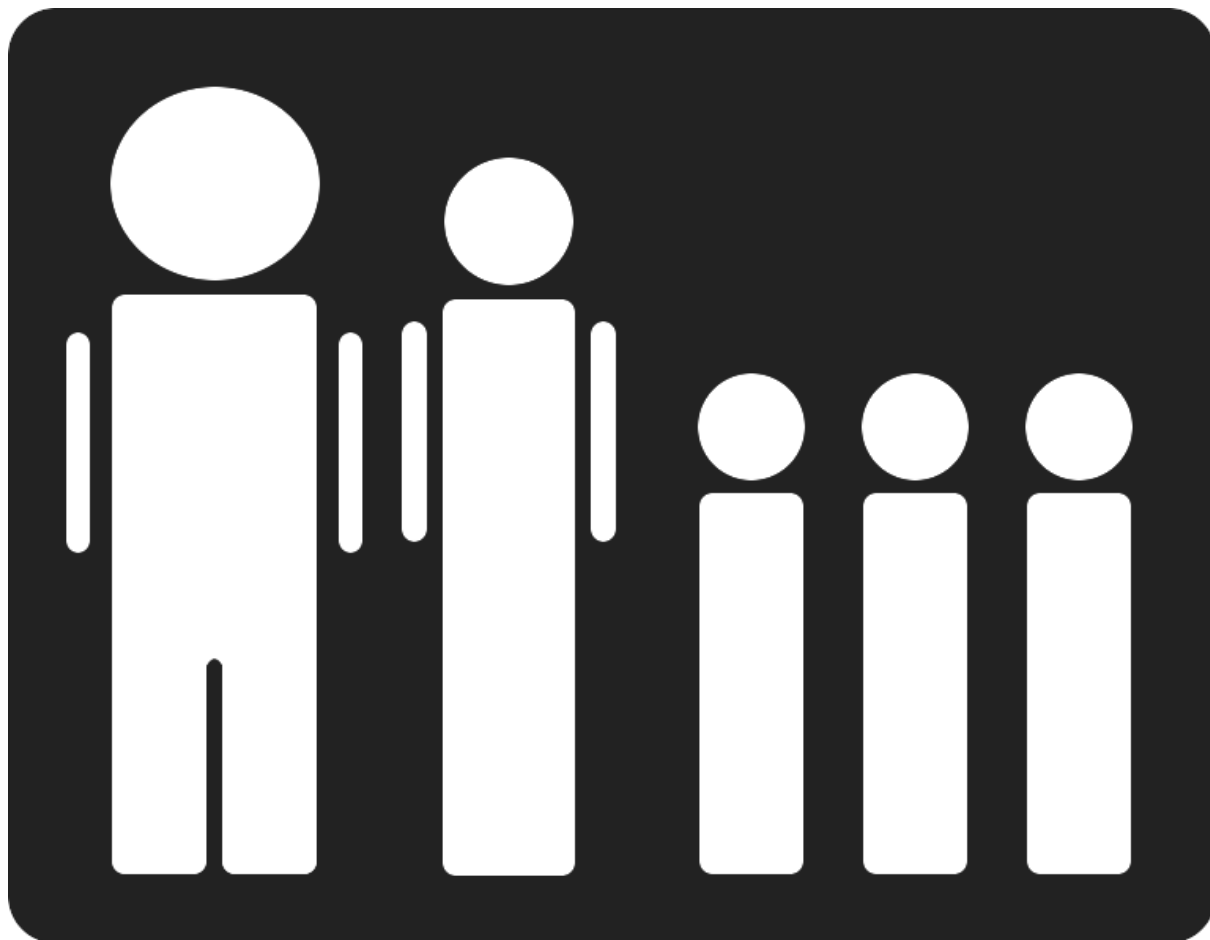


Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Příspěvková organizace Pardubického kraje – na základě zřizovací listiny
Mozartova 449, 530 09 PARDUBICE
tel. 466 263 080, e-mail: pardubice@poradnapardubice.cz
Náhradní rodinná péče: tel. 734 733 893, nrp@poradnapardubice.cz

Standardy kvality sociálně-právní ochrany



Obsah

ÚVOD

STANDARD č. 1 Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

STANDARD č. 2 Ochrana práv a chráněných zájmů

STANDARD č. 3 Prostředí a podmínky

STANDARD č. 4 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené

osoby

STANDARD č. 5 Podpora přirozeného sociálního prostředí

STANDARD č. 6 Personální zabezpečení

STANDARD č. 7 Přijímání a zaškolování zaměstnanců

STANDARD č. 8 Profesní rozvoj zaměstnanců

STANDARD č. 9 Pracovní postupy pověřené osoby

STANDARD č.10. Dohoda o výkonu pěstounské péče

STANDARD č.11 Předávání informací

STANDARD č.12 Změna situace

STANDARD č.13 Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

STANDARD č.14 Vyřizování a podávání stížností

STANDARD č.15 Rizikové, havarijní a nouzové situace

STANDARD č.16 Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Úvod

Poradna pro rodinu Pardubického kraje je příspěvková organizace zřizovaná Krajským úřadem Pardubického kraje, na základě zřizovací listiny. Činnost Poradny je vymezena zřizovací listinou.

IČO organizace: 750 640 06

Poradna pro rodinu Pardubického kraje je vedena v Registru sociálních služeb spravovaným MPSV ČR.

Vysvětlivky

PPR Pk	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
NRP	Náhradní rodinná péče
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
SPO	Sociálně-právní ochrana
IPOD	Individuální plán ochrany dítěte
IVP	Individuální vzdělávací plán

Směrnice a nařízení ředitele organizace zmiňované ve Standardech jsou používány ve znění poslední aktualizace a jsou uloženy v kanceláři sociální pracovnice PPR Pk. Standardy SPO a Metodika činností v oblasti SPO jsou uloženy v kanceláři sociální pracovnice pro NRP.

Název standardu	1. Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovníce pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

1a

Pověřená osoba má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou cílové skupině, se kterou pracuje. Pověřená osoba má zveřejněn seznam činností, které vykonává na základě pověření.

Poslání:

Posláním Poradny pro rodinu Pardubického kraje v oblasti náhradní rodinné péče je podílet se na odborném posuzování zájemců o přijetí dítěte do náhradní rodinné péče, zajišťovat jejich odbornou přípravu před přijetím dítěte do rodiny a prostřednictvím komplexního odborného poradenství podporovat rodiny, které již dítě do své péče přijaly.

Cíle:

Naše činnosti v oblasti náhradní rodinné péče směřují k těmto cílům:

- prostřednictvím odborného posouzení a příprav před přijetím dítěte do rodiny rozpoznat potenciál a základní kompetence budoucích osvojitelů a pěstounů a dovést budoucí osvojitele a pěstouny k získání znalostí a dovedností souvisejících s přijetím dítěte do rodiny a s následnou péčí a výchovou dětí v NRP
- odborným poradenstvím a podporou náhradních rodičů napomáhat k vytvoření stabilního a podnětného prostředí, tak, aby byl zajištěn příznivý vývoj dětí v NRP

- cíle pro oblast uzavřených dohod o výkonu pěstounské péče jsou popsány v samostatných standardech kvality

Cílová skupina:

Naše služby jsou určeny:

- osobám, které podaly žádost o zařazení do evidence osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny vedené Krajským úřadem Pardubického kraje
- osobám pečujícím, osobám v evidenci a osobám, kterým již bylo svěřeno dítě do NRP v rámci Pardubického kraje a požádají PPR Pk o poradenskou pomoc po přijetí dítěte do NRP
- dětem v NRP v Pardubickém kraji, které samy či prostřednictvím náhradních rodičů žádají o odbornou pomoc PPR Pk
- rodinám osob pečujících, v evidenci a rodinám osob, kterým již bylo svěřeno dítě do NRP v Pardubickém kraji, pokud PPR Pk požádají o odbornou pomoc
- všem dětem, které žijí v rodinách osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny
- dětem v ústavní péči za účelem posouzení vhodnosti umístění do NRP

Zásady naší činnosti:

- 1) **zásada bezplatnosti** – činnosti poskytované pracovníky Poradny pro rodinu Pardubického kraje v rámci hlavní činnosti jsou poskytované zdarma
- 2) **zásada diskrétnosti** – informace zjištěné při práci s klientem nesdělujeme bez jeho souhlasu třetím osobám. Výjimkou jsou situace, kdy je nám příslušným právním předpisem (zákon o sociálně-právní ochraně dětí, trestní zákon a trestní řád) uložena oznamovací povinnost
- 3) **Zásada týmové spolupráce** – profesionalita poskytovaných služeb vychází z týmové spolupráce všech zainteresovaných osob uvnitř i vně poskytovatele, důraz je přitom kladen na vzájemný dialog a dohodu.
- 4) **Zásada odpovědnosti poskytovatele** – role jednotlivých zaměstnanců PPR Pk zapojených do poskytování SPO jsou jasně definovány, včetně příslušných kompetencí a z toho plynoucích odpovědností
- 5) **Zásada bezpečnosti a odbornosti** – PPR Pk garantuje oboustranně bezpečný způsob poskytování SPO, klade důraz na další vzdělávání zaměstnanců a pravidelné hodnocení zaměstnanců i poskytování služeb
- 6) **Zásada transparentnosti** - veškerá činnost poskytovatele je průhledná, je o ní zajištěna dostatečná informovanost, která umožňuje odbornou diskuzi i veřejnou kontrolu

Seznam činností na základě pověření:

PPR Pk na základě pověření vydaném Krajským úřadem Pardubického kraje vykonává na území Pardubického kraje tyto činnosti v oblasti SPO:

- Přípravy fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny dle § 48 odst. 2 písm e), tj. výkon přenesené působnosti formou odborného posouzení, které zahrnuje psychologické posouzení žadatelů a dětí žadatelů (ústní a písemné formy), návštěvu psychologa a pracovníka KrÚ Pk v domácnosti žadatele, odbornou přípravu žadatelů před přijetím dítěte do rodiny, účast na odborném panelu apod.
- Následné poradenství pro náhradní rodiny související s přijetím dítěte do rodiny (§ 11 odst. 2 písm. a) – tj. informovat náhradní rodiče o tom, že v případě vzniku problému, který souvisí s přijetím dítěte, či situacemi souvisejícími s náhradní rodinnou péčí, mohou požádat o poskytnutí poradenství.

Doplňková činnost: v souladu s ustanovením § 27 odst. 2 písm. g), zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů, může organizace vykonávat za úhradu podle platného ceníku, tuto činnost

- mimoškolní výchovu a vzdělávání, pořádání kurzů, včetně lektorské činnosti, kdy Poradna pro rodinu Pk tuto činnost realizuje výhradně pro pěstouny, kteří mají uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče.

PPR Pk informuje o svém poslání, cílech a činnostech v oblasti náhradní rodinné péče na svých webových stránkách, na nástěnce v prostorech Poradny a každoročně ve zprávě o činnosti Poradny za daný příslušný rok. Dále také ústně při osobním jednání s klienty. Dětem jsou informace o poskytovaných službách prozatím předány osobně sociální pracovníci PPR Pk či psychologem NRP.

1b

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací.

Možné střety zájmů, jejich předcházení a reakce na ně:

PPR Pk má zpracována vnitřní pravidla vymezující možné situace střetu zájmů a postup jejich řešení. Problematika je upravena ve Směrnici č. 8/2006 Upravující střet zájmu v rámci činnosti Poradny pro rodinu Pardubického kraje.

Přijímání darů je upraveno Směrnicí č. 13/2006.

Název standardu	2. Ochrana práv a chráněných zájmů
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

2a

1. Pověřená osoba důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.

2. Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, zejména má stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil

3. Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.

Ad 1) Poradna pro rodinu Pardubického kraje ve své činnosti respektuje základní lidská práva klientů SPO, jejich nároky vyplývající z dalších platných, obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.

Poradna má písemně vypracovaná vnitřní pravidla pro situace, v nichž by mohlo dojít k porušení práv klientů v souvislosti s poskytováním služeb, a která tak zamezují porušení daných práv klientů.

PPR Pk při své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, má popsány situace ve kterých by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod a má stanoveny postupy, pokud k porušení těchto práv dojde. Pracovníci vycházejí ze základních zásad definovaných ve veřejném závazku a dbají na dodržování práv. Prevencí dodržování práv uživatelů služby je respektování vnitřních pravidel a systémů kontrol nastavených PPR Pk.

Základní dokumenty týkající se ochrany práv uživatelů služby jsou:

- Etický kodex (Směrnice č. 5/2006)
- Směrnice k přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby (Směrnice č. 3/2006)
- Směrnice č. 1/2001 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk
- Směrnice č. 3/2014 Porušování pracovní kázně, sankce
- Směrnice č. 14/2006 Nahlížení do dokumentace, porušování práv klientů
- Směrnice č. 12/2006 Zabezpečení majetku
- Metodika NRP

Ad 2) Oblasti a situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním SPO mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob

Oblasti a situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod

- **Právo na podání srozumitelných informací – uživatel nemá dostatečné informace**

Prevence:

Informace o poskytování služby jsou uživatelům předávány před podpisem „záznamového archu“ a „souhlasu klienta“ i v průběhu spolupráce. Forma je písemná (webové stránky, informační leták, e-mail), nebo ústní (osobní, telefonická).

Řešení:

Pokud dojde ke zjištění, že uživateli chybí nějaké informace, případně jim dostatečně neporozuměl, jsou mu ihned srozumitelnou formou dovysvětleny.

- **Právo na vlastní rozhodování – pracovník rozhoduje za uživatele, uživatel se nemůže svobodně rozhodnout**

Prevence:

Pracovníci nerozhodují za uživatele, nabízejí mu možnosti řešení jeho aktuální situace, vždy ale respektují jeho rozhodnutí a to včetně rozhodnutí o pokračování příp. ukončení spolupráce.

Klient má právo ukončit spolupráci s PPR Pk i přes to, že je spolupráce doporučena OSPOD a KÚ. Právo na vlastní rozhodování může být spojeno i s určitými riziky, na které je klient upozorněn, ale nadále je respektována jeho volba.

- **Právo na soukromí – konzultace probíhají v uzavřené místnosti za zavřenými dveřmi**

Prevence:

Pracovník NRP, který vede konzultaci s uživatelem, eliminuje všechna rizika, která by vedla k tomu, že bude jeho pracovní navštívena jiným pracovníkem či uživatelem, během probíhající konzultace.

Řešení:

Pracovník zajistí, aby v průběhu konzultace nebyl žádným způsobem vyrušován.

- **Právo na ochranu osobních údajů – pracovník sděluje informace o uživateli neoprávněným osobám**

Prevence:

Osobní dokumentace je řádně uložena v uzamykatelných lístkovnicích nebo ve skříni a pracovníci jsou povinni postupovat v souladu s vnitřními pravidly pro vedení dokumentace. Pracovníci nesdělují informace neoprávněným osobám a zachovávají mlčenlivost.

Řešení upravuje Směrnice č. 3/2014 Porušování pracovní kázně a sankce.

Výjimka: Prolomení mlčenlivosti upravuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (ust. § 100a), v návaznosti Metodika PPR Pk (Příloha č. 2 Informace o nové úpravě prolomení mlčenlivosti poskytovatelů sociálních služeb a Příloha č. 3 Prolomení mlčenlivosti pro potřeby trestního řízení).

- **Právo na důstojné zacházení – pracovník nerespektuje důstojnost uživatele – nevhodné oslovování, nerovné zacházení**

Prevence:

Na způsobu oslovování se pracovník s uživatelem předem domluví a plně respektuje jeho důstojnost.

Řešení upravuje Směrnice č.3/2014 Porušování pracovní kázně a sankce.

- **Právo stěžovat si – pracovník bagatelizuje problém uživatele a nebere projev nespokojenosti jako stížnost**

Prevence:

Všichni pracovníci jsou seznámeni s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností. Uživatelé jsou s tímto právem seznámeni při uzavírání smlouvy. Uživatelé mají možnost vyplnit dotazník spokojenosti s poskytovanou službou.

Řešení upravuje Směrnice č. 3/2006 Přijímání stížnosti na kvalitu nebo poskytování služby – SPO

Ad 3) V rámci posouzení rodinného systému a dítěte pracuje s dítětem psycholog k tomu vyškolený. Dítě je vždy citlivě motivováno pro spolupráci a pro posouzení. Pokud dítě odmítne spolupracovat, je jeho názor a postoj plně respektován.

Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu. Posouzení dětí je vždy prováděno s ohledem na jeho věk a stupeň vývoje. Názor dítěte je vždy respektován.

2b

Pověřená osoba chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Má písemně stanovený postup pro předcházení těmto situacím a písemně stanoven postup při zjištění takového jednání (jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance pověřené osoby).

Prevence před týráním, zneužíváním a zanedbáváním dítěte spočívá především v podpoře pozitivního rodičovství a porozumění žadatelů o NRP, pečujících osob a osob v evidenci základním potřebám a právům dětí. Poradna pro rodinu Pk dbá na rozvoj rodičovských kompetencí u svých klientů prostřednictvím odborných konzultací a vzdělávání.

Je kladen důraz na vzdělávání žadatelů, pečujících osob i osob v evidenci v tématech prevence týrání, zneužívání a zanedbávání dětí. Součástí tohoto vzdělávání je i seznámení s projevy a následky patologického způsobu zacházení s dětmi.

K prevenci a ochraně dítěte přispívá také odborná znalost zaměstnanců PPR Pk, kteří s rodinami a dětmi odborně pracují. Ti znají možné projevy syndromu CAN a rizikové faktory a také znají žádoucí postupy řešení i právní důsledky neoznámení či nepřekažení trestných činů páchaných na dětech.

Postup při podezření či zjištění týrání, zanedbávání nebo zneužívání dítěte:

V případě, že má odborný zaměstnanec podezření, že je dítě týráno, zanedbáváno nebo zneužíváno, postupuje zvláště obezřetně a citlivě. Zaměstnanci PPR Pk nikdy neberou na lehkou váhu názor dítěte a snaží se získat maximum informací pro vyhodnocení celé situace. Zároveň zvažují, zda nejde o nepravdivou informaci a to konkrétně komu a jak dítě informaci o případném týrání či zneužívání sdělilo. Při podezření na týrání či zneužívání provádí odborný pracovník poradny řízený rozhovor s nezletilým dítětem o samotě. Zjišťuje, kdy k dané situaci došlo, v jakém místě, za jakých okolností, se měl případného týrání či zneužívání dopouštět, zda docházelo k jednorázovému či opakovanému působení a v jaké intenzitě. Kromě řízeného rozhovoru může odborný pracovník využívat i technik projektivních. Zpráva z tohoto zjišťování se pak stává přílohou podnětu, který je zaslán příslušnému OSPOD či PČR.

Pokud zjištěné informace vyhodnotí zaměstnanec jako odůvodněné, hodnověrné, kontaktuje neprodleně příslušné orgány (OSPOD, PČR).

V ostatních případech informuje o problematické situaci v rodině ředitele Poradny, který doporučí další postup – projednání případu na intervizním kazuistickém semináři nebo na supervizi, posouzení situace v rodině dítěte společně s dalším odborníkem.

Preventivními prvky pro eliminaci jednání v rozporu se zájmy dítěte ze strany pracovníků organizace jsou zejména nastavené požadavky na osobnostní, morální a odborné předpoklady zaměstnanců, dále zajištění odborných supervizí a v neposlední řadě také systém přijímání a vyřizování stížností (informování klientů o možnostech podání stížnosti včetně anonymního).

Název standardu	3. Prostředí a podmínky
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	22. 12. 2020

3a

Pověřená osoba vytváří materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných pověřenou osobou. Prostory musí odpovídat potřebám cílové skupiny, musí být důstojné a respektovat potřebu soukromí.

Určené místo a doba, během níž je služba poskytována, odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů služby.

Poradna pro rodinu Pardubického kraje zajišťuje dostupnost svých služeb z místního i časového hlediska. Jednotlivá pracoviště jsou umístěna v dosahu hromadné dopravy. Dostupnost k jednotlivým poradnám je detailně popsána na webových stránkách organizace i na propagačních letácích, které má každé pracoviště k dispozici.

Poradna pro rodinu Pardubického kraje poskytuje své služby v závislosti na časových zvyklostech regionu, přičemž pracovní doba odpovídá běžné pracovní době úřadů.

Místo a doba poskytování činností v oblasti NRP, stejně jako zajištění materiálních, technických a hygienických podmínek, je upraveno v provozním řádu Poradny pro rodinu Pardubického kraje.

Do prostor PPR Pk není dovoleno vstupovat se zvířaty. Výjimku tvoří vodící/asistenční psi pro vlastní potřebu.

Název standardu	4. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

4a

Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.

Pověření k výkonu sociálněprávní ochrany dětí (SPOD) bylo Poradně pro rodinu Pardubického kraje uděleno Krajským úřadem Pardubického kraje. PPR Pk informuje o svém poslání, cílech a činnostech v oblasti náhradní rodinné péče na svých webových stránkách, na nástěnce v prostorech Poradny a každoročně ve zprávě o činnosti Poradny za daný příslušný rok.

4b

Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující

Příprava a posouzení žadatelů o NRP (a jejich rodinného systému) nebo dětí, pro které má být NRP zprostředkována, je realizováno na základě žádosti Krajského úřadu nebo OSPOD. Pokud dojde k naplnění kapacity při zvýšené poptávce Krajského úřadu týkající se žádostí o posouzení a provedení přípravy žadatelů o náhradní rodinnou péči, sociální pracovnice NRP neprodleně o této skutečnosti vyrozumí ředitele Poradny, který následně jedná s vedoucí Oddělení sociálně- právní ochrany dětí Odboru sociálního Krajského úřadu Pardubického kraje s cílem nalezení řešení při posuzování a vedení příprav u žadatelů, na které Poradna nemá aktuální kapacitu.

Ředitel poradny vyčká na rozhodnutí oddělení SPOD odboru sociálních věcí Krajského úřadu a tím se pak řídí. Ředitel poradny v případě potřeby jedná se zřizovatelem o navýšení počtu odborných pracovníků tak, aby mohly být naplněny zvýšené požadavky.

Odmítnout zájemce o poskytnutí činností v oblasti NRP lze pouze v případě, že PPR Pk neposkytuje službu, o kterou zájemce/klient žádá.

Zaměstnanci PPR Pk znají postupy pro případ odmítnutí zájemce o službu. V případě odmítnutí klienta z důvodu žádosti o jinou službu, mají pracovníci poradny k dispozici aktualizovaný adresář ostatních poskytovatelů služeb v Pardubickém kraji.

Pokud má žadatel nebo klient specifické požadavky na poskytnutí služby (např. termíny konzultací mimo provozní dobu poradny, požadavky na pohlaví nebo věk poradce apod.), je klient nebo žadatel seznámen s možnostmi a podmínkami poskytovaných služeb Poradnou pro rodinu Pardubického kraje. Pokud klient nebo žadatel setrvá na nestandardních požadavcích, bude v rámci základního poradenství přeměrován na jiného poskytovatele služeb. Takový klient není označován jako odmítnutý zájemce, ale jako přeměrovaný.

Poradenství nelze v době, kdy byla klientovi řádně naplánovaná konzultace, poskytnout osobám, které:

- vykazují znaky, které se podobají, anebo jsou znaky nápadně připomínající chování, které vykazuje jedinec, který je pod vlivem omamných látek, alkoholu, drog
- jsou v danou chvíli agresivní (vulgární slovní útok, fyzické napadení)
- ničí majetek poradny
- klientům či žadatelům o službu dlouhodobě nespolupracujícím
- mladší 18 let, bez přítomnosti zákonného zástupce při prvním kontaktu
- žadatelé či klienti, se kterými se pracovníci v poradenství nedomluví českým jazykem (vyjimku tvoří pracoviště Pardubice, kde je možné realizovat konzultace v anglickém jazyce)
- přicházející nedobrovolně, proti své vůli

Na základě alespoň jednoho z výše uvedených situací může pracovník NRP přerušit či zrušit konzultaci. Pokud se budou situace opakovat, může odmítnout další spolupráci s klientem/klienty.

4c

Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.

Poradna pro rodinu Pk na svých webových stránkách zveřejňuje, jakým způsobem je možné seznámit se s vnitřními pravidly a postupy vytvořenými za účelem naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany. K výčtu jednotlivých standardů jsou uvedeny úplné názvy podkladů, v nichž jsou pravidla a postupy uvedeny. Tyto podklady jsou k nahlédnutí na

pracovišti Poradny pro rodinu Pk v Pardubicích po předchozí telefonické domluvě se sociální pracovnící NRP, tel. č.: 606 051 493.

Název standardu	5. Podpora přirozeného sociálního prostředí
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	22. 12. 2020

5a

Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

PPR Pk a její pracovníci v oblasti NRP kladou důraz na vztahy a vazby dítěte s jeho přirozeným sociálním prostředím, to znamená, že jej podporují ve vzdělávání, v zájmech a přátelstvích a zejména pak v kontaktech s rodiči dítěte a dalšími blízkými osobami. Toto konkrétně je naplňováno při posuzování rodinného systému a posuzování dětí.

Pokud pracovníci zjistí, že dítě v náhradní rodinné péči žije izolovaně od přirozeného sociálního prostředí, projedná tuto skutečnost s osobami zodpovědnými za výchovu a doporučí jim, jak postupovat.

Konkrétní podpora dětí je realizována vždy s ohledem na individuální potřeby každého dítěte jednotlivě a případně v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte zpracovaným příslušným pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany.

Způsoby a formy práce s dětmi jsou zpracovány v Metodice činností v oblasti SPO. Problematika podpory vztahů s přirozeným prostředím v rámci dohod o výkonu pěstounské péče je zpracována v samostatných standardech kvality/metodice.

5b

Pověřená osoba podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů dítěte s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena závazná pravidla jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt

připravuje dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.

Podpora přirozeného sociálního prostředí dítěte formou jeho kontaktů s vlastní rodinou je blíže popsána ve standardech kvality/metodice pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče.

Způsoby a formy práce s dětmi, osobami pečujícími a osobami v evidenci jsou rozpracovány v Metodice činností v oblasti SPO.

Název standardu	6. Personální zabezpečení
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovníce pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

6a

Pověřená osoba má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců

Seznam odborných pracovníků je uveden v registru SPOD

Kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady:

Ředitel poradny je jmenován zřizovatelem – KrÚ Pardubického kraje

U psychologa pro oblast NRP je požadováno vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie.

U sociálního pracovníka jsou kvalifikační požadavky stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

U pracovníků (především těch, kteří přicházejí do styku s klienty) jsou vyžadovány osobnostní předpoklady, zejména morální a trestní bezúhonnost, psychická stabilita a odolnost, smysl pro odpovědnost a výborné komunikační schopnosti.

Všichni zaměstnanci mají uzavřenou pracovní smlouvu, včetně popisu pracovní činnosti a závazků (např. diskrétnost a mlčenlivost, práce s informacemi), která odpovídá pracovně právním předpisům. Dokumenty se nacházejí u personalistky poradny.

6b

Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny.

Struktura, počet zaměstnanců i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů a umožňují naplňování standardů kvality služeb. Počet pracovních míst závisí na potřebách organizace a možnostech zřizovatele.

6c

Pověřená osoba má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.

PPR Pk má stanovena oprávnění a povinnosti pracovníků NRP v popisech pracovních činností, které jsou součástí personálních složek zaměstnanců a jsou uloženy v kanceláři asistentky ředitele.

Název standardu	7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

7a

Zaměstnanci pověřené osoby a další fyzické osoby, které se jménem pověřené osoby podílejí na přímém poskytování sociálně – právní ochrany, splňují odbornou způsobilost a jsou bezúhonní podle zákona.

Zaměstnanci mají doloženou odbornou způsobilost a bezúhonnost dle zákona ve své osobní složce, která je uložena v kanceláři asistentky ředitele.

7b

Pověřená osoba má písemně zpracovaná pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.

Analýza pracovního místa



Přijímání, nástup a zaškolování nových pracovníků a zaměstnávání externích pracovníků se řídí Směrnicí č. 2/2006.

7c

Pověřená osoba má písemně zpracovaná pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v základním pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.

Pravidla jsou upravena ve Směrnici 2/2006 Přijímání, nástup a zaškolování nového interního pracovníka a zaměstnávání externích pracovníků.

Název standardu	8. Profesní rozvoj zaměstnanců
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	22. 12. 2020

8a

Pověřená osoba má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců.

Pravidla pro hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR-Pk jsou **dána směrnicí č. 1/2011 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk.**

8b

Pověřená osoba má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.

Poradna pro rodinu Pardubického kraje usiluje o vzdělávání a profesní rozvoj celého pracovního týmu a také u jednotlivých pracovníků. Vzdělávání a jeho četnost je prováděna v souladu se Zákoníkem práce a se zákonem o sociálních službách č. 108 /2006 Sb.

Péče o odborný rozvoj zaměstnanců zahrnuje podle zákoníku práce § 227 zejména:

zaškolení a zaučení zaměstnance, které se řídí zákoníkem práce dle § 228
odbornou praxi absolventů škol, které se řídí zákoníkem práce dle § 229
prohlubování kvalifikace zaměstnance se řídí zákoníkem práce dle § 230
zvyšování kvalifikace zaměstnance se řídí zákoníkem práce dle §231, §232, §233, § 234, §235.

1) Všichni pracovníci se vzdělávají dle individuálního vzdělávacího plánu, který je sestavován samotnými pracovníky ve spolupráci s ředitelem organizace či ve spolupráci s vedoucími detašovaných pracovišť. Individuální vzdělávací plán (dále IVP) je zaznamenáván do hodnotícího a plánovacího archu. IVP je nedílnou součástí hodnocení. IVP každého zaměstnance společně s hodnocením je uložen v osobních složkách zaměstnanců. IVP nových pracovníků je vytvářen v době před ukončením zkušební doby, pokud je zaměstnavatel s pracovníkem spokojen.

2) Sociální pracovníce se zúčastňují povinného vzdělávání dle zákona č. 108/2006 Sb. a využívají k dalšímu vzdělávání časopis „Právo a rodina“ a časopis „Psychologie dnes“. Sociální pracovníce se zúčastňují dle individuálního zaměření kongresů, seminářů, workshopů, a to zejména s tematikou péče o ohrožené děti a NRP.

3) Psychologové se účastní pravidelných supervizí a dle individuálního zaměření absolvují psychoterapeutické výcviky, semináře, workshopy, porady psychologů NRP na MPSV a kongresy.

4) Psychologové NRP i sociální pracovníce NRP mají k dispozici knihovnu s odbornou literaturou vztahující se k problematice NRP. Knihy jsou umístěny v uzamykatelné skříni v čekárně PPR Pk. Určený pracovník disponuje seznamem knih a eviduje jejich půjčování.

5) IVP pravidelně reviduje ředitel organizace v průběhu kalendářního roku a výsledek revize je zpracován v ročním hodnocení zaměstnance.

6) Pracovníci podávají z absolvovaných akcí krátkou ústní zprávu řediteli Poradny a zároveň s obsahem školení seznámí své kolegy, a to většinou na pravidelných poradách.

7) Poradna pro rodinu Pardubického kraje podporuje zaměstnance při vzdělávání:

- morálně – podpora ke zvyšování kvalifikace, pomoc se studiem, zjišťování informací, zajištění kurzu
- finančně – úhrada za služby supervizora, zapůjčení odborné literatury
- umožnění vzdělávání v pracovní době.

8c

Pověřená osoba má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.

Odměňování zaměstnanců řeší vnitřní směrnice „Vnitřní platový předpis“ a „**Směrnice č. 1/2011 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk**“. Morální ocenění probíhá průběžně na poradách a při ročním hodnocení v závěru roku.

8d

Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Hodnocení zaměstnanců, program dalšího vzdělávání zaměstnanců, systém morálního a finančního ohodnocování se řídí Směrnicí č. 1/2011 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců Poradny pro rodinu Pardubického kraje.

Tato směrnice obsahuje také informace k podpoře pracovníků poradny nezávislým kvalifikovaným odborníkem (supervize). Finanční hodnocení se dále řídí vnitřním platovým předpisem.

Název standardu	9. Pracovní postupy pověřené osoby
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	22. 12. 2020

9a

Pověřená osoba má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření po celou dobu platnosti pověření. Tyto postupy a metodiky pověřená osoba zpracovává pro práci s cílovými skupinami.

Součástí pracovní náplně zaměstnanců NRP je i popis pracovních postupů. Tyto postupy jsou zpracovány zvláště pro pozici psychologa NRP a zvláště pro pozici sociálního pracovníka NRP. Postupy týkající se procesu posouzení a přípravy, práce se spisem, práce s dětmi a kontakty s biologickou rodinou jsou popsány v Metodice činností v oblasti SPO.

Obecně lze popsat několik typů problematik v oblasti NRP, kterou lze v PPR Pk řešit

- zajišťování procesu odborného posouzení a přípravy fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny

- poskytování fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům poradenské pomoci související s osvojením dítěte nebo se svěřením dítěte do pěstounské péče
- uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče – tato problematika je vymezena ve vlastních standardech kvality/metodice
- poradenství k výkonu pěstounské péče, poradenství psychologické a sociální pečujícím osobám, které uzavřely s PPR Pk dohodu - tato problematika je vymezena ve vlastních standardech kvality/metodice

Pokud si klienti přejí být na konzultaci doprovázeni zmocněncem, je potřeba toto dojednat předem

9b

Pověřená osoba má písemně zpracována závazná pravidla pro realizaci příprav. Pravidla popisují využívané metody práce a postupy při práci s žadateli a při přípravě a všechny fáze procesu příprav.

Jednotlivé pracovní postupy v rámci provádění příprav jsou vymezeny v Metodice činností v oblasti SPO.

9c

Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci

Tato problematika je popsána ve Standardech kvality/metodice pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče.

Název standardu	10. Dohoda o výkonu pěstounské péče
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovníce pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	22. 12. 2020

10a

Pověřená osoba má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody pověřená osoba postupuje tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.

Dohodám o výkonu pěstounské péče jsou věnovány samostatné standardy kvality/metodika.

10b

Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.

Dohodám o výkonu pěstounské péče jsou věnovány samostatné standardy kvality/metodika.

10c

Pověřená osoba plánuje společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte, příslušným orgánem sociálně-právní ochrany průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovaný orgánem sociálně-právní ochrany

Dohodám o výkonu pěstounské péče jsou věnovány samostatné standardy kvality/metodika.

10d

Pověřená osoba má pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými má uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče, vypracovaný následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj kompetencí osoby pečující nebo osoby v evidenci a na zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.

Dohodám o výkonu pěstounské péče jsou věnovány samostatné standardy kvality/metodika.

Název standardu	11. Předávání informací
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovníce pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

11a

Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte.

- **Posuzování a přípravy** - PPR Pk předává informace – zprávy z posouzení a příprav zadavateli, což je v našem případě buď Krajský úřad Pardubického kraje, Odbor sociálních věcí (dlouhodobá pěstounská péče, pěstounská péče na přechodnou dobu, osvojení), nebo jednotlivým OSPODům v rámci Pardubického kraje (příbuzenská pěstounská péče, osvojení manželem matky/manželkou otce, pěstounská péče u konkrétního dítěte, hostitelská péče). V Metodice činností v oblasti SPO je popsán proces sdělování zpráv a závěrů zpráv jak samotným žadatelům o NRP, tak i Krajskému úřadu Pk či jednotlivým OSPODům. Postup týkající se poskytování a předávání informací je uveden ve směrnici Poradny směrnice č. 1 / 2006 „Základní postupy při podávání zpráv institucím“. O předávání zpráv z posouzení orgánům SPOD je klient vždy informován což stvrzuje svým podpisem ve formuláři „souhlas žadatelů“. Poradna své klienty informuje, že si může od příslušného pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany vyžádat informace o klientech, a to dle ustanovení § 51 odst. 4 písm. d) zákona o SPOD. Zároveň je kladen důraz na povinnou mlčenlivost zaměstnanců pověřené osoby dle ustanovení § 57 odst. 1, resp. 2 zákona o SPOD.

Dítě je o účelu a průběhu spolupráce informováno přiměřeně svému věku a rozumové vyspělosti.

V souvislosti s výkonem SPOD mohou o součinnost žádat i další orgány jako je například soud, policie ČR, státní zastupitelství apod. Těmto orgánům poskytuje pověřená osoba svou součinnost bezodkladně a to na základě konkrétní písemné žádosti.

Každá písemná zpráva, která je o spolupráci v rámci SPOD poskytována, je před odesláním předána ke kontrole řediteli organizace.

11b

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.

K předávání jednotlivých případů dětí a rodin jinému zaměstnanci PPR Pk dochází v případě dlouhodobé nemoci zaměstnance, mateřské či rodičovské dovolené. Ředitel Poradny vždy rozhoduje o konkrétním předání případu jinému zaměstnanci z výše uvedených důvodů. Klient je o této skutečnosti, zároveň se sdělením důvodu tohoto kroku, informován na společné schůzce s novým pracovníkem.

V případě, že pracovník poradny zajišťuje odborné poradenství pro rodinu, která má s poradnou uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče, získává informace o rodině na základě písemné žádosti na klíčovou pracovníci. Poradenský pracovník není oprávněn nahlížet do spisové dokumentace vedené k Dohodě o výkonu pěstounské péče.

V mimořádné situaci, při které musí dojít ke změně pracovníka a stávající pracovník není schopen předat informace o případu, seznámí se nový pracovník s důležitými skutečnostmi prostudováním spisové dokumentace případu.

11c

Pověřená osoba má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.

System získávání a předávání potřebných informací se řídí Směrnicí č. 2/2014 System výměny informací mezi zaměstnanci PPR Pk.

Ředitel Poradny pro rodinu Pardubického kraje poskytuje zaměstnancům zpětnou vazbu týkající se kvality poskytování služeb, a to nejen formou hodnocení, ale také pravidelně v běžné komunikaci. Reciproční komunikace mezi ředitelem a mezi zaměstnanci navzájem probíhá na pravidelných poradách. Mezi ředitelem poradny a ostatními zaměstnanci probíhají podle potřeby operativní porady týkající se řešení případové práce a týkající se specifických potřeb zaměstnanců jako je školení, plánování dovolené, návrh změn inovací na pracovištích a v přístupu ke klientům, návrh řešení problémů v rámci týmové spolupráce, řešení případných problematických situací s kolegy, klienty atd. Dále mezi ředitelem poradny a řídicími pracovníky detašovaných pracovišť probíhají operativní porady týkající se chodu pracovišť, materiálního vybavení pracovišť, řešení statistických ukazatelů, řešení personálních otázek,

řešení otázek, které klade MPSV, KÚ Pardubického kraje, atd. Dále probíhá obousměrná komunikace mezi psychology a sociálními pracovníky, kde si pravidelně tyto dvě profesní skupiny vyměňují informace potřebné k provádění činnosti psychologa a sociálního pracovníka pro oblast NRP, dále se pak týkají zadávání případů a klientů do evidenčního programu a důležitých administrativních úkonů, které se týkají klientů. Všichni zaměstnanci Poradny pro rodinu Pardubického kraje pro oblast NRP během výměny informací o klientech dodržují zásadu mlčenlivosti. Systém výměny informací se řídí Směrnicí č. 2/2014 Systém výměny informací mezi zaměstnanci Poradny pro rodinu Pardubického kraje.

Název standardu	12 Změna situace
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovníce pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	22. 12. 2020

12a

Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.

Téma významných změn v životě dětí a rodin je jedním z klíčových témat při spolupráci s náhradní rodinou.

Významnou změnou může být například situace, kdy dítě přechází z biologické rodiny do rodiny pěstounské, nebo naopak od pěstounů zpět do biologické rodiny, či přichází do pěstounské rodiny z ústavního zařízení apod. Takovému přechodu dítěte a změně v péči o něj je nezbytné věnovat zvýšenou pozornost, aby byl přechod pro dítě co nejméně zatěžující a rodina tuto změnu zvládla s ohledem na potřeby a aktuální psychický stav dítěte. V těchto případech odborní pracovníci NRP vždy vycházejí z individuálního posouzení situace konkrétního dítěte, z jeho vazeb na rodinu, z jeho osobnosti, z temperamentu, jeho psychického stavu a jeho schopností adaptace.

Významnou změnou je také přijetí dalšího dítěte do pěstounské rodiny, kterému je třeba s ohledem na děti, které už v rodině vyrůstají, věnovat zvýšenou pozornost. Pro takový krok zpravidla Poradna zajišťuje odborné posouzení a přípravu dětí a rodinného systému.

Další významnou změnou v životě dítěte může být ukončení dosavadních kontaktů dítěte s rodiči ze strany rodičů, dobrovolný či nařízený pobyt dítěte mimo rodinu apod. Těmto změnám zpravidla předchází nebo těsně na ně navazuje případové setkání svolané příslušným OSPOD, kde se stanoví plán a kompetence jednotlivých subjektů. Změny, se kterými je pracováno v rámci uzavřených dohod o výkonu pěstounské péče, jsou popsány v rámci samostatných standardů kvality.

Postup při řešení mimořádných situací v životě dítěte a rodin je uveden v Metodice SPO.

Název standardu	13. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovníce pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

13a

Pověřená osoba má zpracovaná pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.

Poradna má vytvořen vlastní jednotný systém vedení záznamů. PPR Pk má písemně zpracovaná pravidla pro práci se spisovou dokumentací klientů. Ty jsou podrobně upraveny v Metodice činností v oblasti SPO v části 5 (Práce se spisem).

Název standardu	14. Vyřizování a podávání stížností
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

14a

Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

Klienti jsou informováni o možnosti podat stížnost, o formě a způsobu podání stížnosti, dále o tom, na koho se mohou ve věci podání stížnosti obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, včetně práva zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti na webových stránkách poradny a při projednání i aktualizaci „záznamového archu“.

Pracovníci organizace se řídí Směrnicí č. 3/2006 k přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby/ SPO.

Název standardu	15. Rizikové, havarijní a nouzové situace
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

15a

Pověřená osoba má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy je v nezbytném rozsahu seznámena přiměřeným způsobem i cílová skupina.

Nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s provozováním činností v oblasti NRP upravuje Směrnice č. 1/2007 Nouzové a havarijní situace, mimořádné události.

Název standardu	16. Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany
Závazné pro:	Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Vypracoval:	Sociální pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	
	22. 12. 2020

16a

Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.

Ředitel poradny v rámci interní kontrolní činnosti minimálně 1x za půl roku provádí kontrolu zápisů psychologů z konzultací, kde se zaměřují na to, zda jsou postupy v oblasti NRP v souladu s definovaným posláním, zásadami PPR Pk a obecnými cíli. Také je kontrolováno a vyhodnocováno plnění konkrétních cílů, které vyplývá z konkrétní zakázky.

16b

Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.

Kromě ústního dotazování se klientů na spokojenost s kvalitou poskytované služby, slouží poradně jako důležitá zpětná vazba anonymní *Dotazník spokojenosti klienta*, který je k dispozici v čekárnách všech pracovišť PPR Pk a klienti mají možnost vhodit vyplněný dotazník do poštovní schránky u vchodových dveří, která je umístěna poblíž těchto dotazníků. Sociální pracovnice zodpovídají za správu dotazníků. Dotazníky spokojenosti jsou soustředěny v pořadači a jsou průběžně vyhodnocovány. V rámci skupinových příprav budoucích pěstounů a osvojitelů klienti vyplňují evaluační dotazníky, které jsou uloženy v šanonu příprav u sociální pracovnice pro NRP.

Psychologové i sociální pracovníci pro NRP jsou vedeni k tomu, aby při závěrečné konzultaci s klienty si vyžádali zpětnou vazbu, a to jak ve vztahu ke splnění cílů (zda cíle byly splněny), tak i ve vztahu k odbornému pracovníkovi (jestli byli spokojeni s kvalitou poskytované služby). Ředitel poradny každoročně předává zřizovateli zprávu o činnosti a plnění úkolů za příslušný rok. Ředitel poradny předkládá také zřizovateli koncepci poradny v souladu se střednědobými plány sociálních služeb Pardubického kraje.