

STANDARDSY KVALITY

STANDARD Č. 1 - CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY

Posláním organizace Rodinné centrum Slunečnice, z.ú. je přispět ke zkvalitnění rodinných vztahů a usnadnit začlenění jedinců i celých rodin do místní komunity vytvořením prostoru pro setkávání rodičů a dětí a nabídkou vzdělávacích programů i aktivit pro volný čas, příležitostí ke společným zážitkům i pomoci v tíživé situaci.

Posláním této organizace ve smyslu péče o pěstounské rodiny je podpora harmonického rozvoje osobnosti dítěte, které nemůže vyrůstat s vlastními rodiči, a to prostřednictvím poskytování podpory náhradní rodině. Náhradní rodinu vnímá organizace jako vhodné místo pro vývoj tohoto dítěte a naplňování jeho potřeb.

STANDARD Č.2 - OCHRANA PRÁV A CHRÁNĚNÝCH ZÁJMŮ

Ochranu práv a zájmů klienta vnímá organizace jako základní předpoklad profesionálního způsobu práce. Je přirozenou součástí všech postupů, programů, činností a aktivit realizovaných v rámci poskytovaných služeb. Těžištěm poskytovaných služeb organizace je oblast rodiny a výchovy, kdy velkou část klientů tvoří děti a mladiství.

Zájem dítěte je pro pracovníky organizace jednou z hlavních zásad při výkonu SPO. Pracovníci vnímají dítě jako respektovaného partnera při plánování výkonu SPO.

Organizace klade v rámci prevence porušování práv a svobod klientů důraz na následující oblasti:

- Výběr pracovníků, jejichž odbornost odpovídá nárokům vykonávané práce.
- Důkladné zaškolení nového pracovníka s důrazem na nastudování zásad činnosti organizace, standardů SPOD, zákonů a úmluv upravujících přístup ke klientovi a ochranu jeho práv.
- Seznámení pracovníků s jednotlivými body prevence porušování práv a svobod klienta, a povinná účast na aktivitách, které tuto prevenci zajišťují (viz níže – Prevence porušování práv a svobod klientů).

STANDARD Č. 3 – PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Výkon sociálně právní ochrany a s ním spojené aktivity probíhají na adrese: Husovo náměstí 37, Beroun

Jednotlivé prostory se liší svým využitím, a tedy i svým vybavením, které je přizpůsobeno potřebám, ke kterým jsou prostory používány. Všechny prostory umožňují naplnění práva klientů na soukromí a zároveň je kladen důraz na to, aby byly příjemné a navozovaly pocit bezpečí. Ve všech prostorách organizace je dbáno na to, aby byly naplněny základní potřeby klientů (přístup k sociálnímu zařízení, možnost drobného občerstvení) a zároveň splňovaly bezpečnostní a hygienické podmínky.

Významná část aktivit, které jsou spojeny s poskytováním služeb organizace, se koná v domácnostech klientů.

Prostory organizace slouží obecně k následujícím účelům:

- Ambulance
- Terapie
- Asistované kontakty
- Prostor pro administrativní úkony a společná setkávání pracovníků

- Školení a vzdělávání
- Aktivity pro děti

STANDARD Č. 4 - INFORMOVANOST O VÝKONU SPO A ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY

Organizace zprostředkovává cílovým skupinám informace o činnosti, kterou vykonává, o tom, kdo konkrétně činnost vykonává, jakou formou a za jakých podmínek. Zájemci mají možnost získávat informace o fungování a nabídce naší organizace následujícími způsoby:

- z webových stránek www.rcslunecnice.cz
- na nástěnkách v prostorách organizace
- z propagačních letáků umístěných na pobočkách OSPOD, kancelářích spolupracujících organizací, veřejných prostranstvích.
- při akcích organizace pro širokou veřejnost
- v rámci rozhovoru s pracovníkem organizace v ambulantních hodinách, nebo po domluvě v jiném termínu.

Organizace dbá na to, aby zájemce o službu měl k dispozici potřebné informace týkající se jejího fungování (vize, poslání), její činnosti (nabídka služeb) a podmínek, za kterých lze služby organizace využít. Zároveň je kladen důraz na to, aby zájemce o službu věděl, že se může na pracovníky organizace obrátit pro doplňující informace a je informován o tom, kde jinde může takové informace získat.

STANDARD Č. 5 - PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ

Současné sociální prostředí zahrnuje běžné společenství, kde děti žijí, vzdělávají se, věnují se svým zájmům, tzn. náhradní rodina vč. jejích příbuzných a známých a komunita, v níž rodina žije, mateřská škola, základní škola, centra volnočasových aktivit aj. Pro děti v náhradní rodinné péči, které v minulosti zažily narušení přirozených vazeb, může být jakékoli další navazování nových vztahů s okolím obtížné, mohou být v kontaktu s lidmi a prostředím mimo rodinu nedůvěřiví, mohou mít obavy z čehokoli neznámého – z cizích osob, z činností. Přesto je pro jejich další vývoj důležité, aby si osvojovaly dovednosti navazovat nové vztahy a budovat vlastní širší sociální zázemí.

Dokument popisuje:

- aktivity, které organizace využívá pro posilování sociálních vazeb dítěte v současném prostředí,
- aktivity, které organizace ve spolupráci s náhradní rodinou realizuje pro zachování vztahů dítěte s vlastní rodinou a dalšími osobami blízkými a při plánování a realizaci osobního kontaktu dítěte s nimi,
- techniky a metody, které pracovníci organizace používají pro práci v tomto tématu.

STANDARD Č. 6 - PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ

Organizace má vytvořenou přehlednou organizační strukturu, kterou pravidelně v reakci na nastalé organizační změny aktualizuje, vč. definovaných profesních profilů jednotlivých pracovních pozic (Organizační struktura je přílohou Organizačního řádu). Při naplňování kritéria se organizace řídí ustanovením zákona o SPOD (§ 48, § 49) a využívá dostupnou odbornou literaturu zaměřenou na téma řízení lidských zdrojů.

Ředitel organizace stanovuje výši celkových úvazků (počet pracovníků) na základě sledování požadavků praxe a s ohledem na to, v jaké fázi vývoje se organizace nachází. Ředitel organizace stanovuje kapacitu

jednoho pracovníka, tzn. počet klientů pro úvazek 1,0 na základě sledované praxe od roku 2015 a praxe dalších doprovázejících organizací a stanovuje základní kritéria, které zohledňuje.

STANDARD Č. 7 - PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

Pracovníci organizace a další fyzické osoby, které se podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany, jsou trestně bezúhonní a splňují odbornou způsobilost dle § 49a Zákona.

Organizace má stanovené postupy pro přijímání nových pracovníků a zaškolování nových pracovníků. Organizace vypisuje výběrové řízení na požadovanou pracovní pozici, pokud jsou naplněné stávající kapacity pracovníků nebo pokud jsou vyčerpány zdroje předchozích spolupracujících osob či zájemců o práci.

Zaškolování pracovníků koordinuje vedoucí pracovník, který má souběžně funkci ředitele ve spolupráci s osobami, které k této činnosti pověřuje.

Dobrovolníkem může být osoba starší 18-ti let, trestně bezúhonná a zdravotně způsobilá pro práci s dětmi a dospělými, která bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svou energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch práce s klienty v organizaci. Dobrovolník prokazuje trestní bezúhonnost a zdravotní způsobilost čestným prohlášením.

STANDARD Č.8 - PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

Hodnocení pracovníků probíhá čtyřmi způsoby:

1. Roční hodnocení doprovázejícího pracovníka. Probíhá jedenkrát ročně po skončení daného kalendářního roku. Zahrnuje – sebehodnocení pracovníka, hodnocení pracovníka vedením organizace, definování potřeb pracovníka směrem ke zvyšování odborné kvalifikace a definování oblastí, ve kterých je potřeba zvyšovat odbornost a kompetence pracovníka. V rámci dokumentu se rovněž hodnotí, zda pracovník dosáhl cílů vytyčených v předcházejícím kalendářním roce. Na základě hodnocení je utvořen Individuální vzdělávací plán pracovníka pro následující kalendářní rok.

2. Půlroční hodnocení pracovníka. Probíhá prostřednictvím rozhovoru – zpětné vazby k oblastem, které se pracovníkovi daří a k oblastem, ve kterých vedoucí pracovníci shledávají prostor ke zlepšování. Pracovníci jsou vyzýváni k reflexi a sdílení svého postoje a pohledu, dle potřeby je tvořen plán (zahrnuje kroky k rozvoji, k podpoře, k nápravě, stanovuje sankce apod.) pro následující půlroční období.

3. Hodnocení pracovníka v rámci intervize. Probíhá dle potřeby pracovníka, min. 1x za měsíc.

4. Hodnocení na základě pozorování pracovníka v přímé práci s rodinami (náslech) a prováděné kontroly výstupů jeho práce – zejména kontrola zápisů z konzultací a Zpráv o spolupráci.

STANDARD Č. 9 - PRACOVNÍ POSTUPY POVĚŘENÉ OSOBY

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.

Pracovníci organizace při doprovázení náhradních rodin využívají podpůrné metodické materiály (pracovní postupy, metodiky a další sociálně-terapeutické nástroje¹). Všichni pracovníci organizace, kteří vstupují do procesu případové přímé práce s klienty, splňují odbornou způsobilost k výkonu sociálně právní ochrany dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálních právní ochraně dětí.

STANDARD Č. 10 - DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

Organizace má písemně zpracována 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.

Dohoda o výkonu pěstounské péče (dále „Dohoda“) je uzavírána, měněna a rušena podle:

- § 47b Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí (dále „Zákon“)
- zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád (část čtvrtá § 154 a násl.)
- zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník

Osoba oprávněná k uzavírání, změně a zrušení Dohody je pověřený doprovázející pracovník organizace podílející se na přímém poskytování SPO dle § 49a.

STANDARD Č. 11 - PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

Dokument stanovuje, jakým způsobem pracovníci organizace informují zúčastněné spolupracující osoby o průběhu výkonu SPO.

Dokument popisuje pravidla pro získávání a předávání informací o výkonu SPO mezi pracovníky a pravidla pro předávání informací směrem k ostatním zúčastněným osobám.

Dokument stanovuje pravidla a způsoby předávání informací tak, aby byl výkon SPO transparentní ke všem zúčastněným stranám, aby byla zajištěna maximální součinnost všech zúčastněných stran na průběhu výkonu SPO a služba byla klientům poskytována kvalitně a kontinuálně.

STANDARD Č. 12 - ZMĚNA SITUACE

Tento dokument stanovuje, jakým způsobem pracovníci organizace postupují v situaci významných změn v životě dětí a rodin (vlastních a náhradních).

Dokument stanovuje pravidla a způsoby, jakými pracovníci zajišťují adekvátní přípravu dětí, rodičů a pečujících osob na významné změny v jejich životech, stanovuje efektivní řešení nastalých situací.

Děti vyrůstající mimo vlastní rodinu jsou na významné životní události velmi citlivé a na změny mohou reagovat jinak než děti vyrůstající ve vlastní rodině. Situace změny prostředí dítěte přináší pro všechny zúčastněné mnoho citlivých témat, a může být pro dítě a jeho blízké velmi náročným obdobím. O to důležitější je proces přípravy a nezbytná znalost potřeb dítěte i potřeb ostatních zúčastněných osob. Proces změny v životě dítěte má být řízený a uvědomovaný. Doprovázející organizace může mít významnou roli koordinátora procesu změny v životě dítěte.

STANDARD Č. 13 - DOKUMENTACE O VÝKONU SOC. - PRÁVNÍ OCHRANY DÍTĚTE

Organizace vede dokumentaci v listinné nebo elektronické podobě.

O spolupráci s každou rodinou, která má s organizací uzavřenou Dohodu, je veden spis v papírové nebo v elektronické podobě na sdíleném externím zálohovém disku.

Pečující osoby jsou při uzavírání Dohody informováni o tom, že o spolupráci s nimi je vedena spisová dokumentace a o právu nahlížet do své spisové dokumentace.

STANDARD Č. 14 - PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Dokument vymezuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností v organizaci. Pracovníci organizace pravidla znají a řídí se jimi; rozlišují mezi pojmy stížnost a připomínka.

K jednotlivým podáním přistupují zodpovědně:

- vnímají je jako důležitou zpětnou vazbu o kvalitě poskytovaných služeb;
- jsou pro ně podstatným zdrojem informací pro to, jakým způsobem je možné poskytované služby dále zlepšovat;
- stížnost klienta vnímají jako jeho právo na ochranu před možným neodborným nebo jinak chybným postupem.

STANDARD Č. 15 - RIZIKOVÉ, HAVARIJNÍ A NOUZOVÉ SITUACE

Následující dokument popisuje rizikové, nouzové a havarijní situace, které by mohly nastat při poskytování služeb organizace Rodinné centrum Slunečnice, z.ú. (dále jen „organizace“). Jsou to situace, které mohou vzniknout neočekávaně a ohrozit bezpečnost pracovníků či klientů. Pracovníci o těchto situacích vědí, snaží se jim předcházet, když přesto nastanou, jsou připraveni je správně a co nejrychleji řešit. Pokud takové situace vzniknou, vedou o nich pracovníci společnosti potřebnou dokumentaci.

STANDARD Č. 16 - ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

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.

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.