

Standard 16

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

č. rev.: 01/2018

Datum poslední revize:	21. 2. 2018
Návrh revize zpracoval:	Mgr. Martina Kykalová
Návrh revize schválil:	Bc. Gabriela Horná
Datum platnosti revize:	27. 4. 2018

Dokument stanovuje oblasti kvality výkonu SPO, pravidla pro jejich hodnocení a revizi. Základním východiskem jsou požadavky Standardů kvality SPO a deklarovaný veřejný závazek organizace (viz Standard 1).

Dokument stanovuje nástroje pro hodnocení naplňování standardů kvality a jejich revize.

Dokument stanovuje pravidla pro zjišťování zpětné vazby za účelem hodnocení způsobu výkonu SPO.

Kritérium 16a - Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.

Pracovníci organizace stanovují pro daný kalendářní rok konkrétní oblasti kvality výkonu SPO, u nichž definují kritéria měřitelnosti a způsoby jejich sledování a naplňování.

Stanovené oblasti kvality výkonu SPO po uběhnutí kalendářního roku vyhodnocují a revidují pro následující rok na základě výsledků hodnocení a nových zkušeností.

Stanovené oblasti kvality výkonu SPO pro rok 2018

1. Míra naplňování definovaných dílčích cílů pro pečující osoby
2. Míra naplňování definovaných dílčích cílů pro svěřené dítě

Míra naplňování definovaných dílčích cílů pro pečující osoby

Pracovníci organizace společně stanovují kritéria měřitelnosti a způsoby sledování a naplňování pro jednotlivé dílčí cíle následovně (cíle jsou definované ve Standardu 1):

Dílčí cíl:

Pečující osoba rozumí specifickým potřebám svěřeného dítěte a naplňuje je.

Kritéria měřitelnosti:

- U minimálně 30 % pečujících osob pracovníci organizace konstatují, že rozumí specifickým potřebám dítěte (hodnoceno s koncem daného roku).
- 100% pečujících osob má vypracován aktuální IVP na základě specifických potřeb svěřeného dítěte a vzdělávacích potřeb pečující osoby (hodnoceno s koncem daného roku).
- U minimálně třetiny cílů v IPOD došlo k pozitivnímu posunu v jejich naplňování (hodnoceno k výročí každého ukončeného roku spolupráce s rodinou).

Dílčí cíl:

Pečující osoba rozumí tomu, proč je pro dítě důležité mít k ní bezpečnou vztahovou vazbu.

Kritérium měřitelnosti:

- Minimálně jedna třetina pečujících osob prošla vzděláváním zaměřeným na vztahovou vazbu.

Dílčí cíl:

Pečující osoba vědomě vytváří bezpečnou vztahovou vazbu ke svěřenému dítěti.

Kritéria měřitelnosti:

- U minimálně 20 % dětí starší 1 roku je diagnostikována vztahová vazba (mimo PPPD) – dítě a pečující osoba ví, jaký typ vztahové vazby dítě má.
- Po 2 letech od první diagnostiky vztahové vazby se u minimálně 30 % dětí vztahová vazba dítěte k pečující osobě zlepšila, nebo posílila.
- Po 2 letech od první diagnostiky vztahové vazby se u žádného dítěte vztahová vazba k pečující osobě nezhoršila.

Dílčí cíl:

Pečující osoba rozumí svým vzdělávacím potřebám v souvislosti se svou rolí náhradního rodiče.

Kritérium měřitelnosti:

- 100% pečujících osob má vypracován aktuální IVP na základě specifických potřeb svěřeného dítěte a vzdělávacích potřeb pečující osoby.

Dílčí cíl:

Pečující osoba rozumí důležitosti zachování vztahů dítěte s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.

Kritéria měřitelnosti:

- U minimálně 30 % pečujících osob pracovníci konstatují, že pečující osoba rozumí důležitosti zachování vztahů dítěte s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.

- U minimálně 30 % pečujících osob pracovník konstatuje, že došlo ke změně postoje pečujících osob v oblasti vztahu dítěte s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.

Míra naplňování definovaných dílčích cílů pro svěřené dítě

Pracovníci organizace společně stanovují kritéria měřitelnosti a způsoby sledování a naplňování pro jednotlivé dílčí cíle následovně (cíle jsou definované ve Standardu 1):

Dílčí cíl:

Dítě má zmapované aktuální potřeby.

Kritéria měřitelnosti:

- U každého dítěte jsou minimálně 2x za rok mapované aktuální potřeby.

Dílčí cíl:

Dítě má prostor pro vyjádření vlastních myšlenek, pocitů, přání, nejistot a obav.

Kritéria měřitelnosti:

- Každé dítě má minimálně 6x za rok prostor pro vyjádření vlastních myšlenek, pocitů, přání, nejistot a obav.

Dílčí cíl:

Dítě si vytváří a/nebo posiluje k pečující osobě bezpečnou vztahovou vazbu.

Kritéria měřitelnosti:

- U třetiny dětí starší 1 roku je diagnostikována vztahová vazba (mimo PPPD) – pečující osoba ví, jaký typ vztahové vazby dítě má. Po 2 letech od první diagnostiky vztahové vazby se u minimálně 30 % dětí vztahová vazba dítěte k pečující osobě zlepšila, posílila. Po 2 letech od první diagnostiky vztahové vazby se u žádného dítěte vztahová vazba k pečující osobě nezhoršila.

Dílčí cíl:

Dítě je seznamováno s tím, jaké to bylo, když bylo malé (kdo jsem a odkud pocházím).

Kritéria měřitelnosti:

- Minimálně 30 % dětí má pravdivé informace o tom, jaké to bylo, když bylo malé.
- Dítěti jsou informace zaznamenávány fyzicky (např. kniha života, vzpomínková bedna, aj.).

Dílčí cíl:

Dítě má podmínky pro navazování a udržování zdravých a bezpečných vztahů s vrstevníky a svým okolím.

Kritéria měřitelnosti:

- Minimálně 30 % dětí má zpracovanou ekomapu (technika umožňující hravou formou zjistit, jak dítě prožívá aktuální vztahy s vrstevníky a s dalšími osobami, co by si v tomto ohledu přálo jinak a jak by to mělo ideálně vypadat).
- U 100 % dětí víme, jakým způsobem tráví volný čas.

Dílčí cíl:

Dítě má bezpečný a pro něj užitečný kontakt s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.

Kritéria měřitelnosti:

- U 100 % dětí, kteří jsou v kontaktu (osobním, telefonickým, písemným) s rodiči, jsou zjištěna konkrétní rizika aktuálně probíhajícího kontaktu.
- U 50 % dětí, kteří jsou v kontaktu (osobním, telefonickým, písemným) s rodiči, nebo blízkou osobou, pracovník vyhodnocuje takový kontakt jako užitečný.
- Ve 100 % případů je zjišťován názor dítěte (započítány jsou děti ve věku 5 let a více) na četnost, náplň a samotnou realizaci kontaktů.

Nástroje pro hodnocení naplňování standardů kvality a jejich revize

1. Provozní porady, intervize, supervize, spisová dokumentace
(úroveň pracovníků organizace)
2. Manažerské porady, hodnocení pracovníků, kontroly na pracovišti
(úroveň vedení organizace)
3. Stížnosti, připomínky
(úroveň klientů)
4. Různé formy jednání, vzdělávání, reference, mediální zprávy
(úroveň spolupracujících subjektů – zejména OSPOD a NNO)
5. Doporučení z probíhajících kontrol
(úroveň kontrolních orgánů)

Úroveň pracovníků

Provozní porady

- Mají charakter provozní a plánovací – pravidelně zde dochází k hodnocení a revizi postupů stanovených v rámci standardů kvality.

Intervize

- Intervizi vede metodický poradce, nebo se jedná o setkání mezi dvěma pracovníky, z nichž jeden se obrací na druhého s požadavkem zhodnocení případové práce tehdy, řeší-li obtížný či jinak problematický případ – při hledání řešení konkrétních situací průběžně dochází k hodnocení a revizi postupů stanovených v rámci standardů kvality.

Supervize

- Setkání týmu za účelem řešení situace v týmu (týmové supervize) nebo řešení situace klientů, které se jeví z jakéhokoliv důvodu problematické (případové supervize) - při hledání řešení konkrétních situací průběžně dochází k hodnocení a revizi postupů stanovených v rámci standardů kvality.

Spisová dokumentace

- Kvalitu výkonu SPO sledujeme metodickým vedením a kontrolou zápisů z konzultací a zpráv o spolupráci, příp. další dokumentů ze spisové dokumentace (Dohoda o výkonu péstovské péče, Individuální plán ochrany dítěte a další).

- Z těchto dokumentů lze sledovat soulad mezi stanovenými cíli spolupráce, plánováním služeb a jejich poskytováním.

Úroveň vedení organizace

Manažerské porady

- Rozhovor ředitele s metodickým poradcem a s provozním vedoucím za účelem plánování poskytování služeb a vedení organizace – probíraná témata přináší průběžně příležitost ke sledování souladu mezi stanoveným posláním a cíli organizace a jejich naplňováním v praxi.

Hodnocení pracovníků

- Probíhá několik do roka (pravidla stanovuje standard 8) – jedná se o cíleně vedené rozhovory o úrovni přímé a nepřímé práce pracovníků, o úrovni vedení organizace a jejího směřování, o možnostech změn poskytovaných služeb a o možnostech zvyšování kvalifikace pracovníků – výstupy jsou písemně zpracovávány, vedoucími pracovníky hodnoceny a následně přijímána opatření.

Kontroly na pracovišti

- Zahrnují např. kontrolu ochrany osobních údajů klientů (zamčené skříně, nezveřejňování jmen klientů na nástěnkách).
- Kontrolu provádí namátkově, min. 1x za 3 měsíce vedoucí pracovník (ředitel/zástupce ředitele).

Úroveň klientů

- Pracovníci organizace využívají jednotlivé připomínky a stížnosti od klientů jako příležitost pro hodnocení stanovených postupů své práce a jejich případnou revizi.

Úroveň spolupracujících subjektů – zejména OSPOD a NNO

- Pracovníci se setkávají se spolupracujícími subjekty v rámci:
 - o případových konferencí
 - o případových setkání
 - o metodických setkání
 - o vzdělávacích akcía výstupy z nich využívají hodnocení stanovených postupů své práce a jejich případnou revizi.

Úroveň kontrolních orgánů

- Organizace aktivně pracuje s doporučením z probíhajících kontrol od:
 - o MPSV ČR
 - o Krajského úřadu Středočeského kraje
 - o Úřadu práce
 - o Inspekce kvality SPOa výstupy z nich využívají hodnocení stanovených postupů své práce a jejich případnou revizi.

Výstupy z jednotlivých nástrojů a jejich zapojení do praxe organizace

- Informace získané v rámci zpětné vazby od klientů, spolupracujících subjektů, kontrolních orgánů, v rámci reflexe vlastní práce a činnosti pracovníků a vedoucích pracovníků jsou vždy vyhodnocovány a s výstupy jsou seznamováni dle potřeby všichni, jichž se týkají.
- Doporučení vycházející z úrovně pracovníků a spolupracujících subjektů jsou zpracovávány týmově, v případě nedosažení shody, rozhodne o konkrétním postupu ředitel (v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele).
- Doporučení vyplývající ze spolupráce z klienty jsou zpracovávány týmově (vyjma stížností, pro která definuje pravidla Standard 14.), v případě nedosažení shody, rozhodne o konkrétním postupu ředitel (v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele).
- Doporučení kontrolních orgánů a zjištěná doporučení vyplývající z činnosti vedení organizace zpracovává ředitel a zástupce organizace.

Kritérium 16b - Pověřená osoba má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.

Organizace využívá pro zjišťování zpětné vazby od klientů a pracovníků následující dokumenty:

1. Dotazník zpětné vazby pro pečující osoby (viz **Příloha 1**)
2. Dotazník zpětné vazby pro děti v náhradní rodinné péči (viz **Příloha 2**)
 - Oba dotazníky jsou využívány minimálně 1x ročně (dle potřeby častěji). Pracovníci zajistí na pokyn vedoucího pracovníka (ředitele/metodického vedoucího) v konkrétní době během kalendářního roku vyplnění zpětnovazebního dotazníku dítětem a pečující osobou. Pracovník se doptává například na vyhovující četnost konzultací a způsob jejich plánování, nebo na to, jak se pracovník v domácnosti pohybuje a jak respektuje soukromí rodiny. Pracovník citlivě podporuje klienta k vyjádření svého názoru. Okruhy, na které se pracovník doptává, mapují míru spokojenosti klienta s poskytovanými službami a možné situace porušování práv klientů.
3. Dotazník zpětné vazby pro pečující osoby k hodnocení víkendového vzdělávání (viz **Příloha 3**)
Dotazník vyplňují pečující osoby vždy po ukončení víkendového vzdělávání.
4. Dotazník zpětné vazby pro lektora vzdělávání (viz **Příloha 4**)
Dotazník vyplňuje lektor vzdělávání (pracovník organizace) vždy po ukončení víkendového vzdělávání.
5. Dotazník zpětné vazby terapeuta k hodnocení vedení terapeutické skupiny (viz **Příloha 5**)
Dotazník vyplňuje terapeut (pracovník organizace) po každé odvedené terapeutické skupině.

Pravidla stanovující postup pro zjišťování zpětné vazby od klientů a pracovníků

➤ **Dotazník zpětné vazby pro pečující osoby**

Dotazník zpětné vazby pro děti v náhradní rodinné péči

- Informace z dotazníkového šetření slouží jednak pracovníkovi, který z nich vychází při další spolupráci s rodinou, tak i metodickému vedoucímu, který informace využívá v rámci intervizí s pracovníkem (společně uvažují o změnách vhodných pro další spolupráci, příp. metodický poradce pracovníkovi doporučuje konkrétní kroky). Metodický poradce také vyhodnocuje, zda získané informace vyžadují řešení ze strany ředitele organizace (např. zaznamenaná střet zájmů, porušení práv klienta apod.) a v takových případech informuje ředitele. Ředitel řeší situaci neodkladně s pracovníkem v rámci osobního setkání a přijímá opatření.
- Dotazníky vyhodnocuje metodický poradce a to nejdéle do 1 měsíce od jejich doručení.

➤ **Dotazník zpětné vazby pro pečující osoby k hodnocení víkendového vzdělávání**

- Dotazníky vyplňují pečující osoby anonymně na konci víkendového vzdělávání a předávají je lektorům vzdělávání.
- Dotazníky vyhodnocuje metodický poradce ve spolupráci s koordinátorem vzdělávání a to nejdéle do 14 dnů od ukončení víkendového vzdělávání.
- Metodický poradce vyhodnocuje případné nedostatky, na které pečující osoba v dotazníku upozorní a podněty k celkovému zajištění akce, které pečující osoba navrhne. Metodický poradce bere do úvahy také zpětnou vazbu od lektora vzdělávání (také poskytuje zpětnou vazbu – viz níže) a informace od pracovníků, kteří se víkendového vzdělávání účastnili (informace se získávají v rámci první porady, jež následuje po vzdělávací akci).
- Metodický poradce zvažuje případné změny a jejich zavedení do praxe, které následně realizují. Také vyhodnocuje, zda získané informace vyžadují řešení ze strany ředitele organizace (např. zaznamenaná nevhodná jednání či řešení situace ze strany pracovníků, porušení práv klienta apod.) a v takových případech informuje ředitele. Ředitel řeší situaci s pracovníkem neodkladně v rámci osobního setkání a přijímá opatření.

➤ **Dotazník zpětné vazby pro lektora vzdělávání**

- Dotazník vyplňuje lektor bezprostředně po skončení vzdělávací akce a odevzdává jej řediteli/zástupci ředitele.
- Ředitel/zástupce ředitele pověřuje metodického poradce k jejich vyhodnocení a to nejdéle do 14 dnů od pověření.
- Metodický poradce vyhodnocuje sebereflexi lektora (její dostatečnost a konkrétnost), popsané postupy řešení náročných situací, v případě potřeby si vyžádá setkání s lektorem a doporučuje vhodné postupy, navrhuje změny. Také vyhodnocuje, zda získané informace vyžadují řešení ze strany ředitele organizace (např. zaznamenaná nevhodný postup lektora při řešení situace/konfliktu nebo porušení práv klienta apod.) a v takových případech informuje ředitele. Ředitel řeší situaci s pracovníkem neodkladně v rámci osobního setkání a přijímá opatření.

Uchovávání dokumentů zpětné vazby

- Dotazníky ukládá ředitel organizace do šanonu k tomu určenému, který je uložen v uzamykatelné skříni. Dotazníky jsou zde uchovávány, skartaci podléhají po 15-ti letech od uložení.

Organizace využívá pro zjišťování zpětné vazby od OSPOD a Krajského úřadu následující:

1. Vyjádření ke spolupráci – reference např. za účelem podávání žádostí o granty a dotace.

2. Minimálně 1x za rok vzniká zápis ze společného jednání s každým spolupracujícím OSPOD.

Pravidla stanovující postup pro zjišťování zpětné vazby OSPOD a Krajského úřadu

➤ **Vyjádření ke spolupráci – reference**

- Statutární zástupce organizace nebo jím pověřený pracovník zpracovává písemnou žádost o reference a adresuje ji k rukám vedoucího pracovníka OSPOD nebo Krajského úřadu.
- V žádosti uvádí důvod žádosti a účel, pro který bude vyjádření o spolupráci použito, příp. datum, do kterého je vhodné vyjádření zaslat, např. s ohledem na termín podání grantu nebo dotace.

➤ **Zápis ze společného jednání s každým spolupracujícím OSPOD**

- Pověřený pracovník domlouvá osobní setkání, příp. telefonickou konzultaci s konkrétním OSPOD – zjišťujeme, jak pracovníkům OSPOD vyhovuje spolupráce při výkonu SPO v jednotlivých rodinách, zajímáme se o podněty ke změnám.



RC Slunečnice, z.ú.

Tel.: 603 141 700

E-mail: info@rcslunecnice.cz

Web: www.rcslunecnice.cz

