

## Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy  
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice  
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660  
Účet: 2100552338/2010  
Web: www.detipatridomu.cz



### Děti patří domů, z. s.

náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy  
IČ: 22682660

zastoupený **Dagmar Gloserovou**, pověřenou Správní radou plnou mocí ze dne 19. 12. 2019 k podepisování dohod o výkonu pěstounské péče, jako osoba pověřená podle § 48 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, písm. d) uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče a podle písmena f) poskytovat osobě pečující, s níž uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče, výchovnou a poradenskou péči při výkonu pěstounské péče a sledovat výkon pěstounské péče.  
**(dále jen „poskytovatel“)**

a

### **jména a příjmení osob v evidenci, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu, a datumy narození**

adresa trvalého pobytu

kontakt (telefon, email)

**(dále jen „osoby v evidenci“)**

uzavřeli tuto

### **DOHODU O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE (dále jen Dohoda)**

podle § 47b odst. 4 a souvisejících Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

#### **I.**

##### **Zákonný rámec Dohody**

1. Osoby v evidenci byly na základě rozhodnutí Krajského úřadu ..... kraje, odboru ..... v ..... sp. zn. / č. j. .... ze dne ..... (rozhodnutí nabylo právní moci dne ..... ) zařazení do evidencí osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu.
2. Tato Dohoda upravuje podrobnosti ohledně výkonu práv a povinností osob v evidenci a práv a povinností poskytovatele a jejich vzájemné spolupráce.
3. Přílohou této Dohody je Podání a vyřízení připomínek a stížností, souhlas místně příslušného OSPOD s Dohodou v případě, že není její součástí, a Manuál pro pěstouny neboli Vnitřní směrnice č. 01/2020 o právech a povinnostech pěstounů provázených Děti patří domů, z. s. (dále jen Vnitřní směrnice č. 01/2020) s aktuální Nabídkou akcí a Ceníkem.

#### **II.**

##### **Předmět spolupráce, klíčový pracovník**

1. Předmětem spolupráce osob v evidenci s poskytovatelem je zajištění činností, vymezených v čl. IV. a V. této Dohody a spolupráce s klíčovým pracovníkem. Poskytovatel se s osobami v evidenci dohodl na osobě klíčového pracovníka, se kterým osoby v evidenci řeší všechny záležitosti vyplývající z této Dohody, pokud okolnosti nevyžadují jiné řešení.
2. Poskytovatel může určit po projednání s osobami v evidenci jiného klíčového pracovníka. V případě ukončení pracovního poměru klíčového pracovníka, nebo jeho pracovní neschopnosti, která by měla se zřetelem ke všem okolnostem trvat déle než 2 měsíce, je poskytovatel povinen určit nového klíčového pracovníka a bezodkladně o tom osoby v evidenci informovat. V případě nejasností se mohou osoby v evidenci obrátit na koordinátora provázení nebo odborného garanta.
3. Osoby v evidenci mají právo požádat o změnu osoby klíčového pracovníka a to z jakéhokoli důvodu, jakož i bez uvedení důvodu. Poskytovatel je povinen jim vyhovět, s výjimkou situace, kdy žádný z jeho klíčových pracovníků v daném regionu nemá volnou kapacitu. Žádost se podává písemně na adresu kanceláře.
4. Osoby v evidenci byly při podpisu Dohody poučeny, že mohou kdykoli podat stížnost, pokud by z jakéhokoli důvodu nebyly spokojeny se spoluprací se svým klíčovým pracovníkem nebo jinými službami. Stížnost je možné podat způsobem, který je popsán v příloze č. 1 této Dohody – Podání a vyřízení připomínek a stížností.
5. Předmětem spolupráce osob v evidenci s klíčovým pracovníkem je doprovázení zaměřené na oblasti: péče o dítě a rozvíjení vztahu s dítětem, zajištění bezpečného a láskyplného prostředí pro dítě, spolupráce s vlastní

## Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy  
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice  
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660  
Účet: 2100552338/2010  
Web: www.detipatridomu.cz



rodinou dítěte a dalšími subjekty, vzdělávání a sebereflexe v roli osob v evidenci, reflexe výkonu pěstounské péče na přechodnou dobu, sledování naplňování cílů stanovených na předchozích setkáních a v Individuálním plánu ochrany dítěte (IPOD) aj.

6. Na základě Dohody je vytvořen spis, ve kterém jsou osobní údaje osob v evidenci a dětí svěřených do pěstounské péče na přechodnou dobu a dále údaje spojené s doprovázením - údaje o místě příslušném orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), zprávy pro OSPOD, výstupy z konzultací, cíle spolupráce pro obě strany, vzdělávací plán, plnění jiných práv a povinností apod. Osoby v evidenci a děti jim svěřené do pěstounské péče na přechodnou mají do spisu přístup tak, že požadované části jsou jim vytisknuty. Neplnění cílů stanovených ve spisu může být důvodem pro ukončení spolupráce.

### III.

#### Čas, místo a forma spolupráce

1. Osoby v evidenci se mohou na svého klíčového pracovníka obracet prostřednictvím telefonu nebo emailu. Při dlouhodobé pracovní neschopnosti (14 dní a více) nebo čerpání dovolené klíčový pracovník včas osobám v evidenci sdělí, kdo jej zastupuje.
2. Osobní návštěva klíčového pracovníka realizovaná v minimálním rozsahu jednou za dva měsíce probíhá většinou v domácnosti osob v evidenci (případně dle osobní domluvy je možné narázově i jiné místo) a v termínu, který vyhovuje osobám v evidenci, dětem i klíčovému pracovníkovi. V situaci, kdy se nedaří domluvit společný termín setkání je postup následující:
  - a) Pokud se nepodaří uskutečnit společnou schůzku do 4 měsíců od uzavření Dohody nebo od posledního setkání, je osobám v evidenci minimálně 2 týdny před návštěvou zaslána písemná výzva s termínem schůzky a na tuto skutečnost je upozorněn OSPOD.
  - b) Pokud se ani tuto návštěvu nepodaří realizovat, je osobám v evidenci zaslána další výzva s termínem schůzky a upozorněn OSPOD.
  - c) Pokud ani tak návštěva neproběhne, lze po 6 měsících, během kterých se schůzku nepodařilo uskutečnit, vypovědět Dohodu ze strany doprovázející organizace.
3. Kontaktní místo se nachází na adrese kanceláře poskytovatele. V Teplicích pak na adrese Vrchlického 9. Setkání s klíčovým pracovníkem zde nebo s dalšími pracovníky poskytovatele je možné pouze po předběžné domluvě.
4. Pobytové služby (odpočinek osob v evidenci neboli respit, vzdělávání) budou realizovány v termínech a místech, o kterých budou osoby v evidenci informovány v podobě aktuální Nabídky akcí a aktuálního Ceníku. Osoby v evidenci obdrží (elektronicky, poštou nebo osobně) při podpisu Dohody nebo vždy na začátku kalendářního roku Vnitřní směrnici č. 01/2020, jejíž přílohou je aktuální Nabídka akcí a aktuální Ceník. Osoby v evidenci svým podpisem Dohody a Vnitřní směrnice č. 01/2020 stvrzují, že souhlasí s podmínkami doprovázení. Poradenské služby budou realizovány v čase a v místě dopředu dohodnutém. Osoby v evidenci si pro sebe a své děti také mohou vybírat ze služeb jiných organizací, rozhodnutí o proplacení služby je v kompetenci klíčového pracovníka v závislosti na aktuálním Ceníku a Vnitřní směrnici č. 01/2020.

### IV.

#### Práva osob v evidenci

1. **Pravidelné konzultace s klíčovým pracovníkem.** Osoby v evidenci a děti vyrůstající v rodině mají právo a možnost pravidelně konzultovat průběh pěstounské péče na přechodnou dobu a to minimálně 1 x za 2 měsíce.
2. **Pomoc při zajištění osobní péče o dítě (dále jen „výpomoc“)**
  - (1) Poskytovatel se zavazuje osobám v evidenci poskytnout výpomoc:
    - a) po dobu, kdy bude osoba v evidenci vychovávat děti sama, případně obě osoby v evidenci zároveň uznány za dočasně práce neschopné, nebo v případě ošetřování osoby blízké,
    - b) při narození vlastního dítěte či při úmrtí osoby blízké
    - c) při vyřizování nezbytných záležitostí, kterými se rozumí zejména jednání na správních úřadech, účast u soudu apod., na nichž povinnost účasti vyplývá osobám v evidenci z právního předpisu (podání vysvětlení, předvolání), nebo nelze po nich spravedlivě požadovat, aby úkon opomenuly (vyšetření, lékařský zákrok, podání žádosti o sociální dávku, dávku pěstounské péče, důchod apod.) Spadá sem také absolvování vzdělávání v povinném rozsahu. Při pochybnostech, zda se jedná o vyřizování nezbytných záležitostí, rozhodne na návrh klíčového pracovníka nebo osob v evidenci předseda nebo místopředseda Správní rady.
  - (2) Výpomoc bude realizována vytipováním a oslovením vhodné osoby, která by mohla dočasně převzít péči o svěřené děti. Výpomoc bude osobám v evidenci proplacena dle Vnitřní směrnice č. 01/2020 a aktuálního Ceníku.

## Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy  
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice  
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660  
Účet: 2100552338/2010  
Web: www.detipatridomu.cz



- (3) Žádost o výpomoc uplatní osoby v evidenci u klíčového pracovníka. U vyřizování nezbytné záležitosti (dle odst. 1, bod c), jejíž datum je předem známo, jsou osoby v evidenci povinny požádat o poskytnutí pomoci co nejdříve, kdy se o potřebě dozví, nejpozději však 14 dní před událostí, jinak právo na poskytnutí pomoci při zajištění péče o svěřené děti zaniká.
- (4) Osoby v evidenci přispívají vypomáhající osobě na úhradu nákladů na stravu a ubytování svěřeného dítěte z příspěvku na úhradu potřeb dítěte. Výše příspěvku může činit za jedno dítě maximálně 1/30 částky příspěvku na úhradu potřeb dítěte za den, přičemž tato částka musí být úměrně krácena při poskytnutí nikoli celodenní stravy a ubytování.

### 3. Odpočinek osob v evidenci neboli respit

- (1) Osoby v evidenci mají právo na poskytnutí pomoci se zajištěním celodenní péče o každé svěřené dítě starší 2 let v rozsahu alespoň 14 dnů v kalendářním roce, jakožto dovolené (dále „odpočinek“). Nárok na odpočinek přísluší oběma osobám v evidenci, ty však jsou povinné jej čerpat současně. Daný počet dní může být čerpán vcelku nebo zvlášť.
- (2) Poskytovatel za účelem zajištění odpočinku osob v evidenci:
  - a) Realizuje integrované pobyty pro děti. Informace o termínech, plné ceně, finanční spoluúčasti osob v evidenci a tematickém zaměření pobytů je popsána ve Vnitřní směrnici č. 01/2020 a v aktuální Nabídce akcí. Každému dítěti, které vyžaduje zvýšenou péči, bude zajištěn podpůrný asistent.
  - b) Pomáhá vybrat vhodný pobyt pro děti z veřejné nabídky dětských pobytů a dle Vnitřní směrnice č. 01/2020 a aktuálního Ceníku osobám v evidenci proplatí část nákladů na zajištění odpočinku.
  - c) Pomáhá vytipovat vhodnou osobu pro individuální hlídání dětí a dle Vnitřní směrnice č. 01/2020 a aktuálního Ceníku osobám v evidenci proplatí část nákladů souvisejících se zajištěním odpočinku.
- (3) Nevycherpání 14 dnů v rámci odpočinku osob v evidenci se do dalšího roku nepřevádí ani se za ni neposkytuje finanční kompenzace.

### 4. Zprostředkování odborné pomoci

- (1) Osoby v evidenci a všechny děti vyrůstající v jejich rodině mají právo na zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci jednou za 6 měsíců a proplácení se řídí Vnitřní směrníci č. 01/2020 a aktuálním Ceníkem.

## V.

### Povinnosti osob v evidenci

#### 1. Kontakt dětí v pěstounské péči na přechodnou dobu s vlastní rodinou

- (1) Osoby v evidenci jsou povinné prohlubovat sounáležitost dítěte s biologickými rodiči a dalšími osobami jemu blízkými a podporovat dítě v kontaktu s vlastní rodinou, je-li takový kontakt v zájmu dítěte a neučinil-li soud jiné opatření. Pokud kontakt nemůže probíhat, jsou osoby v evidenci povinny podporovat pozitivní identitu dítěte ve vztahu k jeho vlastní rodině.
- (2) Forma, místo a četnost kontaktu vychází z Individuálního plánu ochrany dítětem (IPOD), nebo po dohodě všech zúčastněných stran.
- (3) Klíčový pracovník pomůže osobám v evidenci s dohodnutím kontaktu s rodinou a případně bude kontaktu osobně přítomen, pokud o to alespoň jeden z pěstounů nebo dítě požádá. Průběh kontaktu je průběžně vyhodnocován.

#### 2. Zvyšování znalostí a dovedností osob v evidenci; vzdělávací plán

- (1) Osoby v evidenci mají povinnost zvyšovat si znalosti a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě v rozsahu 24 hodin v době 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích od nabytí právní moci rozhodnutí o zařazení do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu.
- (2) Klíčový pracovník ve spolupráci s osobami v evidenci vytváří vzdělávací plán na každé 12. měsíční období. Obsah vzdělávacího plánu vychází z potřeb osob v evidenci. Ve vzdělávacím plánu klíčový pracovník spolu s osobami v evidenci určí, jakým způsobem bude zajištěna péče o svěřené děti po dobu jejich vzdělávání. Osoby v evidenci mají povinnost od organizace, u níž absolvují vzdělávací akci, požadovat osvědčení, které dokládá počet absolvovaných hodin a toto osvědčení předat klíčovému pracovníkovi.
- (3) Vzdělávání je plně hrazeno poskytovatelem, osoby v evidenci hradí cestovné, stravné. Ubytování hradí poskytovatel jen v případě noclehu mezi dvěma dny, ve kterých se osoby v evidenci každý den vzdělávaly minimálně 6 hodin (6 x 60 minut). Cena spoluúčasti je stanovena ve Vnitřní směrnici č. 01/2020 a v aktuální Nabídce akcí. Proplácení vzdělávání u jiné organizace se řídí Vnitřní směrníci č. 01/2020 a aktuálním Ceníkem. Osoby v evidenci si mohou najít odpovídající vzdělávání také u jiných organizací. Takovéto vzdělávání je potřeba klíčovému pracovníkovi oznámit dopředu. Účast a proplácení semináře

## Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy  
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice  
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660  
Účet: 2100552338/2010  
Web: www.detipatridomu.cz



nebude osobám v evidenci odepřeno, bude-li cena obvyklá v místě a čase, bude-li vzdělávání odpovídat jejich potřebám s ohledem na péči o svěřené děti, a půjde-li o vzdělávání v rozsahu 24 hodin v daném 12. měsíčním období.

- (4) V případě, že nedojde ke shodě o obsahu vzdělávacího plánu do poloviny roku, určí poskytovatel vhodné vzdělávání.

### VI.

#### Finanční spoluúčast osob v evidenci

1. Maximální platba osob v evidenci (spoluúčast) za 24 hodin vzdělávání v daném 12. měsíčním období odpovídá reálné ceně za stravování, cestovné. Výše příspěvku osob v evidenci na úhradu stravy a ubytování v rámci výpomoci a 14 dní odpočinku může činit za jedno dítě maximálně 1/30 částky příspěvku na úhradu potřeb dítěte za den, přičemž tato částka musí být úměrně krácena při poskytnutí nikoli celodenní stravy a ubytování. Výše další spoluúčasti závisí na reálných nákladech na daný respitní pobyt a je upřesněna ve Vnitřní směrnici č. 01/2020 a v aktuální Nabídce akcí.
2. Poskytovatel nese ostatní náklady, a to náklady na mzdy a odměny pracovníků (klíčoví pracovníci, vedoucí, lektori, odborní pracovníci a garanti, koordinátoři aktivit aj.), náklady na ubytování, stravování a cestovné pracovníků a dobrovolníků, náklady na materiál, vzdělávání, supervize, pojištění, platby za související služby apod. Tyto náklady jsou hrazeny ze Státního příspěvku na výkon pěstounské péče (dále jen Státní příspěvek).
3. Poskytovatel bude pravidelně osobám v evidenci zasílat nebo předávat Vnitřní směrnici č. 01/2020, jejíž součástí je aktuální Ceník a Nabídka akcí, a v které budou zahrnuty reálné ceny za služby, finanční spoluúčast osob v evidenci a proplácení služeb jiných organizací.

### VII.

#### Dohled nad výkonem pěstounské péče

1. Klíčový pracovník je zodpovědný za dohled nad výkonem pěstounské péče na přechodnou dobu. V rámci pravidelných konzultací hovoří o samotě také se všemi dětmi vyrůstajícími v rodině osob v evidenci, přičemž s nimi může hovořit i v neutrálním prostředí (škola, tábor).
2. Každých 6 měsíců zpracovává klíčový pracovník zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče na přechodnou dobu, kterou předává místně příslušnému OSPOD. S obsahem zprávy osoby v evidenci seznámí. Osoby v evidenci jsou oprávněny požádat o doplnění této zprávy a/nebo vznést připomínky k jejímu obsahu. Připomínky budou předány příslušnému OSPOD jako doplněk ke zprávě.
3. Osoby v evidenci jsou povinné sdělit klíčovému pracovníkovi všechny důležité skutečnosti spojené s výkonem pěstounské péče na přechodnou dobu a umožnit mu vykonat předem ohlášenou návštěvu v domácnosti.

### VIII.

#### Výpověď Dohody

1. Osoby v evidenci mohou vypovědět Dohodu bez udání důvodu, a to písemně na adresu poskytovatele. Výpovědní lhůta 30 dnů běží ode dne doručení výpovědi poskytovateli. Poskytovatel o této skutečnosti upozorní OSPOD. Poskytovatel může vypovědět Dohodu:
  - a) pro závažné nebo opakované porušování povinností, vyplývajících z této Dohody včetně jejích příloh,
  - b) pro opakované maření sledování naplňování této Dohody,
  - c) pro nemožnost nadále poskytovat Dohodou vymezené služby z důvodu nedostatečné personální kapacity,
  - d) z rozhodnutí správního nebo soudního řízení.Poskytovatel o této skutečnosti upozorní místně příslušný OSPOD.
2. Poskytovatel je povinen osoby evidenci písemně upozornit, dojde-li k jednání, jehož opakování by mohlo dát důvod k výpovědi Dohody. Osoby v evidenci poté mají 30 dní na sjednání nápravy, pokud nebude vzájemná dohoda jiná. Výpovědní lhůta skončí nejpozději uplynutím 30 dnů ode dne, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. V případě, kdy obecní úřad obce s rozšířenou působností vydá rozhodnutí podle § 47b odst. 2, Zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, končí výpovědní lhůta dnem nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

### IX.

#### Ostatní ujednání

## Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy  
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice  
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660  
Účet: 2100552338/2010  
Web: www.detipatridomu.cz



1. Poskytovatel je povinen vykonávat sociálně-právní ochranu v souladu s etickým kodexem Děti patří domů, z. s. a se standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí (k dispozici na webových stránkách či v kanceláři poskytovatele).
2. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ve věcech souvisejících s výkonem sociálně-právní ochrany. Tato mlčenlivost se však nevztahuje na orgány sociálně-právní ochrany dětí a subjekty, které se podílejí na zajištění péče o svěřené děti. Nevztahuje se ani na případy, kdy je zákonem uložena oznamovací povinnost.
3. Poskytovatel je povinen podávat informace o spolupráci s osobami v evidenci OSPOD, kdykoliv si je tento orgán vyžádá, a to i bez souhlasu osob v evidenci. Stejně tak je poskytovatel povinen umožnit státním orgánům nahlédnout do spisu osob v evidenci za účelem kontroly naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany nebo za účelem kontroly čerpání Státního příspěvku. S těmito skutečnostmi jsou osoby v evidenci před podpisem Dohody ústně obeznámeni.
4. Osoby v evidenci podpisem této Dohody dávají také souhlas ke zpracování jejich osobních údajů za účelem evidence, vedení spisu, poskytnutí Státního příspěvku od Úřadu práce, a další stěžejní oblasti úzce související s poskytováním služeb.
5. Poskytovatel i osoby v evidenci shodně prohlašují, že tato Dohoda byla sepsána na základě pravdivých údajů, podle jejich svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
6. Tato Dohoda je sepsána ve 2 resp. 3 vyhotoveních, z nichž každý účastník obdrží po jednom z nich. Podle praxe místně příslušného OSPOD obdrží tento OSPOD originál nebo kopii Dohody a Úřad práce Pardubického kraje obdrží kopii.

### X. Účinnost Dohody

Tato Dohoda nabývá účinnosti ke dni podpisu obou zúčastněných stran. S uzavřením této Dohody se vyjádřil OSPOD \_\_\_\_\_ souhlas dne \_\_\_\_\_, vydaný na základě předložení návrhu této Dohody.

V \_\_\_\_\_  
Dne \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_  
Dne \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_  
Dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Dagmar Gloserová  
Děti patří domů, z. s.

\_\_\_\_\_  
Jméno osoby v evidenci  
osoba v evidenci

\_\_\_\_\_  
Jméno osoby v evidenci  
osoba v evidenci

## Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy  
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice  
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660  
Účet: 2100552338/2010  
Web: www.detipatridomu.cz



### Příloha č. 1. Podání a vyřízení připomínek a stížností

Všechny stížnosti a připomínky jsou pro naši organizaci cenné podněty, které nám pomáhají zvyšovat kvalitu, zlepšovat náš přístup, uvědomit si chyby a učit se z nich. Proto Vám stížnost ani připomínka nebude nijak na újmu, a to i kdyby se ukázala jako nedůvodná. Naopak budeme za ni rádi, jelikož můžeme znovu – novým pohledem – zhodnotit danou službu či přístup.

Připomínky a stížnosti je možné podávat na chování a přístup našich pracovníků a dobrovolníků, organizaci akce, k plánování, realizaci či zhodnocení služby, dodržování etického kodexu či dodržování slušnosti a morálky, dodržování písemných postupů a metodik, vašich práv a práv dětí a na plnění Dohody o výkonu pěstounské péče.

Rozdíl vnímáme u připomínky a stížnosti.

**Připomínka** je jakýkoliv váš komentář k poskytované službě nebo našemu přístupu, a to ať již ústní (např. při závěrečném slovu na vzdělávací akci), tak písemný (v dotazníku zpětné vazby, emailem), kdy však **vaše i naše vnímání závažnosti problému je spíše mírné**. Na připomínku reagujeme ústní či emailovou odpovědí s tím, že vaši připomínku registrujeme.

**Stížnost** je poté jakýkoliv komentář, který má pro vás charakter **závažný, je potřeba situaci prošetřit a v případě oprávněnosti zajistit nápravu, omluvu a preventivní opatření pro příště**. Stížnost můžete uvést i v dotazníku zpětné vazby, avšak je potřeba na ni výrazně upozornit. V některých případech je za stížnost námi považována i vaše drobná připomínka, kterou my vyhodnotíme jako závažnou, a tak s ní i zacházíme. (Např. upozorníte, že se vám zdá, že pracovník k dítěti přistupoval nepřiměřeně, z vaší strany nejde o formální stížnost, ale o připomínku, nicméně my situaci prošetříme a o výsledku vás budeme informovat, jako kdyby o stížnost šlo.)

#### Stížnost můžete podat:

- písemně na adresu: Správní rada Děti patří domů, z. s., náměstí Míru 108/28, Svitavy 568 02,
- emailem na adresu: [detipatridomu@detipatridomu.cz](mailto:detipatridomu@detipatridomu.cz) nebo na email pracovníka, k němuž máte důvěru,
- ústně kterémukoli pracovníkovi Děti patří domů, z. s., ten si stížnost musí podrobně zapsat,
- pokud vy nebo vaše dítě máte problém s verbální komunikací, je samozřejmé, že stížnost podáte v zastoupení osoby, která váš způsob komunikace ovládá,
- stížnost můžete podávat anonymně anebo můžete požadovat anonymní vyřizování stížnosti.**

Pokud byste se domnívali, že vaše stížnost nebyla řádně vyřízena nebo jste opravdu vážně nespokojeni s našimi službami a chováním pracovníků, obraťte se na:

- Krajský úřad Pardubického kraje, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí**, který nám udělil souhlas k pověření sociálně-právní ochrany dětí (SPOD):
  - na adresu Komenského nám. 120, Pardubice,
  - elektronicky: [petra.bila@pardubickykraj.cz](mailto:petra.bila@pardubickykraj.cz),
- Veřejného ochránce práv – Ombudsmana**:
  - písemně: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,
  - elektronicky: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),
  - pomocí interaktivního formuláře na webu: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>.

#### Vyřízení stížnosti

Vaši stížností se bude zabývat Správní rada Děti patří domů, z. s., v počtu alespoň dvou osob. Ta je povinna stížnost prošetřit a do 30 dní vám zaslat písemné vyjádření, které bude obsahovat vaši stížnost, zjištěné informace (svědectví, popisy), v případě prokázaných pochybností analýzu případných příčin, návrh preventivních opatření, stanovisko Děti patří domů, z. s., omluvu a nápravu stavu. V případě, kdyby Správní rada nebyla v případě nestranná, stanovuje výkonná ředitelka jiný alespoň dvoučlenný tým k vyřízení stížnosti. Vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno po dobu 30 dní ve veřejně přístupné vitríně na adrese sídla organizace.

**Budeme moc rádi, když nás o tom, co se vám nelíbí, nezdá či s čím nesouhlasíte, budete informovat. Jen tak můžeme naše služby stále zlepšovat. Chybovat je lidské a my se z našich chyb chceme učit. Děkujeme.**