

# **Středisko výchovné péče Kupeckého 576, Praha 4**

## **VNITŘNÍ ŘÁD**

Vnitřní řád Střediska výchovné péče Modrá škola je vydán v souladu s § 34 odst. (1) písm. a) zákona 109/2002 Sb. ve znění 333/2012 - Zákon o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů a podle metodického pokynu 14744/27, kterým se upravují podrobnosti výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních.

### **1. Charakteristika střediska výchovné péče**

**a) Název právnické osoby, která vykonává činnost střediska, sídlo, telefonní číslo, email a webové stránky střediska:**

Zařízení pro děti-cizince, středisko výchovné péče a základní škola, Praha 5, Radlická 30.  
**Adresa střediska:** Kupeckého 576, Praha 4 – Háje

**E-mail:** svphaje@zdcpraha.cz

**Webové stránky:** www.zdcpraha.cz

**Tel.:** +420 778 527 312

**Právní forma:** elokované (odloučené) pracoviště příspěvkové organizace: Zařízení pro děti-cizince, středisko výchovné péče a základní škola, Praha 5, Radlická 30. (dále jen ZDC)

### **b) Organizační struktura SVP**

Vedoucí střediska je přímo podřízena ředitelce ZDC a řídí odborné pracovníce střediska. Všechny pracovníce pedagogického týmu střediska se podílí na výchovně vzdělávacím procesu ve středisku, na programových činnostech střediska a chodu střediska v rámci svých povinností a dle morálního a etického kodexu pedagogického pracovníka.

Provoz střediska je zajišťován minimálně 8 hodin denně, od pondělí do čtvrtka v čase 7:30 až 16:00, v pátek v čase 7:30 až 15:00. Po předchozí domluvě i déle.

### **c) Charakteristika střediska**

**Činnost střediska výchovné péče je organizována dle:**

Zákona č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Metodickým pokynem 14744/27, kterým se upravují podrobnosti o organizaci výchovně vzdělávací péče ve střediscích výchovné péče. Příkazu ministryně školství, mládeže a tělovýchovy č. 21/2007 k činnosti středisek výchovné péče.

### **Ambulantní oddělení střediska**

Poskytuje své služby dětem a mládeži ve věku od 6 do 18 let, popř. předškolním, mladším i starším klientům, kteří se soustavným studiem připravují na své budoucí povolání až do 26 let. Zaměřuje se na poskytování poradenské, diagnostické a terapeutické pomoci dětem a rodičům (osobám odpovědným za výchovu), kteří řeší vztahové, výchovné a školní problémy nebo se ocitli ve složité životní situaci a hledají pomoc s jejím vyřešením. SVP také

nabízí metodickou pomoc učitelům svých klientů, metodickou pomoc učitelům v obecné rovině, konzultace nad výchovnými i školními problémy žáků a práci se školní třídou zaměřenou na řešení aktuálních potíží (nejedná se o preventivní programy v rámci primární prevence). Základním cílem SVP je co nejlépe porozumět tomu, co klient prožívá, zjistit příčiny, eliminovat negativní projevy v jeho chování a pomoci dojít k nápravě (např. vztahových problémů v rodině, ve školní třídě). Při práci s třídním kolektivem je cílem zjistit příčinu potíží, formou skupinové práce nastartovat pozitivní změnu a nabídnout doporučení, jak se třídou dále pracovat

#### **d) Personální zabezpečení:**

Ve středisku pracují odborné pracovnice: speciální pedagožky, psychologičky, sociální pracovnice

**Vedoucí střediska** odpovídá za výchovně vzdělávací proces a chod střediska a je i odbornou pracovnicí střediska – pracuje s klienty dle svého odborného zaměření.

**Psycholožka** je odpovědná za psychologická vyšetření klientů, včetně vypracování psychologických zpráv, za terapeutická sezení, individuální práci s klientem i za skupinové programy (včetně práce s rodinou), kterých se účastní, nebo je vede.

**Speciální pedagožka** je odpovědná za terapeutická sezení, vedení skupinových programů, vedení ambulantních klientů, které má v péči a kterým poskytuje intervence, a za skupinové programy (včetně práce s rodinou).

**Sociální pracovnice** je odpovědná za vedení spisů klientů, přijímací proces klientů, vedení evidence ambulance, poskytování informací ze sociální oblasti OSPOD, PČR, soudům, klientům i osobám odpovědným za výchovu.

#### **e) Spolupráce s osobami odpovědnými za výchovu**

Osobami odpovědnými za výchovu jsou rodiče či jiní zákonní zástupci. V rámci ambulantní péče je práce s dítětem podmíněna i účastí zákonných zástupců či osob odpovědných za výchovu. V rámci internátního oddělení jsou služby zákonným zástupcům podmíněny jejich spoluprací s individuální průvodkyní (speciální pedagožka, psychologička) pobytem klienta a účastí na rodičovských skupinách.

Rodičům poskytujeme služby především formou:

- preventivně výchovného poradenství;
- terapeutickou činností;
- rodinnou terapií;
- vedením rodičovských skupin;
- terénní činností;
- osvětovou a lektorskou činností;

Rodiče mohou požádat o:

- projednání opatření zásadní důležitosti předem;
- seznámení se se všemi aktivitami, které naše středisko bude s klientem dělat, jakými formami, způsoby a nástroji, a jaká mohou při těchto aktivitách vzniknout rizika, pokud

taková vůbec mohou vzniknout, a to vše formou poučení prostřednictvím Informovaného souhlasu. I po podpisu Informovaného souhlasu může rodič, nebo zletilý klient kdykoliv od poskytované péče odstoupit, přerušit ji, či si vyžádat dodatečné informace;

- informování o probíhající terapii v jakékoliv její fázi;
- odstoupení od poskytované péče, odmítnutí, nebo přerušení této péče, uplatnění výhrad k poskytované službě;
- obnovení poradenské služby kdykoliv znovu;

## **2. Postup při přijímání a propouštění klientů:**

Klientela střediska vychází z ustanovení § 16 zákona č. 109/2002 Sb. Osoby, které mohou

žádat o služby střediska, jsou uvedeny v ustanovení § 17 citovaného zákona. Služby jsou poskytovány až po udělení písemného Informovaného souhlasu zákonného zástupce a klienta. V případě nařízeného pobytu soudem je klient přijímán i bez podepsané dohody osobami odpovědnými za výchovu.

Klientem střediska se nemůže stát jedinec v akutním psychotickém stavu. K ambulantní konzultaci nemůže být také přijat klient pod vlivem alkoholu, drogy nebo jiné toxické látky.

### **a) Organizace přijímání klienta:**

Klient obdržel kontakt např. na OSPOD, ve škole, našel si ho sám na internetu a zkontaktoval některou z pracovníků SVP. Pracovnice SVP v takovém případě předá klientovi kontakt na sociální pracovníci (SP) SVP (e-mail, služební telefon, pevnou telefonní linku) a požádá ho, aby se spojil přímo s SP. Je také možné vzít si od klienta kontaktní údaje a předat je SP, která se již s klientem sama spojí. SP si domluví s klientem termín společné schůzky, v průběhu které sepíše sociální anamnézu, základní osobní anamnézu, vyplní anamnestický dotazník, zajistí podpis informovaného souhlasu, souhlasu klienta se zpracováním osobních údajů, vyhotoví kopie případných zpráv z jiných zařízení, se kterými klient přichází. Založí spis klienta. V případě potřeby sepíše oficiální žádosti o zprávy o klientovi na OSPOD, do školy, PPP, do jiné instituce. Připravenou dokumentaci předává terapeutické pracovníci SVP, kterou stanoví vedoucí SVP dle jeho specializace.

V případě, že se bývalý klient obrátí přímo na terapeutku, ke které dříve docházel, terapeutka si vyžádá od SP jeho dokumentaci a domluví si s klientem termín. V případě, že se bývalý klient obrátí na SP SVP, SP si vezme na klienta kontaktní údaje, které předá terapeutce za účelem objednání klienta.

Každý týden je organizováno informativní setkání všech pracovníků SVP, na kterém se vzájemně předávají informace o stávajících kapacitách, událostech, které jsou aktuální a akutní, a na které bude SP informovat o nově přijatých klientech. Na základě těchto informací a na základě kapacit jednotlivých pracovníků, dojde ve spolupráci s vedoucí SVP k rozdělení nových klientů odborným terapeutkám. Klient se pak na termínu s terapeutkou domluví maximálně do jednoho týdne od prvního kontaktu.

V případě naléhavé situace, kdy je potřeba klienta přijmout co nejdříve, může SP na základě přehledu v příjmové knize, kontaktovat terapeutku se žádostí o objednání klienta i mimo tyto pravidelné porady. Vychází tak především z přehledu nově přijatých klientů v knize příjmů, kde je uvedeno, kolik nových klientů má každá z terapeutek má ve své péči.

V případě akutní situace, kdy klient přijde osobně do SVP, se mu bude věnovat buď jeho terapeutka, a pokud to není možné, tak kterákoliv jiná terapeutka, která zabezpečí krizovou intervenci a navrhne další postup. O všem pak provede záznam do osobního spisu klienta.

## **b) Spolupráce s příslušnými orgány a institucemi:**

### **Spolupráce se školami a mimoškolními zařízeními:**

Spolupráce či lépe řečeno kooperace s výše uvedenými partnerskými organizacemi je dvousměrná. V určitých případech naše středisko oslovuje toto zařízení s žádostí o spolupráci a v jiných pak žádají tato zařízení o naši intervenci a pomoc. Spolupráce střediska se školou týkající se klientů střediska probíhá s přihlédnutím k ochraně osobních údajů klienta. Tedy oslovujeme školu po předchozím souhlasu rodičů s touto aktivitou. Při přijetí žáka školy do péče si středisko obvykle vyžádá od školy zprávu o žákovi. V případě, že ve škole působí školní psycholog či školní speciální pedagog, vyžádá si středisko od uvedených pedagogických pracovníků písemnou zprávu o prospěchu klienta, jeho zařazení do žákovského kolektivu a dosavadních výchovných opatřeních učiněných ve škole a dalších podstatných informacích.

### **Spolupráce se školskými poradenskými zařízeními:**

Vzhledem k tomu, že naši klienti velmi často využívají služeb i jiných poradenských zařízení, tak nedílnou součástí naší práce je získání všech odborných podkladů od těchto zařízení. Jsou-li u klienta zjištěny speciální vzdělávací potřeby, spolupracuje středisko při zajišťování komplexní péče s pedagogiko-psychologickou poradnou nebo speciálně pedagogickým centrem.

### **Spolupráce s orgány sociálně právní ochrany dětí:**

Spolupráce střediska s orgány sociálně právní ochrany dětí (dále OSPOD) v sobě zahrnuje poskytování vzájemných informací, vypracovávání podkladových zpráv a přímou spoluúčast při poradenské a preventivní činnosti. Středisko předává na OSPOD informace o skutečnostech, které vyvolávají podezření, že:

- zákonní zástupci nezletilého klienta nebo jiné osoby odpovědné za výchovu neplní své povinnosti, nebo zneužívají, či nevykonávají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti;
- klient spáchal trestný čin, opakovaně se dopouští přestupků, žíví se prostitucí, zneužívá alkohol nebo jiné návykové látky;
- na klientovi byl spáchán trestný čin, nebo je podezření na spáchání trestného činu, který ohrožuje jeho život, zdraví, zdravý vývoj, lidskou důstojnost nebo jmění;

Na vyžádání OSPOD poskytuje středisko informace, písemné zprávy v případech, kdy je OSPOD opatrovníkem, vykonává dohled nad výchovou, nebo jsou-li údaje vyžádány pro účely soudního řízení. Odbornice ze střediska se také zúčastňuje případových konferencí organizovaných OSPOD pro stanovení strategie dalšího postupu v procesu podpory a pomoci konkrétnímu klientovi.

### **Spolupráce se zdravotnickými zařízeními:**

Základní spolupráce, či lépe získávání základních zdravotních informací o klientovi, vychází z toho, co nám sami rodiče o dítěti sdělí, případně jaké zdravotní materiály nám poskytnou. Kromě výše uvedeného ve spolupráci se zdravotnickými zařízeními vystupuje

středisko jako zprostředkovatel základní informace o službách a kontaktech na zařízení (dle povahy problému např. psychiatrická léčebna, odborné vyšetření sluchu a zraku apod.)

#### **Spolupráce s Probační a mediační službou:**

Středisko přijímá i klienty, kterým bylo soudem nařízeno v rámci výchovných opatření absolvovat výchovně - terapeutický program ve středisku výchovné péče. V případech, kdy se náš bývalý klient dostane do péče Probační a mediační služby, pak vyžadují od střediska informace o dosavadní práci s klientem.

#### **Spolupráce s nestátními neziskovými organizacemi:**

Středisko zvláště při práci s dětmi - cizinci velmi intenzivně spolupracuje s celou řadou nestátních neziskových organizací, které působí v oblasti podpory integrace rodin cizinců a jejich dětí. Zajišťují výuku českého jazyka pro naše klienty a jejich rodiče. Pomáhají k minimalizování deficitu ve školním vzdělávání, a to především organizací doučování.

#### **Spolupráce s Diagnostickým ústavem pro děti-cizince:**

Při práci s dětmi – cizinci je tato spolupráce klíčová. Diagnostický ústav disponuje odbornými zkušenostmi a znalostmi potřebnými pro práci s těmito dětmi, a to díky svému dlouhodobému působení v této oblasti. Jeho odborní pracovníci jsou kompetentní poskytovat středisku potřebné informace a metodická doporučení pro práci s jednotlivými dětmi různého etnika.

#### **Spolupráce s orgány státní správy a samosprávy:**

Středisko patří svou činností k místním školám a školským zařízením v regionu Praha 11 a Praha 12, odkud pochází většina klientů. Středisko je zapojeno do preventivně výchovných a poradenských aktivit uvedených pražských obvodů. Zástupkyně střediska je členem Sociální komise pro Prahu 11, kde se globálně řeší problémy dětí a mládeže v tomto regionu a připravuje dlouhodobá strategie prevence sociálně-patologických jevů.

#### **c) důvody přerušování a ukončení spolupráce:**

V odůvodněných případech může dojít ke změně formy a obsahu spolupráce s klientem (v případě změny zakázky).

- Na žádost zákonných zástupců či zletilého klienta.
- Z jiných důvodů (např. změna zákonného zástupce, nabídky služeb střediska, nařízená spolupráce podle z. č. 359/1999 Sb. a z. č. 109/2002 Sb.).

K ukončení spolupráce s klientem může dojít:

- Po vzájemné dohodě klienta a pracovnice, pokud pominuly důvody ke spolupráci.
- Ze strany klienta a zákonného zástupce, i když nepominuly důvody ke spolupráci.
- Ze strany střediska, pokud řešení problému klienta vyžaduje jinou odbornou spolupráci, než může středisko nabídnout, nebo je-li další spolupráce jinak kontraindikována, či maří-li spolupráci svým jednáním sám klient.

#### **d) Náležitosti závěrečné zprávy:**

Informace o charakteristických rysech povahy včetně chování, hodnocení úrovně rozvoje volných vlastností, schopnosti sebehodnocení, informace o vztazích klienta s rodinou

a blízkými osobami, posouzení vztahů klienta k autoritám, informace o zájmech, o znalostech a dovednostech klienta, případně též údaje o změnách v chování a prospěchu ve škole v průběhu péče ve středisku a informace o představě klienta o jeho dalším vzdělávání a profesním zaměření, údaje o tom, co se osvědčilo při odstraňování poruch chování u klienta, doporučení týkající se využívání volného času, v případě nezletilého klienta výchovná doporučení pro zákonné zástupce.

### **3. Organizace výchovně vzdělávacích činností ve středisku**

Diagnostické, preventivně výchovné a poradenské služby, které středisko poskytuje v rámci péče o děti s rizikem poruch chování nebo s již rozvinutými projevy poruch chování a negativních jevů v sociálním vývoji jsou poskytovány také dětem - cizincům a jejich rodinám za využití překladatelů a spolupráce s organizacemi pracujícími s rodinami cizinců. Poskytování služeb formou poradenství, zvláště pak krizové intervence a jednorázové psychologické podpory v obtížné životní situaci, kterou klient nebo jeho rodič není schopen sám uspokojivě řešit, probíhá buď formou osobního setkání, nebo formou telefonického rozhovoru.

#### **a) Speciálně-pedagogická a psychologická diagnostika:**

Speciálně-pedagogická a psychologická diagnostika je ve středisku prováděna především jako služba zaměřená na rozpoznání podstatných rysů osobnosti klienta, zjištění jeho potřeb a problémů. Je uskutečňována v rámci komplexního psychologického nebo speciálně pedagogického vyšetření a dále formou dílčích vyšetření, která doplňují předchozí zjištění, zvláště pak při podezření na specifické poruchy učení, specifické poruchy chování, či podezření na syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte. V ambulantním oddělení jsou výsledky této činnosti jedním z důležitých východisek při zpracování individuálního plánu ambulantní péče, případně slouží jako jeden z podkladů pro doporučení jiné odborné péče.

#### **b) Podpora vzdělávacích dovedností:**

Podpora vzdělávacích dovedností využívá především individuální přístup, kdy si klient pod vedením speciální pedagožky osvojuje potřebné školní dovednosti, přičemž se učí rozpoznávat svoje individuální vlohy, možnosti a nejvhodnější formy sebevzdělávání. (dle typu přijímání a uchovávání informací – zrakový typ, sluchový typ, psychomotorický typ). Spolupráce s klientem směřuje k podpoře jeho schopností a k rozvíjení zdravého sebevědomí a pozitivního přístupu ke vzdělávání. Součástí podpory vzdělávacích dovedností dětí – cizinců s různými odlišnostmi je také poskytování odborné pomoci jejich učitelům a odborným pracovníkům škol a školských poradenských zařízení.

#### **c) Terapeutická činnost:**

Terapeutická činnost probíhá především formou provázení klienta a celé rodiny v náročných životních situacích s eklektickým využitím různých psychoterapeutických směrů. Doba poskytované terapeutické péče se řídí individuálními potřebami klientů.

#### **d) Poradenská činnost:**

Poradenskou činnost s klientem představují zejména osobní konzultace v širokém spektru poradenské problematiky, zvláště pak porozumění své situaci ve školním prostředí, v kolektivu vrstevníků, ve své rodině. Podporujeme také ty aktivity, které celému ozdravnému procesu napomáhají, jako jsou různé kolektivní sportovní a zájmové činnosti. U dětí s podezřením na psychiatrický problém poskytujeme poradenskou pomoc v zajištění potřebného psychiatrického vyšetření.

#### **e) Skupinové činnosti s klienty:**

Skupinové aktivity usnadňují klientům přijetí korektivních zkušeností a ulehčují nácvik žádoucích sociálních rolí. V rámci bezpečné skupiny vrstevníků s podobnými problémy, kdy všichni dodržují dohodnutá skupinová pravidla, si mohou klienti modelově vyzkoušet své nové formy a způsoby řešení různých problémů. Také získají dobrý přehled, jak jejich aktivity hodnotí ostatní vrstevníci. Pracujeme zde s významným skupinovým tlakem na změnu chování klienta a na působení skupinové dynamiky a jejího vývoje. Terapeutické skupiny sestavujeme dle potřeby - podle aktuálních potřeb klientů s obdobnými problémy, cílů stanovených v jejich individuálních plánech ambulantní péče a forem činností, které směřují k naplnění těchto cílů. Z hlediska počtu klientů tak preferujeme počet 6 – 8 klientů v jedné skupině. Pokud je to možné, tak udržujeme takto vzniklou skupinu jako uzavřenou. Jen ve výjimečných případech umožňujeme zařazení nového klienta do stávající skupiny.

Zvláštní terapeutickou skupinou jsou klienti děti – cizinci s jazykovou bariérou a společnými problémy s integrací do českého vzdělávacího systému. Zde pracujeme za účasti překladatelů a tlumočnicků a probíráme společná témata: integrace, odlišnosti, obtíže, zvláštnosti české kultury, sociální zvyklosti a potřeby jejich pochopení.

#### **f) Spolupráce se školami:**

Spolupráce se školami obnáší: metodickou pomoc učitelům, práci s třídním kolektivem zaměřenou na řešení aktuálních potíží, sociometrii, přednáškovou činnost a preventivní činnost.

### **4. Formy činnosti střediska:**

#### **a) Jednorázové vedení klienta**

Jednorázovým vedením klienta se rozumí odborná poradenská pomoc poskytnutá klientovi v obtížné životní situaci nebo v životní krizi, kdy ze strany potenciálního klienta není zájem o krátkodobé nebo dlouhodobé vedení ve středisku, popřípadě je mu doporučena péče jiného zařízení. Tímto se rovněž rozumí konzultace poskytnutá zákonnému zástupci nezletilého klienta v případě výchovných problémů, které nedokáže samostatně vyřešit. Jednorázové vedení probíhá formou osobní nebo telefonické konzultace. Jednorázové vedení klienta zahrnuje také konzultace vyžádané klientem, který již ukončil spolupráci se střediskem, ale žádá o jednorázovou poradenskou pomoc, krizovou intervenci, či psychologickou podporu v náročné životní situaci.

#### **Krátkodobé vedení klienta**

Krátkodobým vedením klienta se rozumí odborná činnost s klientem probíhající v oddělení ambulantním, která je ukončena do 2 až 3 měsíců od prvního kontaktu.

#### **Dlouhodobé vedení klienta**

Dlouhodobým vedením klienta se rozumí poskytování diagnostických, preventivně výchovných a poradenských služeb déle než 3 měsíce.

#### **b) Vymezení přímé a nepřímé práce**

Do přímé práce řadíme terapeutickou a poradenskou práci s klientem či jeho zákonnými zástupci, s rodinou a pozorování ve školním kolektivu.

Časová dotace terapeutické a poradenské činnosti se řídí věkem, stavem a schopnostmi klienta obvykle v tomto rozmezí:

Děti: 45–60 minut.

Mladiství: 60–95 minut.

Dospělí: 60–95 minut.

Do nepřímé práce se řadí administrativa, účast na výchovných komisích, případových konferencích a konzultace s jinými odbornými institucemi.

## **5. Náležitosti Individuálního výchovného plánu:**

- osobní údaje klienta (jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, případně přechodného bydliště),
- důvod žádosti klienta (zákonného zástupce klienta) o přijetí do péče střediska,
- vymezení cílů, kterých chce klient dosáhnout (tzv. zakázka klienta),
- vymezení podmínek spolupráce mezi střediskem, klientem a zákonným zástupcem nezletilého klienta (tzv. kontrakt) včetně volby postupů a metod, kterých chce klient využít z nabízených služeb,
- vyjádření souhlasu klienta a zákonného zástupce nezletilého klienta se spoluprací se střediskem. Neplatí pro klienty, jimž je spolupráce se střediskem nařízena soudně.

Individuální výchovný plán, jeho aktualizace a plnění se zaznamenává do osobního spisu klienta.

## **6. Dokumentace:**

Dokumentace klienta obsahuje zejména osobní a anamnestické údaje, individuální plán ambulantní péče, výsledky psychologické a speciálně pedagogické diagnostiky, záznamy individuálních a rodinných terapií a další podklady. Záznamy o jednáních (se školou, školským, zdravotnickým aj. zařízením, OSPOD, policií a soudy), která se týkala klienta a závěrečnou zprávu.

Ostatní dokumentace: SVP dokumentuje rovněž další spolupráci s institucemi, kterou zpracovává v samostatných evidencích. Jedná se především o spolupráci s odbornými institucemi (jednorázové odborné konzultace, přednášky, jednorázové krizové intervence, záznamy ze sociálních komisí, THC skupiny vedené ÚMČ Praha 11 apod.).

## **7. Práva a povinnosti osob odpovědných za výchovu**

### **a) Zákonní zástupci klientů mají následující práva:**

- na informace o dítěti formou konzultace, popř. telefonicky,
- spolupracovat na individuálních výchovných plánech svých dětí,
- zúčastňovat se rodičovských skupin,
- na poradenskou pomoc ve věcech výchovné péče o klienta,
- písemným sdělením ukončit péči o klienta (neplatí pro klienty se soudním nařízením)

### **b) Zákonní zástupci mají následující povinnosti:**

- oznámit bezodkladně středisku podstatné okolnosti, které se týkají zejména zdravotního stavu klienta,



- seznámit se s vnitřním řádem střediska a dodržovat jeho ustanovení,
- spolupracovat s odbornými pracovníky střediska a účastnit se jednotlivých součástí programu ve středisku (zejména konzultací, terapeutických sezení, rodičovských skupin, domluvených terapií ad.)
- hradit škody na majetku střediska či ostatních klientů, jež způsobí jejich dítě či mladistvý.

### **c) Způsob poskytování informací zákonným zástupcům**

Veškeré informace o středisku jsou zakotveny ve vnitřním řádu střediska. V rámci ambulantní péče jsou předány informace ústně přímo zákonným zástupcům. K nahlédnutí jsou také na webových stránkách SVP.

### **d) Poskytování informací o nezletilém klientovi**

Při poskytování informací o nezletilém klientovi je zachována mlčenlivost. Získané informace jsou využívány v souladu se zájmy dítěte. Informace týkající se dítěte jsou poskytovány pouze zákonným zástupcům a orgánům sociálně právní ochrany dětí. Středisko musí ze zákona spolupracovat s orgány činnými v trestním řízení, např. policie, soudy. K poskytování informací např. škole je vyžadován od zákonných zástupců písemný souhlas.

## **8. Postup při podávání a vyřizování žádostí, stížností a návrhů:**

Klient střediska předává žádost, stížnost nebo návrh vedoucí SVP, nebo sociální pracovníci. Žádost, stížnost či návrh se podává písemnou formou a vedoucí střediska se ke stížnosti vyjádří. Klienti jsou informováni o možnosti stížnosti u ředitelky ZDC i u dalších institucí. Klientovi jsou na požádání poskytnuty kontaktní informace na tyto instituce. Klient pořadí kroků využívá dle svého uvážení. Zákonný zástupce klienta postupuje obdobně.

Každá stížnost klienta, stejně jako její vyřízení se eviduje v Knize stížností.

## **9. Podmínky zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví klientů**

### **a) Postup při úrazech klientů**

Utrpí-li klient úraz, postupují pracovníci střediska tak, aby mu byla co nejrychleji a nejefektivněji poskytnuta první pomoc a následná lékařská péče. O úrazech nezletilého klienta informuje vedoucí střediska nebo jím pověřená pracovnice zákonné zástupce a ředitelku ZDC bezodkladně.

### **b) Postup při agresivitě klienta**

V případě agresivních projevů klienta, kterými ohrožuje zdraví nebo život svůj či jiné osoby, je klient izolován od ostatních klientů, aby byla zajištěna bezpečnost. Není-li možné zklidnit agresivní projevy klienta běžnými výchovnými postupy, např. při vlivu omamných psychoaktivních látek nebo v důsledku duševního onemocnění, je pedagogickou pracovníci přivolána záchranná služba, případně Policie ČR. O situaci je bez zbytečných odkladů informován zákonný zástupce nezletilého klienta. O situaci provede vedoucí střediska nebo jím pověřená pedagogická pracovnice podrobný záznam do dokumentace klienta. Příklad je projednán a je stanoveno odpovídající opatření.

## **10. Závěrečná ustanovení**

Aktuální vnitřní řád byl zpracován v souladu se Standardy kvality pro ambulantní SVP. Je závazným dokumentem střediska. Všechny pracovníce střediska, klienti a osoby odpovědné za výchovu s ním jsou seznámeni a jsou povinni jej dodržovat. Změny, dodatky a přílohy vnitřního řádu musí mít písemnou formu. Vnitřní řád je na vyžádání kdykoliv k dispozici u sociální pracovníce střediska a je přístupný na webových stránkách střediska.

V Praze dne: 1. 8. 2024

Nabývá platnosti dne: 1. 9. 2024

Zpracovala: PhDr. Alice Podholová, vedoucí SVP

Schválila: Mgr. Zuzana Chmelířová Vučková, ředitelka ZDC