovoru s dítětem vždy dodržujeme základní pravidla:

- Při komunikaci s dítětem uplatňujeme motto DC Pluto a přistupujeme k dítěti vždy individuálně. Užitečné a přehledné informace při komunikaci s dětmi čerpáme také z webových stránek **www.centrumlocika.cz**, **www.lumos.cz** a z jiných vhodných webových stránek. Pracovníky vedeme ke správné komunikaci s dětmi na pravidelných poradách, kde společně konzultujeme nejlepší zájem dítěte. Při komunikaci s dětmi se snažíme kontrolovat neverbální komunikaci, aby nedocházelo k neshodám. Snažíme se hlídat si mimiku, postoj těla, vzdálenost, užití doteku. Větším dětem vyjádříme respekt podáním ruky, dospívajícím vykáme, pokud si tak přejí. Přizpůsobíme komunikaci věku dítěte, případně stupni vývoje. Nasloucháme dítěti. Nepřerušujeme dítě ve vyprávění, dáme mu dostatečný prostor. Neptáme se znovu na věci, které již byly řečeny. Nikdy se neptáme dítěte na důvod – proč se to či ono stalo. Formulujeme otázku: „*Jak tomu, co se stalo, rozumíš?*“ Je zcela v pořádku, pokud dítě odpoví, že nerozumí. Respektujeme, pokud dítě o nějakém tématu nechce mluvit. Respektujeme, pokud dítě mlčí, informujeme ho o možnosti kdykoliv si promluvit. Parafrázujeme, aby dítě mělo pocit, že rozumíme jeho sdělení. Snažíme se vyjádřit svůj soucit: „Mrzí mne, že se to stalo, jsem tady proto, abych Ti pomohl/a. Chápu, že je to pro tebe nepříjemné“ Nezpochybňujeme ani nezlehčujeme to, co dítě sděluje. Povzbuzujeme snahu dítěte, jeho spolupráci, to, že se nám svěřilo. Dítě nekritizujeme, nevyhrožujeme mu. Pokud je kritika potřeba, vždy kritizujeme věc, čin, který dítě udělalo, ne samotné dítě. Neslibujeme dítěti nic, co nemůžeme splnit.

Postup při vyhodnocování potřeb dítěte

- Již při přijetí dítěte a v průběhu pobytu, v rámci rozhovoru průběžně vyhodnocujeme potřeby dítěte. Z aktuálně zjištěných potřeb dítěte je tvořen plán sociálně právní ochrany (dále jen SPO). Potřeby dítěte zjišťují zejména pracovníci přímé péče, sociální pracovníci a psycholog zařízení. (Více o postupu při vyhodnocování potřeb ve standardu č. 10.)

Nástroje:

Související vnitřní dokumenty a formuláře zařízení:

- Propagační materiál DC Pluto – letáky
- Základní informace k pobytu dítěte ve ZDVOP
- Brožura – Každé dítě má svůj příběh
- Brožura – Průvodce DC Pluto pro děti a rodiče
- Brožura – Příběh přijetí

Související řády a směrnice zařízení:

- Etický kodex zaměstnance DC Pluto
- Provozní řád DC Pluto
- Základní informace k pobytu dítěte ve ZDVOP

Webové stránky:

- www.centrumlocika.cz
- www.lumos.cz
- www.plutocentrum.cz

Související legislativa:

- Etický kodex sociálního pracovníka
- Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona sociálně-právní ochrany, v platném znění
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou

Další použitý materiál:

- Slabikář dětských práv
- Úmluva o právech dítěte dětskou formou

Další pracovní postupy:

- Standard č. 2 Ochrana práv a oprávněných zájmů
- Standard č. 4 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany
- Standard č. 9 Přijímání dětí do zařízení
- Standard č. 10 Plán SPOD umístěného v ZDVOP
- Standard č. 11 Předávání informací
- Standard č. 12 Ukončení péče v ZDVOP
- Standard č. 13 Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany
- Standard č. 14 Vyřizování a podávání stížností
- Standard č. 15 Rizikové, havarijní a nouzové situace