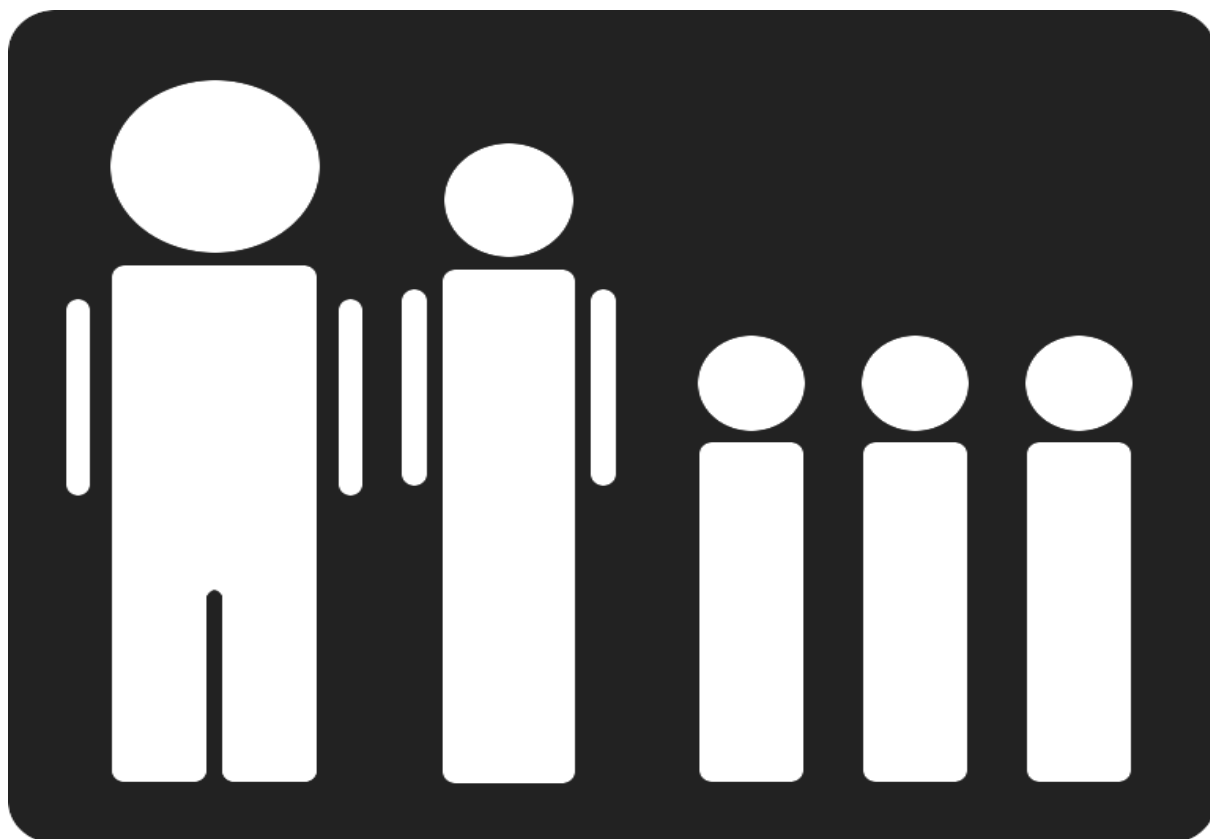


Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Příspěvková organizace Pardubického kraje – na základě zřizovací listiny
Mozartova 449, 530 09 PARDUBICE
tel. 466 263 080, e-mail: pardubice@poradnapardubice.cz
Náhradní rodinná péče: tel. 734 733 893, nrp@poradnapardubice.cz

Standardy kvality

sociálně-právní ochrany



Dohody o výkonu pěstounské péče

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
DVPP	Dohoda o výkonu pěstounské péče

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 pro oblast dohod o výkonu PP a Metodika činností v oblasti SPO pro oblast dohod o výkonu PP 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 pracovnice pro NRP
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Schválil:	PhDr. Roman Miletín, ředitel PPR Pk
Datum a podpis:	1. 1. 2015
Datum revize:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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:

Naším posláním je podporovat a provázet rodiny, které s Poradnou pro rodinu Pardubického kraje uzavřely Dohodu o výkonu pěstounské péče. Napomáháme tomu, aby děti vyrůstaly v bezpečném a podnětném prostředí, ve kterém jsou vytvářeny zdravé vztahy a naplňovány potřeby dětí.

Cíle:

- provázet rodiny tak, aby byl podpořen zdravý vývoj a stabilita dětí a naplňovány jejich práva a potřeby
- nabízet pěstounům možnost prohlubovat své znalosti a kompetence k výkonu pěstounské péče a aktivně napomáhat k prohlubování jejich znalostí a dovedností v péči o děti
- nabídnout nebo zprostředkovat pěstounům a dětem možnost sdílet své zkušenosti z průběhu pěstounské péče
- podporovat kontakt dětí v pěstounské péči s rodiči a osobami blízkými přípravou a asistencí u kontaktu samotného napomáhat k tomu, aby kontakt byl pro děti bezpečný a přínosný
- snížit postupně počet dohod na jednoho pracovníka na 18 dohod na plný úvazek a zkvalitnit tak doprovázení pro rodiny, které mají s Poradnou dohodu uzavřenou

Cílová skupina:

- osoby pečující a osoby v evidenci, které s PPR Pk uzavřely dohodu o výkonu pěstounské péče
- děti, žijící v rodinách, které s PPR Pk uzavřely dohodu o výkonu pěstounské péče
- všechny děti, které se na PPR Pk obrátí se žádostí o pomoc

Zásady naší činnosti (čím se řídíme při dosahování cílů):

- 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 nestrannosti** – ke všem klientům přistupujeme rovnoprávně bez ohledu na jejich pohlaví, etnický původ, zdravotní hendikep apod.
- 4) **zásada nezávislosti** – klienty podporujeme a vedeme k hledání a využívání vlastních zdrojů a schopností ke zvládnutí situace, ve které se ocitli
- 5) **zásada respektování vlastní volby klienta** – klient má právo se sám rozhodnout, jestli chce nabídky poradny využít a stejně tak má možnost spolupráci kdykoli ukončit.
- 6) **zásada přístupu ke klientům jako k rovnocenným partnerům** – klient a pracovník vystupují jako rovnocenní partneři, práce je založena na podpoře a kooperaci
- 7) **zásada vnímání osoby klienta ve všech souvislostech** – klient je brán jako osoba samostatně jednáající, svobodně rozhodující. Je třeba brát klienta jako osobu, která má mnoho rolí, nikoliv jen roli klienta
- 8) **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.
- 9) **Zásada odpovědnosti poskytovatele** – role jednotlivých zaměstnanců PPR Pk zapojených do poskytování SPO jsou jasně definovány, včetně příslušných kompetencí a z toho plynoucích odpovědností
- 10) **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
- 11) **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:

- poskytuje pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě
- zajišťuje přípravy fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny
- poskytuje 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
- uzavírá dohody o výkonu pěstounské péče
- poskytuje osobě pečující, s níž uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče, výchovnou a poradenskou péči při výkonu pěstounské péče a sleduje výkon pěstounské péče
- zprostředkovává vzdělávání pěstounům, s nimiž uzavřela DVPP, za účelem splnění jejich povinnosti zákonem stanoveného vzdělávání

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. Pro děti je k dispozici leták, který je srozumitelně seznamuje s naší činností.

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:

- zájemce je v příbuzenském nebo blízkém osobním vztahu k pracovníkovi PPR Pk
 - pracovník informuje metodika Dohod o výkonu pěstounské péče a ředitele PPR Pk, který může doprovázením pověřit jiného pracovníka
 - v případě odmítnutí zájemce z důvodu tohoto střetu je situace zaznamenána do seznamu odmítnutých zájemců
 - zájemci je předán seznam jiných doprovázejících organizací
- pracovník poradny chce využít služby poradny jako klient – pěstoun
 - v případě odmítnutí zájemce z důvodu tohoto střetu je situace zaznamenána do seznamu odmítnutých zájemců
 - zájemci je předán seznam jiných doprovázejících organizací

- klient nabízí pracovníkovi PPR Pk finanční nebo věcné dary – pracovník postupuje v souladu se směrnicí č. 13/2006 o přijímání darů. Nabídka kávy, čaje, či drobného občerstvení při návštěvě v rodině není považována za dar, nýbrž za pozornost vázanou na společenskou zvyklost a proto není vhodné ji odmítat.

Název standardu	2. Ochrana práv a chráněných zájmů
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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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, jejich nároky vyplývající z dalších platných, obecně závazných norem a pravidel občanského soužití. Pracovník PPR Pk dodržuje také veškeré vnitřní předpisy organizace, které jsou vytvořeny za účelem ochrany klientů a zajišťování kvality práce. Toto je základní předpoklad pro ochranu práv klientů a zachování lidské důstojnosti.

Klienti jsou v rámci spolupráce s PPR Pk seznámeni při prvním kontaktu se svými právy a možnostmi na podání stížnosti a na ukončení spolupráce. Vyjadřují svůj souhlas se zaznamenáním a zpracováním osobních údajů svých a svých nezletilých dětí, které s nimi žijí ve společné domácnosti.

PPR Pk má stanoveny a ošetřeny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním SPO k porušení práv klientů. Jde zejména o následující oblasti:

- ochrana před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života – pracovník se při práci s klienty řídí metodikou SPO pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče, zejména dodržuje tyto zásady: termín návštěvy v rodině předem domluví; nevstupuje do domácnosti v případě, že je přítomno pouze nezletilé dítě; dohodne se s dítětem/pěstounem ve které části domácnosti může konzultace probíhat; respektuje, pokud dítě nebo pěstoun nechce o některých záležitostech hovořit
- ochrana před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním osobních údajů – pracovník se při práci se spisovou dokumentací řídí metodikou SPO pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče, zejména respektuje zásady vedení spisu a shromažďuje pouze informace, které potřebuje ke své práci s rodinou
- ochrana před zásahem nekvalifikovaných osob při využívání služeb poskytovaných poradnou – všichni zaměstnanci PPR Pk splňují kvalifikační požadavky a morální předpoklady pro výkon SPO. Případní další spolupracovníci organizace, kteří mohou přijít s klienty do kontaktu (např. při vzdělávací akci) jsou proškoleni v zásadách práce s cílovou skupinou

Pracovníci kladou zvláštní důraz na dodržování práv dětí, zejména na:

- právo vyrůstat u rodičů nebo jiných blízkých osob, od nichž můžeš být oddělen/a jen na základě rozhodnutí soudu, a jsou-li k tomu zákonné důvody.
- právo vědět, co se nyní děje a proč.
- právo vědět, co se bude dít a proč.
- právo i nadále zůstat v kontaktu se svými rodiči a blízkými, byť se může jednat o kontakt telefonický, písemný nebo asistovaný.
- právo vyjadřovat se ke všemu, co se děje.
- právo podlet se na hodnocení prostředí, ve kterém se nyní nacházíš, a vyjádřit se k tomu, jak s tebou kdo jedná.
- právo na svého opatrovníka, tedy osobu, která tě zastupuje a zprostředkovává tvé názory, pocity, postoje ostatním úřadům, soudu atp. Tohoto opatrovníka bys měl znát a být s ním v pravidelném kontaktu.
- právo na podporu, pomoc a služby, budeš-li je potřebovat.
- právo svá práva neuplatňovat, tzn. nikdo tě nemůže nutit vyjadřovat se k čemukoliv, činit jakákoliv rozhodnutí, setkávat se s blízkými atp., pokud nechceš.
- právo přímo kontaktovat soud, svoji sociální pracovníci, ale i státní zastupitelství či policii, pokud se domníváš, že se v tvém životě nebo kolem tebe děje něco špatného.
- toto „právní minimum“ by mělo znát každé dítě, které je odebrané z vlastní rodiny, a to bez ohledu na věk a rozumovou úroveň dítěte.

Využito zdroje: (www.naseprava.cz/cilove-skupiny/pro-doprovazejici-pracovniky/prava-deti-v-nrp/)

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů – o možnosti podat stížnost na práci pracovníka poradny jsou pěstouni i děti informováni při uzavírání dohody a v souvislosti

s věkem dětí průběžně. Dále dle potřeby při řešení aktuální situace. Pracovníci se řídí směrnicí č. 3/2006 k přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování doprovázení a SPOD

Ochrana práv a svobod klientů je jedním z nejdůležitějších hledisek, na které je při všech činnostech brán zřetel.

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

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

Prevence:

Informace o poskytování SPO jsou klientům předávány před podpisem Dohody o výkonu péstounské péče, dále v případě potřeby i v průběhu spolupráce. Forma je písemná (letáky, webové stránky, email), nebo ústní (osobní, telefonická). Základní informace o činnosti PPR Pk jsou uvedeny v informačním letáku PPR Pk a na webových stránkách PPR Pk (www.poradnapardubice.cz).

Řešení:

Pokud dojde ke zjištění, že klientovi chybí nějaké informace, je ihned řádně informován, dle potřeby jsou mu předána pravidla a informace v písemné podobě, kde jsou nejdůležitější informace uvedeny.

- **Právo na vlastní rozhodování a právo vyjádřit svůj názor – zaměstnanec rozhoduje za klienta, nezjišťuje názor dítěte, nebo na jeho názor nebere zřetel**

Prevence:

Klienty vedeme k samostatnosti, pomáháme zorientovat se v možnostech řešení konkrétní situace a v maximálně míře necháváme rozhodnutí na nich. Všichni pracovníci, kteří pracují s dětmi, jsou povinni zjišťovat jejich názor a to jednak volným rozhovorem, hraním her, nebo využitím dalších technik – malování, modelování apod.

Řešení:

Pokud je zjištěno porušení práva, následuje proškolení pracovníka v oblasti práce s rodinami a dětmi. V rámci pohovoru s nadřízeným pracovníkem je zjišťována příčina porušení a dle výsledku jsou vyvozeny důsledky - písemné napomenutí, proškolení pracovníka v oblasti práv, srážka osobního ohodnocení. Sankce jsou uvedeny ve směrnici č. 3/2014 Porušování pracovní kázně a sankce.

- **Právo na soukromí – při konzultacích není respektováno právo na soukromí klienta**

Prevence:

Zaměstnanec PPR Pk, který vede konzultaci s klientem, využívá k vedení rozhovoru vhodné a přiměřené prostory, a to jak v poradně, tak i v domácnosti klienta. Maximálně eliminuje možné rušivé podněty (mobilní telefon, vyrušení jiným zaměstnancem), ujistí se, že rozhovor není slyšet ve vedlejší místnosti. Probíhá-li konzultace v domácnosti klienta, je návštěva vždy domluvena předem (s výjimkou situací, kdy je řešeno případné zanedbávání či týrání dítěte). Pracovník nevstupuje do intimních prostor klienta, do domácnosti nevstupuje v žádném případě v situaci, kdy je doma jen nezletilé dítě, a to ani tehdy, když je dítětem ke vstupu vyzván

Řešení:

Pracovník si návštěvu s klientem domluví osobně nebo telefonicky předem. V případě, že je doma pouze nezletilé dítě, zjistí telefonicky, kdy klient přijede, je-li to možné, počká, v opačném případě si s klientem domluví náhradní termín návštěvy, Návštěva trvá maximálně dvě hodiny. Pokud je ke konzultaci v rodině potřeba více času, je realizována další návštěva – stanovený čas není prodlužován. Pokud je zjištěno porušení práva, následuje proškolení pracovníka v oblasti práce s rodinami a dětmi. V rámci pohovoru s nadřízeným pracovníkem je zjišťována příčina porušení a dle výsledku jsou vyvozeny důsledky - písemné napomenutí, proškolení pracovníka v oblasti práv, srážka osobního ohodnocení. Sankce jsou uvedeny ve směrnici č. 3/2014 Porušování pracovní kázně a sankce.

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

Prevence:

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

Řešení:

Pokud je zjištěno porušení práva, následuje proškolení pracovníka v oblasti práce s rodinami a dětmi a mlčenlivosti. V rámci pohovoru s nadřízeným pracovníkem je zjišťována příčina porušení a dle výsledku jsou vyvozeny důsledky - písemné napomenutí, proškolení pracovníka v oblasti práv, srážka osobního ohodnocení. Sankce jsou uvedeny ve směrnici č. 3/2014 Porušování pracovní kázně a sankce.

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

Prevence:

Na způsobu oslovování se pracovník s klientem předem domluví. Obecně platí, že se oslovuje pane/paní + příjmení a vyká se. Používání křestního jména nebo tykání se připouští v případě, že pracovník se s klientem zná ještě před zahájením spolupráce s PPR Pk, eventuálně, pokud si o to sám klient výslovně požádá.

Řešení:

Pokud je zjištěno porušení práva, následuje omluva klientovi, proškolení pracovníka v oblasti práce s rodinami a dětmi. V rámci pohovoru s nadřízeným pracovníkem je zjišťována příčina porušení a dle výsledku jsou vyvozeny důsledky - písemné napomenutí, proškolení pracovníka v oblasti práv, srážka osobního ohodnocení. Sankce jsou uvedeny ve směrnici č. 3/2014 Porušování pracovní kázně a sankce. V případě opakovaného porušení pracovních postupů může být dle závažnosti ukončen pracovní poměr.

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

Prevence:

Všichni pracovníci jsou seznámeni s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností. Pracovníci PPR Pk tuto informaci předávají klientům či žadatelům o SPO. Klienti jsou s tímto právem seznámeni při uzavírání smlouvy a dostávají pravidla pro podávání stížností. Zaměstnanci aktivně zjišťují případné projevy nespokojenosti klientů s poskytováním SPO a následně informují ředitele PPR Pk. Stížnosti jsou evidovány ve složce „stížnosti“ a písemně vyřizovány.

Řešení:

Pokud je zjištěno porušení práva, následuje proškolení pracovníka v oblasti práce s rodinami a dětmi a v oblasti vyřizování stížností. V rámci pohovoru s nadřízeným pracovníkem je zjišťována příčina porušení a dle výsledku jsou vyvozeny důsledky - písemné napomenutí, proškolení pracovníka v oblasti práv, srážka osobního ohodnocení. Sankce jsou uvedeny ve směrnici č. 3/2014 Porušování pracovní kázně a sankce.

Další práva jako např. *právo vlastnit majetek (např. osobní věci, hračky, oblečení u dětí v PPPD), právo na osobní a rodinný život, právo na individuální utváření denního programu, trávení volného času a na volný pohyb (např. zapojení dítěte do zájmových kroužků, aktivit*

s kamarády, zamezení izolace dítěte atd.) nejsou ze strany pracovníků PPR Pk klientům nijak odpírána.

Ad 3) Pracovník PPR Pk, který pracuje s rodinou a s dětmi je k této práci náležitě vyškolený. Dítě je vždy citlivě motivováno pro spolupráci. Pokud dítě odmítne spolupracovat, je jeho názor a postoj plně respektován.

Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu. 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 (viz. níže), žádoucí postupy řešení i právní důsledky neoznámení či nepřekažení trestných činů páchaných na dětech.

Při uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče dbá klíčový pracovník, v případě zjištění, že je do pěstounské rodiny svěřeno dítě, které bylo zneužíváno, zanedbáváno nebo týráno, aby byla dítěti poskytována odborná terapie a pěstounům poradenství a pomoc při výchově vzhledem ke zvýšeným nárokům na péči o dítě.

Některé rizikové faktory syndromu CAN (volně dle Dunovského, Dytricha, Matějčka, 1995)

- *Rizikovní dospělí - lidé s poruchami osobnosti, mentálně retardovaní, psychicky nemocní, alkoholici, drogově závislí; mladí, nezralí a nevyspělí rodiče; ambiciózní, nároční rodiče, lidé v hmotné bídě, nezaměstnaní, lidé s generační zátěží (deprivovaní vytvářejí svým dětem opět deprivaci životní prostředí); sexuální devianti*
- *Rizikové děti – děti s odlišností (nízká porodní váha, děti se syndromem hyperaktivity, mentální retardace, vývojové opoždění, smyslové vady apod.), děti dráždivé, neklidné, zlostné, provokativní versus apatické, plačtivé, úzkostné; děti nesplňující očekávání rodičů, tedy děti s lehce sníženými intelektovými schopnostmi, děti ve škole neprosívající, děti tělesně neobratné, nešikovné*

- *Rizikové situace - střet rizikového dítěte s rizikovým dospělým, nestabilní vztahy v rodině, domácí násilí, apod.*

Možné projevy (signály) CAN u dítěte:

- *týrání:*
 - *hematomy na těle, otoky, spáleniny, zlomeniny, tržné rány a odřeniny, stopy po bití, poranění různého stáří, opakovaná zranění, nepravděpodobně zdůvodněná zranění apod.*
 - *změny chování dítěte - projevy agrese a citové lability; lekavé reakce na dotek nebo přiblížení; zahalování těla, obtíže v sociální interakci, komunikaci, sklony k sebepoškozování a sebetryznění nebo zvýšená agresivita vůči ostatním, útoky z domova, záškoláctví; výkyvy či náhlý pokles školního výkonu; vyhýbavé chování, izolace, snížené sebehodnocení; zvýšená úzkostnost, projevy strachu a obav bez zjevné příčiny; déletrvajícím smutkem, zamlklost; zvýšená emoční dráždivost, neadekvátní emoční reakce na běžné podněty (zvýšená plačtivost, stavy afektu, agresivní reakce); enuréza, enkopréza, nápadnosti ve stravovacích návycích bezdůvodné stavy nevolnosti, odmítání jídla či přejídání*
- *zneužívání:*
 - *bolest, svědění genitálií, bolest při chůzi, sezení; psychosomatické potíže*
 - *změny chování dítěte viz. výše + neobvyklé sexuální chování apod.*
- *zanedbávání:*
 - *hladovění, úbytek na váze a podváha; špinavý oděv, špína na kůži a za nehty, zápach; vši; nevyhovující oděv vzhledem k počasí; zanedbávání lékařské péče – neléčené choroby apod.*
 - *možné chování dítěte: unavenost; nedostatečná školní docházka; málo kamarádů; nutkavé krádeže, prohrabování odpadků, krádeže jídla apod.; možné změny chování viz. výše*

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 a PČR.

Ve všech popsaných situacích informuje pracovník o problematice 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, povinnost oznámit/překazít trestný čin nahlášením na PČR a OSPOD.

Pokud je situace v rodině akutní a vyžaduje bezprostřední ochranu dítěte, kontaktuje pracovník OSPOD a PČR neprodleně i bez konzultace s ředitelem.

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). V případě zjištění, že pracovník jednal v rozporu se zájmy dítěte, je postupováno v souladu se směrnicí č. 3/2014 Porušování pracovní kázně a sankce

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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.

Pracoviště ve Svitavách a v Ústí nad Orlicí jsou bezbariérová. Pracoviště v Pardubicích je umístěno v prvním patře budovy. K dispozici je na požádání výtah pro osoby ZTP. Pracoviště v Chrudimi se nachází ve druhém patře budovy. V případě, že je klient imobilní, zajistí terapeut po předchozí telefonické domluvě konzultační místnost v přízemí budovy.

Vstup do prostorů všech pracovišť PPR Pk je možný pouze s vědomím pracovníka poradny. Všechna pracoviště PPR Pk jsou zvukově izolována a jsou dopravně dobře dostupná. Na všech pracovištích platí zákaz kouření.

Personál zařízení se snaží vytvářet příjemnou, bezpečnou atmosféru, mimo jiné i vnitřním vybavením prostoru poraden. Konzultační místnosti mají tradičně pracovní kout (psací stůl, židle, počítač s připojením na internet, telefon) a konzultační prostor (sedací souprava, případně křesla, konferenční stole, příruční knihovnička, květiny, obrazy). Při vstupu do poradny je k dispozici místnost čekárny, ta je vybavena informačními letáky a nástěnkou, dále potřebnými dokumenty, které zvyšují informovanost klienta, dotazníky spokojenosti a schránkou důvěry.

Pracoviště v Pardubicích na adrese Mozartova 449, Polabiny je dostupné od vlakového i autobusového nádraží pěšky (cca 15 minut) nebo MHD číslo 2, 6, 9, 13

Při vstupu do budovy, v níž je umístěno pracoviště Poradny pro rodinu Pk v Pardubicích, procházejí klienti přes recepci. Ze strany recepčních každý klient obdrží kartičku s označením „klient poradny“. Od klientů ze strany recepčních však nejsou zjišťovány žádné osobní údaje.

- k dispozici pro potřeby NRP je 8 místností – kancelář ředitele, 4 konzultační místnosti, kancelář sociálních pracovníků NRP, archiv = spisovna a školící místnost s kuchyňkou. Sociální zařízení je umístěno v přízemní části budovy, a to jak pro personál poradny, tak i pro klienty.

- prostory slouží svým vybavením a prostorem i pro setkání větších skupin lidí – pro posuzování a vedení příprav žadatelů o náhradní rodinnou péči, porady pracovníků poradny;

- pracoviště je vybaveno pomůckami potřebnými pro práci s klienty - psychodiagnostické testy (ve verzi papír-tužka i v PC verzi), flipchart, molitanové podložky pro relaxaci, pastelky, fixy, kameny, audiovizuální technika - magnetofon, kamera, diktafon, TV, videorekordér aj. elektrospotřebiči, které podléhají revizi a kontrole elektrospotřebičů.

- v kanceláři sociálních pracovníků NRP je k dispozici podložka pro přebalení dítěte. V čekárně je několik dětských koutků s hračkami. O hygienu a úklid pomůcek a hraček dbají jak zaměstnanci NRP, tak i uklízečka v rámci pravidelného každodenního úklidu.

- k dispozici je herna pro děti, která je využívána zejména v případě kontaktů dětí z pěstounských rodin s biologickou rodinou

Pracoviště ve Svitavách na adrese Riegrova 2063/11, je dostupné pěšky z vlakového i autobusového nádraží (cca 15 – 30 minut)

- služby jsou poskytovány ve 3 standardně vybavených konzultačních místnostech. Čtvrtá místnost slouží jako skupinová místnost pro pořádání skupinových sezení a pro asistovaný kontakt. Prostory odpovídají základním potřebám pro provoz obdobných zařízení. Dále je v poradně samostatné WC pro klienty.

Pracoviště v Ústí nad Orlicí na adrese Na Pláni 1343, je dostupné pěšky z vlakového i autobusového nádraží (cca 15 – 30 minut)

- služby jsou poskytovány ve 3 standardně vybavených konzultačních místnostech. Prostory odpovídají základním potřebám pro provoz obdobných zařízení.

Pracoviště v Chrudimi na adrese Široká 29 je dostupné pěšky z vlakového i autobusového nádraží (cca 15 minut) nebo MHD směr Masarykovo náměstí nebo Poděbradova.

- služby jsou poskytovány ve čtyřech standardně vybavených místnostech, pátá slouží pro setkávání terapeutické skupiny, šestá je samostatná herna pro děti včetně terapeutických pomůcek, dále archiv se skladem,

- součástí poradny je samostatná místnost čekárny s malou hernou pro děti,

- k dispozici je WC oddělené zvlášť pro klienty, kuchyňka pro zaměstnance s využitím pro potřeby návštěv.

V jednotlivých zařízeních provádějí příslušní pověřeni pracovníci průběžné úklidové práce, které **odpovídají platným předpisům BOZP a PO.**

PPR Pk respektuje pohodlí, bezpečí a anonymitu.

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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.

Pro zprostředkování informací dětem má Poradna k dispozici leták, který dětem srozumitelnou formou poskytuje základní informace.

4b

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

Odmítnout zájemce o uzavření dohody je možné jen ze zákonných důvodů, kterými jsou naplnění kapacity uzavíraných dohod nebo žádost o uzavření dohody v jiném, než Pardubickém kraji. Kompetentní k odmítnutí poskytnutí uzavření dohody je pracovník

pověřený uzavíráním dohod. Klientovi vysvětlí důvod, proč nemůže být dohoda uzavřena, a klientovi jsou předány kontakty na všechny organizace v Pardubickém kraji pověřené k uzavírání dohod. V případě, že by i přes naplněnou kapacitu klient trval na uzavření dohody s PPR Pk, pracovník mu doporučí, aby si v případě, že bude mít i nadále zájem zavolal. V takovém případě pak poradna klienta запиše do seznamu odmítnutých zájemců o uzavření dohody, a pokud se kapacita uvolní, klienta pracovník pověřený uzavíráním dohod telefonicky osloví a možnost uzavření dohody mu nabídne.

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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, posuzování dětí a případně vedení dětských příprav.

Při doprovázení rodin, které mají s PPR Pk uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče je téma vztahů dětí s přirozeným sociálním prostředím jedním z nejdůležitějších témat při rozhovorech s pěstouny i dětmi. Monitorováno je školní prostředí dítěte, zájmové kroužky, kontakt dítěte v NRP s osobami a prostředím, ze kterého dítě do NRP přišlo – dětský domov, bývalí spolužáci a kamarádi.

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 a podpory v jejich vztazích s přirozeným prostředím a jsou zpracovány v Metodice činností v oblasti SPO pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče.

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 v Metodice činností v oblasti SPO pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče.

Forma kontaktu je volena podle vyhodnocení situace dítěte a v souladu s IPOD zpracovaným příslušným OSPOD. Na kontakt s biologickou rodinou jsou děti i pěstouni připravováni, je připravena dohoda o průběhu a podmínkách kontaktu a v případě pochybností o zdárném průběhu kontaktu je zajištěna asistence klíčového pracovníka nebo psychologa.

Způsoby a formy práce s dětmi, osobami pečujícími a osobami v evidenci, podpora kontaktů svěřených dětí s biologickou rodinou a osobami blízkými, a práce s identitou dítěte jsou rozpracovány v Metodice činností v oblasti SPO pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče.

Název standardu	6. Personální zabezpečení
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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 2020

6a

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

Poradna pro rodinu Pardubického kraje je rozdělena na 4 pracoviště, která zajišťují bezplatné poradenské služby v oblasti sociálního poradenství a sociálně-právní ochrany v celém Pardubickém kraji. Na pracovišti v Pardubicích pracuje ředitel a administrativní pracovnice PPR PK. Ředitel Poradny je jmenován zřizovatelem, kterým je Krajský úřad Pardubického kraje.

Poradna má stanovenou organizační strukturu. Popis činnosti jednotlivých pracovníků PPR Pk pro NRP je uveden v pracovních náplních, které jsou založeny v osobním spise každého zaměstnance. Každý z pracovníků PPR Pk pro NRP splňuje osobnostní a morální požadavky, nemá žádný záznam v rejstříku trestů, je nekonfliktní povahy, je prosociálně orientovaný, je u něj vysoká míra kolegiality a spolupráce. Struktura i počet pracovníků PPR Pk pro NRP odpovídá definovaným cílům a poslání PPR Pk v oblasti NRP, poslání Poradny a potřebám cílové skupiny.

Pracovní tým PPR Pk pro oblast NRP - Dohod o výkonu pěstounské péče tvoří sociální pracovnice, které splňují požadavky odborné způsobilosti, uvedené v zákoně č. 108/2006 o sociálních službách a zákona č. 359/1999 o sociálně-právní ochraně dětí.

Údaje týkající se konkrétních pracovníků a jejich úvazků, včetně změn v organizační struktuře souvisejících s výkonem SPOD jsou hlášeny na Krajský úřad Pardubického kraje, který vydal Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí.

Dle potřeby využívá PPR Pk externí pracovníky za účelem lektorování a programu pro děti při zajištění vzdělávacích akcí. Externí pracovníci PPR Pk - lektori nemají s PPR Pk uzavřenou pracovní smlouvu, ale je s nimi uzavírána dohoda o provedení práce. V této dohodě je zakotven závazek mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se v návaznosti s výkonem své činnosti dozví.

6b

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

Struktura i počet personálu odpovídá definovaným cílům a posláním PPR Pk a potřebám cílové skupiny. Grafické znázornění organizační struktury je k dispozici u administrativní a spisové pracovnice PPR Pk a na webových stránkách. Organizační struktura i počet zaměstnanců je konzultován a schvalován zřizovatelem – Krajský úřad Pardubického kraje.

Úkony související s Dohodou o výkonu pěstounské péče zajišťují sociální pracovnice (klíčové pracovnice). Ředitelem organizace je určen metodik pro realizaci Dohod o výkonu pěstounské péče. Kapacita uzavřených dohod na jeden úvazek klíčového pracovníka je 24. Výhledově je strategickým záměrem Poradny v časovém horizontu 5 let snížit počet uzavřených Dohod o výkonu pěstounské péče 18 dohod na jeden úvazek.

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 administrativní a spisové pracovnice.

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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 u mzdové účetní Poradny pro rodinu Pk.

7b

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



Odkaz na Směrnici č. 2/ 2006 – Přijímání, nástup a zaškolení nového interního pracovníka
Zaměstnávání externích pracovníků

7c

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

PPR Pk neposkytuje stáže a odborné praxe a nevyužívá činnosti dobrovolníků.

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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.

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

s pracovníkem spokojen. IVP pravidelně reviduje ředitel organizace v průběhu kalendářního roku a výsledek revize je zpracován v ročním hodnocení pracovníka.

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. 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.

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

Poradna pro rodinu Pardubického kraje podporuje zaměstnance při vzdělávání:

- morálně – podpora ke zvyšování kvalifikace
- 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 pracovníků 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.

Poradna zajišťuje pro své pracovníky podporu nezávislé osoby, jejíž odbornost se vztahuje k výkonu pověřené osoby.

1. Pro vysoce odbornou a také pro psychicky náročnou práci odborných pracovníků Poradny pro rodinu Pardubického kraje je nutná podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka – supervizora. Plán supervize je uveden v každoročním IVP.

2. Supervize může být případová či týkající se obtíží v pracovním týmu. Supervize může probíhat individuálně, v celém týmu nebo ve skupinách.

Název standardu	9. Pracovní postupy 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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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.

Pracovní postupy klíčového pracovníka jsou popsány v Metodice činností v oblasti SPO pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče.

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 sociálního pracovníka NRP a psychologa NRP v rámci provádění příprav jsou vymezeny v Metodice činností v oblasti příprav.

9c

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

Pro doprovázení rodin má PPR Pk sociální pracovníce, které je zároveň klíčovými pracovníci rodin. Sociální pracovníce v roli klíčového pracovníka provází dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci po dobu poskytování sociálně-právní ochrany. Předpokladem úspěšné spolupráce s klientem je zejména navázání vztahu vzájemné důvěry a respektu. Úkolem je společně s klienty – rodinami, naplňovat uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče a pracovat s klienty tak, aby byly naplňovány jejich potřeby a zájmy. Jedním z hlavních úkolů při naplňování dohody o výkonu pěstounské péče je společně s rodinami vyhodnocovat průběh pěstounské péče, plánovat další kroky k naplňování potřeb dítěte, pravidelně jedenkrát za 6 měsíců, popřípadě dle potřeby, písemně informovat příslušný OSPOD o průběhu spolupráce s rodinou.

Odpovědnost, kompetence a povinnosti klíčové pracovníce jsou součástí její pracovní náplně. V případě dlouhodobé nepřítomnosti klíčového pracovníka (více než 1 měsíc) jsou pěstouni informováni o zastupujícím pracovníkovi včetně telefonického spojení na tohoto pracovníka, kterého určí ředitel PPR Pk dle aktuálního pracovního vytížení.

Název standardu	10. Dohoda o výkonu pěstounské péče
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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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.

Uzavíráním, změnami a ukončováním dohod o výkonu pěstounské péče a jejich administrací je příkazem ředitele č. 2/2013 pověřena konkrétní sociální pracovnice pro náhradní rodinnou péči. Tato pracovnice je pověřena i k zajišťování úkonů souvisejících s vyřizováním žádosti o státní příspěvek.

Dohody uzavírá i pro detašovaná pracoviště. Tato pracovnice je pověřena i k podpisu dohod. Vzor „Dohody o výkonu pěstounské péče“ (dále jen dohoda) je přílohou příkazu ředitele č. 2/2013.

Dohoda obsahuje zákonem dané náležitosti – práva a povinnosti pěstounů a poskytovatele, podmínky poskytování služby a podmínky k výpovědi dohody.

10b

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

Spolupráce s osobami pečujícími/osobami v evidenci a s dětmi, které v jejich rodinách vyrůstají, spočívá v jejich provázení pěstounskou péčí, během kterého napomáháme k zajištění bezpečného a stabilního prostředí pro děti, k zajištění péče o děti, která bude odpovídat jejich potřebám.

Při naplňování Dohody je společně s pěstouny i svěřenými dětmi plánován průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Podkladem pro vytvoření tohoto plánu je IPOD dítěte zpracovaný příslušným OSPOD, pokud ho má klíčová pracovnice k dispozici. V opačném případě je průběh pobytu plánován na základě informací a skutečností vyplývajících ze spolupráce s rodinou a dětmi.

Před každou návštěvou v rodině je vhodné mít nastaven cíl, kterého chce pracovnice dosáhnout. Např. může jít o zjištění situace dětí, zhodnocení situace v rodině, zjištění stavu vzdělávání pěstounů, vyhodnocení a plánování kontaktů dítěte s rodinou a osobami blízkými. K posouzení těchto cílů využívá klíčová pracovnice speciálních technik sociální práce, jako je řízený rozhovor, pozorování, u dítěte pak může jít o společnou hru, malování, aj. Setkání je možné realizovat jak v domácnosti klientů, kde je zajištěno dostatek soukromí, tak je možné realizovat setkání po domluvě s pěstouny někde venku, v přírodě, v kavárně aj. nebo na vzdělávacích a respitních akcích pro pěstounské rodiny nebo děti v případě, že je této akci klíčový pracovník přítomen.

Klíčová pracovnice je s rodinou v pravidelném, minimálně dvouměsíčním kontaktu, ze kterého je veden zápis v tištěné i elektronické podobě. S obsahem zápisu jsou osoby pečující a osoby v evidenci seznámeny při další schůzce. O průběhu spolupráce s rodinou je formou písemné zprávy 1 za 6 měsíců informován příslušný OSPOD.

Zprávy pro OSPOD obsahují shrnutí půlroční práce s rodinou, vyjmenování hlavních řešených témat s pěstouny a dětmi a přehled čerpaných služeb. Vždy před odesláním zprávy na OSPOD je nejprve o obsahu zprávy informována pěstounská rodina.

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

S pěstounskou rodinou je průběžně plánován pobyt dítěte v rodině. Plánování konkrétních kroků pro jednotlivé pěstounské rodiny bere v úvahu i specifika a odlišnosti doprovázející každý případ.

Zodpovědnou osobou za sestavení plánu pobytu dítěte v pěstounské péči je klíčová pracovnice rodiny.

Podkladem pro sestavení plánu je IPOD dítěte zpracovaný příslušným OSPOD. V případě, že není IPOD k dispozici, je tímto podkladem vyhodnocení situace dětí přímo v rodině.

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.

Vzdělávání pěstounů má za cíl především podpořit samotné pěstouny v rozvoji jejich kompetencí, a tím současně přispět ke zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.

Vzdělávání může zahrnovat různé typy vzdělávacích akcí realizovaných většinou formou skupinových kurzů, přednášek a výcviků zaměřených na témata vážící se k výkonu pěstounské péče. Sociální pracovníce NRP – klíčový pracovník, vždy reaguje na konkrétní situaci každé pěstounské rodiny vzhledem ke svěřenému dítěti a jeho individualitě.

Klíčový pracovník zjišťuje jejich potřeby na vzdělávání při osobních setkáních a nabízí a doporučuje jim aktivity zajišťované poradnou či jinými subjekty. V praxi klíčový pracovník předloží pěstounům nabídku vzdělávání, kterou může upravovat a doplňovat dle jejich potřeb na základě ústního či telefonického rozhovoru (případně emailová komunikace). Při pravidelných konzultacích klíčový pracovník zjišťuje, jakých vzdělávacích aktivit se pěstouni zúčastnili, zda a o jaká další témata by měli zájem, zjišťuje, o jakou formu vzdělávání mají osoby pečující a osoby v evidenci zájem, jestli preferují jednodenní či víkendové vzdělávací aktivity. Klíčový pracovník rovněž zprostředkovává pěstounským rodinám odborné publikace a vzdělávací materiály, které pěstounům nabízí a zapůjčuje k prostudování.

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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.

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

V rámci uzavřených dohod s pěstounskými rodinami je OSPOD o průběhu spolupráce informován 1 x za 6 měsíců, a to písemně, což je povinnost, která vyplývá ze zákona o SPOD. Mimořádnou zprávu si může OSPOD, s ohledem na aktuální situaci v rodině vyžádat i dříve. V případě zjištění závažných skutečností v rodině je na OSPOD podána mimořádná zpráva.

O obsahu zprávy jsou osoby pečující, osoby v evidenci i děti – přiměřeně svému věku a rozumovým schopnostem informovány při návštěvách v rodině. V případě, že s obsahem zprávy nesouhlasí, mohou napsat své připomínky, které jsou pak jako příloha spolu se zprávou zaslány na příslušný OSPOD. Znění zprávy se v žádném případě na základě těchto připomínek nemění.

Informace o průběhu doprovázení jsou s pěstouny i dětmi sdíleny na pravidelných schůzkách.

V souvislosti s výkonem SPOD mohou o součinnost žádat i další orgány jako je například soud, policie ČR, státní zastupitelství apod. Pro účely trestního řízení lze, po předchozím písemném souhlasu soudce, poskytnout orgánům činným v trestním řízení informace, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti,

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

Předávání informací jiným subjektům se řídí směrnicí č. 1 /2006 Základní postupy při podávání zpráv institucím.

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 dovolené či rodičovské dovolené klíčové pracovnice nebo při ukončení pracovního poměru. Ředitel Poradny vždy rozhoduje o konkrétním předání případu jinému zaměstnanci z výše uvedených důvodů.

Pokud je to možné, informuje rodinu o této skutečnosti stávající klíčový pracovník, který zároveň rodině představí nového klíčového pracovníka a na společné schůzce mu předá základní informace o dosavadním průběhu doprovázení.

Není-li přítomnost stávajícího klíčového pracovníka možná, informuje klienty o změně ředitel PPR Pk a seznámí je s novým klíčovým pracovníkem. Informace o dosavadním průběhu doprovázení nový klíčový pracovník získá prostudováním spisové dokumentace.

Klíčový pracovník informuje rodinu o své předpokládané nepřítomnosti delší než jeden měsíc (dovolená, pracovní neschopnost, apod.) a předá jí zároveň kontakt na zastupujícího pracovníka. Zastupující pracovník v případě, že je nutná jeho intervence v rodině získá informace o průběhu doprovázení nahlédnutím do spisové dokumentace a od klientů samotných.

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.

Pracovníci PPR Pk si informace o průběhu výkonu SPO předávají ústně v nezbytně nutném rozsahu, a dále na supervizích a pracovních schůzkách klíčových pracovníků. O důležitých skutečnostech je vždy informován ředitel Poradny, případně vedoucí daného pracoviště. Z pracovních schůzek a některých supervizí je vytvořen zápis, který má k dispozici ředitel a klíčové pracovnice.

Rozsah předávaných informací je odlišný v závislosti na kontextu situace, která si předání informací žádá. Jiný rozsah budou mít informace o konkrétním případě dítěte a jeho

rodiny předávané v rámci pravidelné porady týmu a jinak budou vypadat informace předávané v situaci, kdy dochází ke změně klíčového pracovníka.

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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. Klíčová pracovníce rodiny je v úzkém kontaktu s OSPOD a společně se podílejí na sestavení plánu příchodu nového dítěte do rodiny.

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.

Postup při řešení mimořádných situací v životě dítěte a rodin je uveden v Metodice SPO pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče.

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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.

PPR Pk má písemně zpracovaná pravidla pro práci se spisovou dokumentací klientů. Ty jsou podrobně upraveny v Metodice činností v oblasti SPO – Dohody o výkonu pěstounské péče v části 10 (Vedení spisové dokumentace).

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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 si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování SPO, aniž by to pro ně mělo negativní důsledky. PPR Pk má za tímto účelem stanovena a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni klienti i zaměstnanci.

PPR Pk se řídí u výše uvedeného standardu **Směrnici č. 3/2006 k přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby/SPO.**

Směrnice č. 3/2006 k přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby/SPO je vyvěšena na nástěnce na chodbě/čekárny pracoviště a klienti si ji mohou kdykoliv prostudovat. Klienti i zaměstnanci vědí o možnosti podat stížnost. Klienti **jsou o této možnosti informováni při podpisu Záznamového archu.**

K hlavním zásadám, které zohledňují tento standard, patří:

- stížnost může být podána písemně, ústně nebo telefonicky – ústní či telefonická je zaznamenána pracovnící, která stížnost přijímá
- písemná stížnost může být zaslána poštou nebo vložena do schránky PPR Pk, která je umístěna v prostorách vstupu do budovy

- stížnost může být podána anonymně a musí se prošetřit, zpráva o vyřešení bude vyvěšena na chodbě PPR Pk
- podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal
- při přijímání stížností zařízení respektuje způsob podání (ústně, písemně, telefonicky, kniha apod.)
- je zřejmý způsob vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti
- stěžovatel je informován o svém právu odvolat se proti vyřízení stížnosti

Směrnice č. 3/2006 k přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby/SPO je vyvěšena na nástěnce na chodbě/čekárny pracoviště a klienti si ji mohou kdykoliv prostudovat. Klienti i zaměstnanci vědí o možnosti podat stížnost.

Ředitel PPR Pk se vyjadřuje i ke stížnosti, která byla klientem odeslána na Krajský úřad Pardubického kraje, je-li o tom pracovníky krajského úřadu požádán

Všechny stížnosti se vyřizují písemně. Odpověď musí být srozumitelná adresátovi, je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Ze zjištěných údajů jsou vyvozovány závěry pro další fungování PPR Pk.

V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka, překladatele, či jiného odborníka. Potřebnost tlumočnicka se řídí Správním řádem č. 500/2004 Sb., § 16: písemnosti se vedou a kontakt probíhá v českém jazyce, stěžovatel si musí na své náklady opatřit tlumočnicka, překladatele, či jiného odborníka. Písemnosti vyhotovené v cizím jazyce stěžovatel předloží v úředně ověřeném dokladu v českém jazyce. Ředitel PPR Pk pověřený vyřizováním stížností je si této skutečnosti vědom. Náklady na vyhotovení úředně ověřeného dokladu písemnosti hradí stěžovatel.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě ve formě, která je srozumitelná klientům.

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 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.

PPR Pk má písemně definovány rizikové, nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním SPO, a postup pro jejich řešení ve směrnici č. 1/2007, Nouzové a havarijní situace, mimořádné události.

V takových situacích je prvořadým zájmem ochrana dítěte a dalších ohrožených osob. Bezpečí zajistíme např. odvedením z rizikového prostředí nebo od ohrožující osoby případně přivoláním odborné pomoci (PČR, záchranná služba, hasiči apod.).

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:	1. 1. 2017
	31. 10. 2017
	30. 6. 2018
	31. 12. 2018
	1. 4. 2020

16a

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

Revize naplňování standardů kvality výkonu SPO probíhá pravidelně minimálně 1x ročně při společné schůzce všech klíčových pracovníků a ředitele PPR Pk. Do standardů a souvisejících dokumentů jsou na základě zkušeností doplněny nové metody práce nebo upraveny stávající postupy.

Zdroje informací o kvalitě poskytování SPO jsou statistické výkazy a analýza přijatých stížností, ale i výstupy z hodnocení zaměstnanců a jejich pohled na poskytování SPO. Celkové zhodnocení činnosti je zveřejněno ve zprávě o činnosti PPR Pk o hospodaření. Průběžná kontrola a hodnocení způsobu, jakým je SPO vykonávána souvisí úzce se standardem č. 8a a dále pak se standardem č. 6.

Systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu SPO probíhá v rámci hodnocení zaměstnanců, a to 1x ročně. Vnitřní kontrola se řídí směrnicí č. 1/2017 k organizaci a provádění vnitřní kontrolní činnosti PPR Pk. Ředitel PPR Pk monitoruje její chod prostřednictvím statistických kategorií, které diferencují poskytované služby/SPO do jednotlivých oblastí:

Jedním z nástrojů pro posuzování je anonymní „Dotazník spokojenosti se službami PPR Pk“, který slouží pro zjišťování kvality služeb.

K průběžnému zjišťování zpětné vazby týkající se spokojenosti klientů s průběhem doprovázení dochází v rámci pravidelných konzultací v rodině a 1x ročně jsou klienti požádáni o vyplnění hodnotícího dotazníku. Vyplněný dotazník je součástí spisu. Klíčový pracovník reaguje na případné podněty. Závažné připomínky a nespokojenost klientů jsou řešeny s ředitelem PPR Pk. V rámci každoroční revize Standardů kvality SPO, při společné schůzce klíčových pracovníků a ředitele PPR Pk, probíhá vyhodnocení dotazníků. Na základě toho ředitel PPR Pk plánuje a realizuje ve spolupráci s klíčovými pracovníky případné změny.

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.

PPR PK má zpracovaná pravidla pro zjišťování zpětné vazby od osob z cílové skupiny i od spolupracujících organizací.

Kromě ústního dotazování se klientů na spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb, slouží poradně jako důležitá zpětná vazba anonymní *Dotazník spokojenosti klienta*, který je k dispozici v čekárnách všech pracovišť PPR Pk. Klient vhadzuje vyplněný dotazník do poštovní schránky, která je umístěna v blízkosti vchodových dveří.

Dotazník vybírá ze schránky 1x týdně ředitel, na detašovaných pracovištích odpovědný pracovník. Vyplněné dotazníky předává 1x měsíčně určenému pracovníkovi (zpravila sociálnímu pracovníkovi), který je zaznamená do tabulky na zpracování dat. Rozbor zjištěných údajů provádí na poradě zaměstnanců ředitel PPR Pk či pověřený pracovník a v případě potřeby operativně vyvozuje závěry.

Spokojenost osob pečujících, osob v evidenci a dětí v rodinách s doprovázením, nabídkou vzdělávacích služeb a s nabídkou odborných konzultací je průběžně ústně vyhodnocována při konzultacích v místě bydliště osob pečujících a osob v evidenci.

Zjišťování zpětné vazby od obecních úřadů obcí s rozšířenou působností – OSPOD probíhá na pravidelných schůzkách mezi ředitelem PPR Pk a vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí Krajského úřadu Pardubického kraje.

PPR Pk zapojuje do hodnocení činností také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.