



Průvodce standardy pro pěstounské rodiny

Pracovníci organizace Kotva rodiny, z.s. vykonávají svou činnost v rámci pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a při své činnosti jsou povinni řídit se standardy kvality v souladu s novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí (zákon č. 401/2012 Sb.).

Tento dokument má sloužit k základní orientaci pracovníků i uživatelů v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění těchto standardů.

Obsah Standardů kvality (SK):

- SK 1 Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby
- SK 2 Ochrana práv a chráněných zájmů
- SK 3 Prostředí a podmínky
- SK 4 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby
- SK 5 Podpora přirozeného sociálního prostředí
- SK 6 Personální zabezpečení
- SK 7 Přijímání a zaškolování pracovníků
- SK 8 Profesní rozvoj pracovníků
- SK 9 Pracovní postupy pověřené osoby
- SK 10 Dohoda o výkonu pěstounské péči
- SK 11 Předávání informací
- SK 12 Změna situace
- SK 13 Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany
- SK 14 Vyřizování a podávání stížností
- SK 15 Rizikové, havarijní a nouzové situace
- SK 16 Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

SK 1 - Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

Standard obsahuje:

- A. 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.
 - B. Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla vymežující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací.
- Poslání
 - Cíle činnosti
 - Cílová skupina
 - Principy a zásady
 - Seznam činností
 - Zveřejnění informací o poskytovaných službách
 - Pravidla pro střet zájmů

SK 2 - Ochrana práv a chráněných zájmů

Standard obsahuje:

- A. 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.
 - B. 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).
- Přehled lidských práv a svobod, která mohou být při využívání služby dotknuta
 - Pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod
 - Postupy pro situace, kdy dojde k porušení práv a svobod a mechanismy vedoucí k nápravě
 - Zjišťování a zohledňování názoru dítěte
 - Postup pro předcházení a zjišťování syndromu CAN

SK 3 - Prostředí a podmínky

Standard obsahuje:

- A. 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.

- Materiální, technické a hygienické podmínky pro poskytování služeb pro pěstounské rodiny
- Prostředí a podmínky při poskytování ambulantní formy služby
- Prostředí a podmínky při poskytování terénní formy služby
- Provozní řád

SK 4 - Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

Standard obsahuje:

- A. Způsob informování cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.
- B. Pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout.
- C. Způsob zveřejnění vnitřních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění standardů kvality sociálně – právní ochrany při poskytování sociálně – právní ochrany.

SK 5 - Podpora přirozeného sociálního prostředí

Standard obsahuje:

- A. Podpora dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.
 - B. Podpora navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena 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 dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím
 - Podpora navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými
 - Pracovní postupy pro zprostředkování kontaktu dítěte s biologickou rodinou
 - Pracovní postupy při zajišťování asistovaného kontaktu dítěte s biologickou rodinou

SK 6 – Personální zabezpečení

Standard obsahuje:

- A. Stanovení organizační struktury, počtu pracovních míst, kvalifikačních požadavků a osobnostních předpokladů a pracovních profilů jednotlivých zaměstnanců.
 - B. Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny.
 - C. Stanovení oprávnění a povinností vztahujících se k jednotlivým pracovním pozicím.
- Organizační struktura
 - Kvalifikační požadavky
 - Osobnostní předpoklady a profesní profil zaměstnanců
 - Stanovení oprávnění a povinností vztahujících se k jednotlivým pracovním pozicím.

SK 7 - Přijímání a zaškolování zaměstnanců

Standard obsahuje:

- A. Zajištění odborné způsobilosti a bezúhonnosti zaměstnanců a dalších fyzických osob, které se jménem pověřené osoby podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany.
- B. Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.
- C. Pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků, stážistů.

SK 8 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Standard obsahuje:

- A. Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců.
- B. Individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.
- C. Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.
- D. Podpora nezávislého a kvalifikovaného odborníka.

SK 9 – Pracovní postupy pověřené osoby

Standard obsahuje:

- A. 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.
- B. Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.
 - Pracovní postupy a metodiky
 - Způsoby určování doprovázejícího sociálního pracovníka rodiny
 - Sociální pracovník pro rodiny

SK 10 – Dohoda o výkonu pěstounské péče

Standard obsahuje:

- A. Pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče.
- B. Pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů dohody o výkonu PP.
- C. Plánování průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči.
- D. Vypracování vzdělávacího plánu pro osoby pečující/v evidenci .

SK 11 – Předávání informací

Standard obsahuje:

- A. Pravidelné předávání informací dítěti, osobě pečující/v evidenci, rodině dítěte, obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností a případně dalším oprávněným orgánům veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte.
- B. Pravidla pro předávání případů dětí a rodin mezi zaměstnanci pověřené osoby.

- C. Postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými PO pracuje.

SK 12 – Změna situace

Standard obsahuje:

- A. Pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dítěte a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.

SK 13 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

Standard obsahuje:

- A. Pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými se 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.

SK 14 – Vyřizování a podávání stížností

Standard obsahuje:

- A. 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.

SK 15 - Rizikové, havarijní a nouzové situace

Standard obsahuje:

- A. 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.

SK 16 - Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Standard obsahuje:

- A. Systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.
- B. Pravidla zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.