

Repette, z. s.



**STANDARDY
KVALITY**

Služby pro pěstounské rodiny

Pojmy a zkratky

- **Dohoda** - Dohoda o výkonu pěstounské péče uzavřená na základě rozhodnutí soudu o svěření dítěte do pěstounské péče nebo rozhodnutí úřadu o zařazení mezi osoby v evidenci.
- **Garant** - garant Služeb pro pěstounské rodiny
- **IPOD** - Individuální plán ochrany dítěte, který vypracovává sociální pracovníce dítěte a který stanovuje cíle práce s dítětem a úkoly pro jednotlivé strany.
- **Klient** - pěstoun nebo osoba, která má dítě svěřeno do péče jiné osoby, nebo která má zájem o PP či převzetí dítěte do péče, a zároveň má uzavřenou dohodu s Repette
- **KP** - klíčový pracovník rodiny (přidělený pracovník pro pěstounskou rodinu, kterou provádí)
- **OSPOD** - Orgán sociálně-právní ochrany dětí, většinou myšleno místně příslušný úřad dítěte (tzn. jde o součást městského úřadu nebo magistrátu města), jde o sociální pracovníci dítěte.
- **PP** - Pěstounská péče zahrnující také pěstounskou péči na přechodnou dobu, poručenskou péči, příp. předpěstounskou péči a svěření do péče jiné osoby, pokud není uvedeno zvlášť.
- **Pěstoun/pěstouni** - zahrnuje nejen dlouhodobé pěstouny a poručníky (osoba pečující), ale také pěstouny na přechodnou dobu (osoby v evidenci) a osoby, které mají svěřeno dítě do péče jiné osoby
- **Pracovník/kolega** - všichni dlouhodobí pracovníci Repette - zaměstnanci (HPP), pracovníci na DPP, DPČ, dobrovolníci, jejichž společným znakem je, že stabilně pracují a rozvíjejí Repette a nabízené služby.
- **Respit, nebo-li odlehčovací péče** - označení pro zákonem stanovený odpočinek pěstounů.
- **Služby** - služby pro pěstounské rodiny (SPPR)
- **SPOD** - Sociálně-právní ochrana dětí, nejčastěji oddělení SPOD na daném úřadě, nebo pověření k SPOD (pověření umožňující naší organizaci vykonávat služby pro ohrožené děti).
- **SPR** - služby pro pěstounské rodiny
- **SPVPP / Státní příspěvek** - Státní příspěvek na výkon pěstounské péče.
- **Vedení organizace** - předseda a ředitel
- **Zákon o SPOD** - Zákon č. 359/1999 sb., o sociálně-právní ochraně dětí, a všechny novely., kterými se mění výše uvedený zákon o SPOD

Nefér genderové označení - v tomto dokumentu jsou pojmy označující osoby užívány v mužském rodě. Používání obou rodů s lomítkem značně komplikuje text, a proto jsme si vybrali kratší formu. Nijak to nesouvisí s genderovou nevyvážeností, nýbrž celkovou čtivostí textu a praktičností.

Obsah

1 Poslání, cíle a činnost Repette	5
Poslání a cíle	5
Jaké jsou cíle Služby pro pěstounské rodiny?	5
Pro koho tu jsme?	5
Co nabízíme?	6
Repette principy	6
Metody práce	6
Maximální kapacita	6
Střet zájmů	7
2 Ochrana práv a chráněných zájmů	8
Právo dítěte na informace a vyjádření svého názoru	8
Právo na osobní svobodu	9
Právo na ochranu soukromí	9
Právo na lidskou důstojnost	9
Právo na rodinný život	9
Právo dítěte na pravidelný osobní kontakt s oběma rodiči	9
Právo dítěte na vzdělání	10
Právo dítěte na zdraví a zdravotní péči	10
Porušení práv klientů pracovníkem	10
Postup při podezření na porušení práv klienta zaměstnancem:	10
Podezření na týrání, zanedbávání nebo zneužití dítěte pěstounem nebo jinou osobou v rodině	12
Podezření na týrání, zanedbávání, zneužití dítěte zaměstnancem	13
3 Prostředí a podmínky	15
4 Informovanost o výkonu SPO a činnosti Repette	16
5 Podpora přirozeného sociálního prostředí	18
6 Personální zabezpečení	19
7 přijímání a zaškolování nových zaměstnanců	21
Přijímání zaměstnanců Služby pro pěstounské rodiny	21
Zaškolování nového kolegy	22
Zaškolení klíčového pracovníka	22
Dobrovolníci a stážisté	23
8 Profesní rozvoj zaměstnanců	24
Profesní plán	24
Další vzdělávání	24
Intervize a metodické vedení	25
Externí supervize	25
Stanovení mzdy zaměstnanců	26

Finanční odměny pro zaměstnance	26
Bonusy pro pracovníky	26
9 Pracovní postupy	27
10 Dohoda o výkonu pěstounské péče	27
11. Předávání informací	27
12 Změna situace	27
13 Dokumentace o výkonu SPO	27
14. Vyřizování a podávání stížností	28
15 Rizikové, havarijní a nouzové situace	30
Agresivní záchvat dítěte (RS)	30
Agresivní chování dospělého klienta (RS)	31
Dítě pod vlivem alkoholu nebo drog (RS)	31
Dospělý klient pod vlivem alkoholu nebo drog (RS)	32
Útěk dítěte z domova (RS)	32
Šikana nebo ostrakizace na akci pro děti (RS)	32
Vážné zranění dítěte na akci pro děti (RS)	33
Úmrtí pěstouna/pěstounů/dítěte v PP (RS)	34
Úraz pracovníka při výkonu činnosti (RS)	35
Nedostatek pracovníků (NS)	35
Požár (HS)	36
Povodeň (HS)	36
16. Zvyšování kvality výkonu SPO	37
Zpětnou vazbu od cílové skupiny získáváme:	37
Zpětnou vazbu od spolupracujících organizací a institucí získáváme:	38
Přílohy	39
Právní rámec	39
Revize a účinnost	39

1 Poslání, cíle a činnost Repette

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.

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.

Poslání a cíle

Přejeme si, aby děti, jejichž rodiče se rozešli nebo které vůbec nemohou se svými rodiči žít, zažily znovu klid, lásku a bezpečný domov.

Posláním Repette je podporovat rodiče a pěstouny ve vytvoření stabilního, bezpečného a láskyplného prostředí a dětem pomáhat naplňovat jejich potřeby a práva.

Jaké jsou cíle Služby pro pěstounské rodiny?

- Sledovat a podporovat naplňování potřeb a práv dětí v pěstounské péči
- Provázet děti pěstounskou péčí, informovat je a zajistit jejich participaci (při přemístění do pěstounské rodiny, podpora řešení problémů a přání, kontakt s rodiči a sourozenci, ukončení PP).
- Provázet pěstouny pěstounskou péčí, podporovat je v péči o děti a aktivně napomáhat tomu, aby byli stabilní, měli dostatek energie, znalostí, dovedností a sebereflexe pro vytváření bezpečného a láskyplného prostředí pro děti.
- Podporovat kontakt dětí v PP s jejich biologickými rodiči a sourozenci (případně jinou osobou blízkou), a to pomocí přípravy dětí, pěstounů a rodičů, plánování a vyhodnocování kontaktu, případně i asistence, včetně celkové organizace kontaktu.

Pro koho tu jsme?

Naše služby a akce jsou primárně určeny:

- dětem a náctiletým vyrůstající v pěstounské péči
- pěstounům případně poručníkům či osobám, kterým bylo dítě soudem svěřeno do péče jiné osoby a nebo osobám v evidenci (dále jen pěstounům či klientům)

a to s reálným bydlištěm v Moravskoslezském kraji. Konkrétní města a bývalé okresy jsou aktualizovány v pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí (dále SPOD) a uveřejněny na webových stránkách Repette: www.repette-nahradka.cz

Zároveň však vždy poskytneme základní pomoc a poradenství jakýmkoliv dětem, rodičům, pěstounům a všem dalším dospělým starajícím se o děti, kteří nás o pomoc požádají.

Co nabízíme?

- **Poradenství zájemcům o adopci nebo pěstounskou péči***
- **Provázení pěstounskou péčí*,** což zahrnuje:
 - provázení dětí* (společná hra, povídání nad problémy, které řeší, seberozvojové techniky, podpora identity, příprava na kontakt s rodiči apod.)
 - provázení pěstounů* (návštěvy v rodině, sledování naplňování Dohody, sdílení starostí a radostí, poradenství k výchově dětí, škole, dávkám, soudu, vzdělávací plán, výchovná a poradenská péče při výkonu PP apod.)
 - podpora při kontaktu s biologickými rodiči, sourozenci, dalšími příbuznými* (příprav, plán, asistence, vyhodnocení, organizace)
- **Vzdělávání pěstounů*** - semináře a kurzy, jež organizuje Repette, v případě, kdy si pěstouni nevyberou z nabídky vzdělávacích akcí Repette je možné proplacení za vzdělávání jiných organizací
- **Pomoc s hlídáním dětí v nutných případech*** (vyjmenovaných zákonem)
- **Zajištění odpočinku 14 dnů** pěstounům Repette zajišťuje aktuálně tak, že proplácí dětské tábory, poskytuje příspěvek na hlídání, případně zajistí osobu, která dítě bude klientům hlídat
- **Zprostředkování odborné pomoci* (máme vlastní odborníky na zajištění mediace a psychoterapeutickou péče, ostatní odborníky sjednáváme externě)**

(Činnost, ke které máme pověření k SPOD, je označena hvězdičkou.)

Repette principy

- **Nejlepší zájem dítěte** je naším kompasem při všech rozhodováních
- **Respekt** ke všem dětem i dospělým je základ našeho přístupu
- **Přátelskost**, empatie a osobní nadšení jsou znaky našich pracovníků
- **Odbornost** jde ruku v ruce s naší sebereflexí a dalším vzděláváním
- **Rozvoj**, pozitivní změna a učení se z chyb je součástí celého procesu

Metody práce

které nejčastěji využíváme:

- Terénní práce s rodinou a dítětem
- Případové konference a případová práce
- Seberozvojové techniky práce s dítětem (identita, emoce, kniha života apod.)
- Poradenství
- Krizová intervence
- Skupinová práce (skupiny svépomocné, vzdělávací, komunitní - kruh dětí)

Maximální kapacita

Repette má aktuální maximální kapacitu 20 rodin. Jeden klíčový pracovník na plný úvazek má maximální kapacitu 17-20 pěstounských rodin s uzavřenou dohodou o výkonu PP (v závislosti na náročnosti rodin). U pracovníků na dohodu o provedení práce a dohodu o pracovní činnosti je kapacita přiměřeně ponížena přímo úměrně celému úvazku. U kumulované funkce klíčového pracovníka a jiné funkce v Repette musí vždy odpovídat úvazek přímé práce adekvátní kapacitě klientů a zbývající část úvazku pak další funkce.

Střet zájmů

Reppete se snaží aktivně předcházet situacím, které mohou způsobit střet zájmů a ohrozit kvalitu služeb. Střet zájmů mezi zaměstnancem a klientem řeší nejbližší nadřízený zaměstnanec do 30 dní od jeho zjištění, výsledek je uložen písemně ve spisu klienta.

Předcházíme těmto střetům zájmů:

- **Zaměstnanec chce využívat služeb Repette jako klient.** Zaměstnanci mohou využívat jako klienti pouze vzdělávacích akcí. Sepsání Dohody o výkonu PP se zaměstnancem není možné. Není možné, aby naši klienti, které provázíme pěstounskou péčí pracovali na jakékoliv pozici v Repette.
- **Klient nesmí být v příbuzenském vztahu s KP.** Také blízký vztah na úrovni přátelství není vhodný. Pro takového klienta určíme jiného pracovníka, jinak ho musíme odmítnout.
- **Osobní zkušenost pracovníka se situací či problémem klienta vnímáme** více jako pozitivní faktor než rizikový. Nicméně pro předcházení střetu zájmů je nutné eliminovat možnost projekce, zaujetí nebo případný nedostatečný nadhled KP v problému klienta (např. KP má zkušenost s krádežemi jím vychovávaných dětí, a proto nyní může být u klienta příliš skeptický, a nebo prosazující pouze jedno řešení). K zajištění nadhledu KP využíváme intervizi, pravidelné porady KP a supervize.
- **Repette** nevyužívá žádný majetek, nemovitost nebo službu, jejíž vlastník či poskytovatel je klient. Předcházíme tak střetům zájmů, sporům, nereálným očekáváním. Ze stejných důvodů Repette nepřijímá dary od svých klientů.
- **Klíčový pracovník nepřijímá od klientů dárky** (výjimku tvoří ručně vyráběné dárky dětí, přání k Vánocům, drobné občerstvení v rámci návštěvy). V případě, kdy klient chce KP obdarovat, je nutné mu zdůvodnit, proč s poděkováním odmítá.
- **Střetu zájmů mezi pěstouny navzájem či mezi pěstouny a dítětem** předcházíme a případně i řešíme pomocí mediačních a facilitačních technik s cílem nalezení shody. V případě, že se dohoda nedaří vytvořit, je možné nalézt řešení pro každého klienta zvlášť, v případě velkého sporu má přednost nejlepší zájem dítěte (který však nemusí být vždy v souladu s navrhovaným řešením dítěte).
- **Střet zájmů mezi zaměstnanci v příbuzenském poměru** předcházíme tak, že se snažíme, aby rodinní příslušníci sobě nebyli navzájem přímo nadřízení/podřízení. V případě vzniklého střetu zájmů situaci facilituje nezávislý člen pracovního týmu nebo rozhoduje zbytek členů pracovního týmu.
- **Pokud uzavíráme Dohodu s pěstounem, který v rámci výkonu svého povolání spolupracuje s Repette** (např. učitel pěstounského dítěte našich klientů, sociální pracovník, poskytovatel odborné služby apod.), musí být KP tohoto pěstouna jen takový zaměstnanec, který s pěstounem nepřichází jinak do kontaktu.
- **Pokud se pěstouni - klienti Repette rozvádí či rozcházení a potřebují využít dalších služeb Repette (mediace, edukace, tvorba rodičovského plánu),** je to možné, avšak vždy je těmito službami musí provázet jiný zaměstnanec než klíčový pracovník.

2 Ochrana práv a chráněných zájmů

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 stanovená 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.*

Klienti jsou se svými právy seznámeni při podepsání Dohody, jejíž jsou součástí. Dětem školního věku jsou jejich práva sdělena v rámci prvního nebo druhého kontaktu s klíčovým pracovníkem. Dětem předškolním jsou sděleny pouze informace o tom, co u nich KP bude dělat. Dětem jsou k dispozici webové stránky organizace www.repette-nahravka.cz s podstránkou věnovanou přímo jim a také “karta pro dítě” (příloha č. 1), kterou dostávají na začátku od svého KP.

Ke všem dětem a dospělým přistupujeme s respektem jako k jedinečné lidské bytosti, a to bez ohledu na jejich pohlaví, rasovou, etnickou nebo národnostní příslušnost, náboženství, politické nebo jiné smýšlení, sociální původ, majetek, rod, postavení či hendikep. Důsledně dodržujeme všechna lidská a dětská práva.

Repette předchází porušování lidských práv a práv dětí především výběrem a zaučením pracovníků a jejich pravidelným vzděláváním v oblastech souvisejících s potřebami a právy klientů. U zaškolení nového KP je za toto téma zodpovědný garant SPR. Zaměstnanci jsou informováni o uvedených způsobech ochrany práv dětí i dospělých a všichni jsou povinni sledovat jejich dodržování. Zvláště se pak soustředíme na tato práva klientů:

Právo dítěte na informace a vyjádření svého názoru

- KP pravidelně během provázení tráví čas s dítětem, zpravidla o samotě. Cílem je vytvoření atmosféry důvěry a zároveň bezpečného prostoru, aby se dítě mohlo svěřit v případě potřeby (viz Metodika provázení PP).
- KP vždy informuje dítě o důležitých informacích, jež se dítěte dotýkají, a to prostředky přiměřenými jeho věku (např. maňáskové divadlo, pohádka, příběh, technika brýlí, společné studování dokumentů apod.)
- KP se vždy v pro dítě závažných situacích dotazuje na názor a přání dítěte a zprostředkovává ho kompetentním institucím (soud, OSPOD). Využívá k tomu vhodných metod a technik práce s dítětem (kouzelná hůlka, zázračný den, emoční karty)
- KP se vždy zasazuje, aby dítě bylo plnohodnotnou součástí případových konferencí a dalších multidisciplinárních setkání nezávisle na jeho věku. Zkušenost ukazuje, že případová konference probíhá jinak, když je i např. batole její součástí (komunikace mezi účastníky je jiná, zúčastnění projevují vyšší míru empatie apod.)

Právo na osobní svobodu

- Neomezujeme osobní svobodu klientů. Jedinou výjimku tvoří situace, kdy dítě či dospělý nezvládá projevy svého chování (emoce, fyzická stránka) tak, že obtěžuje nebo ohrožuje sám sebe, ostatní děti či dospělé. Klient je důrazně upozorněn na své chování a informován o tom, co se právě děje. V případě nutnosti může být požádán o opuštění skupiny/činnosti nebo odveden do klidnějších prostor.
- Dítě nikdy není izolováno od ostatních osob (dětí, instruktorů) či aktivit na déle než půl hodiny, a i v tomto případě je s ním přítomen dospělý. (Trestání formou “samotky” je naprosto nepřijatelné). Výjimku tvoří děti s poruchou autistického spektra (jedná se o potřebu těchto dětí, nikoliv o trest).

Právo na ochranu soukromí

- Striktně zachováváme mlčenlivost. O pracovních případech a klientech nehovoříme a netelefonujeme na veřejnosti (v dopravních prostředcích, kavárnách apod.)
- Do domácnosti klienta vstupujeme jen s vědomím a pozváním dospělého klienta a pohybuje se pouze v místech k návštěvám určených. Do dětského pokoje vstupujeme pouze s dítětem nebo jeho rodičem. Při vstupu do místností klepeme.
- Neschraňujeme více osobních dat a dokumentů, než je nutné.
- Dopisy pro děti či pěstouny doručené na adresu Repette (např. od biologických rodičů), vždy bez otevření předáváme adresátovi. Kontrolu “závadnosti obsahu” (např. vulgarity vůči nejbližším, vyhrožování apod.) je možné provádět jen při souhlasu všech zúčastněných stran (součást pravidel asistovaného kontaktu).
- Nezveřejňujeme fotografie dětí ani klientů na sociálních sítích ani webu

Právo na lidskou důstojnost

- S dětmi i dospělými komunikujeme mile a přátelsky, srozumitelně s přihlédnutím k jejich mentální úrovni, s respektem k jejich individualitě, v případě konfliktu asertivně.
- Nepoužíváme ponižující a fyzické tresty a NIKDY je neschvalujeme. V případě, kdy klient vůči svému dítěti takové tresty používá, vědomě s ním pracujeme na tom, aby porozuměl nevhodnosti a došlo ke změně.
- Jakékoli podezření či pouhý podnět na zanedbávání, týrání či zneužívání klienta pracovník oznamuje KP svému nadřízenému. Vše pečlivě prověřujeme (viz dále).

Právo na rodinný život

- V případech, které by mohly vést k narušení integrity rodiny a přemístění dítěte mimo rodinu, nejprve podrobně analyzujeme, zda došlo k vyčerpání všech jiných možností řešení problému.
- V případě kdy je nutné umístění mimo náhradní rodinu, přednostně vyhledáváme rodinné prostředí, pěstouny na přechodnou dobu před zařízením pro děti vyžadující okamžitou pomoc nebo ústavem, a to vždy ve spolupráci s OSPOD.

Právo dítěte na pravidelný osobní kontakt s oběma rodiči

- KP pracuje s pěstouny tak, aby rozuměli tomu, proč je pro dítě kontakt s rodiči, sourozenci a případně dalšími příbuznými důležitý, s dětmi aktivně pracuje na rozvoji jejich identity

- Dítě má právo kontakt s rodičem odmítnout.
- Aktivně hledáme způsoby, jak dítěti zajistit kontakt s rodiči a dalšími blízkými. Zajišťujeme asistované kontakty dětí a rodičů a jejich přípravu. Podporujeme kontakt telefonický, písemný a elektronický, a to i tehdy, když není naplněn kontakt osobní.

Právo dítěte na vzdělání

- KP podporuje a zajímá se o školní záležitosti dítěte v PP. V případě potřeby Repette může facilitovat schůzku s učitelem za účelem edukace o NRP/raném traumatu a jeho projevech apod. KP dává podporu a poskytuje poradenství pěstounům při řešení situací se školou.

Právo dítěte na zdraví a zdravotní péči

- KP sleduje vývoj dítěte v PP. V případě potřeby poskytuje pěstounům podporu nebo poradenství při zařizování zdravotní péče - vyřízení příspěvku na péči, podpora při hospitalizaci dítěte apod.
- KP podporuje dítě i pěstouny ve využívání odborné pomoci (psychologické, psychoterapeutické aj.) Klienti mohou využít odborníků, jež jsou v Repette k dispozici nebo mohou volit kohokoliv jiného. Aktivně hledáme finanční zdroje, které pokryjí tuto službu nad rámec možností Státního příspěvku.

Porušení práv klientů pracovníkem

Za porušení práv klientů považujeme tyto a jim podobné situace:

- bezdůvodné procházení domácností klienta, kontrola místností a úložných prostor, a to s klientem i bez něj,
- nevhodná komunikace s klientem, např. pohrdavý tón, ponižující, ironický, agresivní, vulgární nebo zastrašující přístup
- nezjištění názoru dítěte na situaci podstatnou pro jeho budoucnost
- porušení povinné mlčenlivosti
- nevhodné poznámky k etnickému, rodinnému nebo jinému původu
- pomluva (pracovník o klientovi hovoří nevhodně s jinou osobou.)
- zákaz kontaktu s rodinou či osobou blízkou (např. odepření telefonátu).

Za VÁŽNÉ porušení práv klientů považujeme tyto a jim podobné situace:

- fyzická agrese pracovníka vůči klientovi, zvláště pak vůči dítěti,
- zanedbávání dítěte v době, kdy o něj zaměstnanec Repette převzal zodpovědnost,
- sexuální chování nebo chování se sexuálním podtextem zaměstnance vůči klientovi, zvláště pak dítěti.

Postup při podezření na porušení práv klienta zaměstnancem:

Pokud jiný zaměstnanec má sám podezření nebo byl někým informován o tom, že práva klienta nejsou dodržována (nebo jde o hraniční situaci) pak:

- neprodleně informuje garanta nebo jiného nadřízeného
- pokud je takovému jednání fyzicky přítomen, upozorní ihned daného zaměstnance a vyzve jej k nápravě
- pokud je poškozený dítě, je vždy informován také pěstoun

Následně je určen pracovník pověřený zjišťováním skutečností a komunikací s klientem. Informace se zjišťují vždy nejprve od klienta a svědků, poté od dotyčného zaměstnance. O situaci je sepsaná zpráva (evidována mezi stížnostmi). Vedení organizace do 30 dnů informuje klienta o výsledku šetření.

V případě porušení práva klienta:

1. zástupce vedení Repette se osobně či telefonicky klientovi omluví. Pokud je to možné a vhodné, klientovi se omluví také dotyčný zaměstnanec.
2. Nadřízený zaměstnanci jednoznačně sdělí, že lidská práva jsou naším nejvyšším principem, zajistí zaměstnanci supervizní setkání se zakázkou získat vhled do situace klienta. V následujících 2 měsících je téma práv klientů otevřeno také na intervizi.
3. V případě opakovaného porušení práv je zaměstnanci udělena výtka a může dojít k propuštění zaměstnance. V případě zájmu klienta je omezen kontakt zaměstnance a klienta (případně vyměněn klíčový pracovník).
4. V případě podezření na vážné porušení práv klienta je dotyčný zaměstnanec vždy stažen z kontaktu se všemi klienty. V případě podezření na spáchání trestného činu je situace předána policii.

Při podezření na porušení práv klientů třetí stranou hájí Repette práva klientů, případně podává stížnosti a podněty nadřízeným orgánům (např. kraj).

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).

Předcházet ohrožení dítěte je jedním z hlavních úkolů KP, který neustále běží na pozadí jeho práce. Dohled nad PP je neodmyslitelná součást provázení PP, a přestože poměr časové dotace aktivního dohledu je výrazně menší než aktivní podpora rodiny, na důležitosti to nic nemění. Předcházení zanedbávání, zneužívání a týrání dítěte je veškerá přímá práce KP v rodině, a to zejména:

- průběžné vyhodnocování pozorování situace v rodině a rodinné atmosféry, chování členů rodiny k sobě navzájem, řešených problémů s pěstouny a s dítětem
- pravidelné trávení času KP s dítětem o samotě - většinou vyplněné společnou aktivitou či sdílením. Toto aktivní vytváření bezpečného prostoru dává dítěti možnost svěřit se, nebo požádat o pomoc, pokud by to potřebovalo. Zahrnuje také průběžné mapování prožívání dítěte a jeho emocí pomocí projekčních technik. V případě, kdy by se opakovaně u dítěte objevovaly v kresbě, imaginaci, hře s loutkami, technice ekomapy apod. prvky, které by mohly (ale také nemusely) nepřímo poukazovat na ohrožení, KP toto registruje, řeší intervizi/supervizi a případně podniká kroky k cílenému zmapování rodinné situace dítěte (nebo příp. školní či jiné).

Podezření na týrání, zanedbávání nebo zneužití dítěte pěstounem nebo jinou osobou v rodině

V případě, kdy se zaměstnanci svěří dítě s tím, že je nepřiměřeně trestáno psychicky nebo fyzicky, zanedbáváno nebo zneužíváno v rodině, nebo je na něm páčáno jiné násilí, je nutné postupovat velmi pečlivě a důsledně. Dítě se může svěřit buď KP, nebo vedoucímu na některé z akcí pro děti (případně se to dozvíme zprostředkovaně od jiné osoby). Postup je obdobný, nikoli však totožný, jelikož na déletrvajícím pobytu je dítě v dané době v bezpečí, a proto je zde více prostoru pro zjištění co nejvíce informací pro vyhodnocení situace. Je nutné se vážně zabývat případným ohrožením dítěte a tím, jak zajistit jeho bezpečí. Skoro vždy dítě prosí, aby se o tom pěstouni nedozvěděli. Zároveň je dobré zvážit, zda nejde o impulzivní obvinění nezakládající se na pravdě (např. dítě je na pěstouny aktuálně naštvané za to, že mu sebrali mobil), které by vedlo k neodůvodněnému odebrání dítěte z rodiny, což by vedlo ve výsledku k retraumatizaci v neprospěch dítěte.

Doporučený postup na pobytu pro děti/vzdělávacím pobytu s programem pro děti:

1. Názor dítěte je vždy brán vážně a aktivně řešen.
2. Pracovník, kterému se dítě svěřilo, zjišťuje od dítěte více informací, především detaily, data, kdo o tom ještě ví apod., informace sepíše.
3. Pokud dítě prosí o důvěrnost ("nikomu to neříkej"), pak je vždy nutné dítěti vysvětlit, že mu chceme pomoci, a tudíž je potřeba se poradit se zkušenějším. Je možné mu na začátek slíbit (a dodržet), že se to pěstouni nedozví, a pokud si to dítě výslovně přeje, pak že se to nedozví ani KP (dítě jej může vidět jako kamaráda pěstounů). Zavázat se, že vždy bude informované, kdyby se to měl někdo další dozvědět. S dítětem je však nutno pracovat tak, aby se cítilo v bezpečí a (časem) udělilo souhlas se sdělením informace KP (bude hlavní osobou, jež mu pomůže). Pokud dítě KP nedůvěřuje, je určen jiný pracovník, který bude touto osobou. Pocit "zrazené důvěry" může zabránit spolupráci dítěte v řešení jeho situace, může vést ke stažení informace nebo k nedůvěře příště se svěřit znovu. Pouze v případě vážného akutního ohrožení dítěte je nutné "tajemství" porušit a dítěti zajistit i přes jeho nesouhlas bezpečné prostředí. Dítě je však vždy informováno dopředu o tom, komu budou informace sděleny.
4. Vedoucí akce informuje garanta. Ten informuje KP, společně mapují míru ohrožení dítěte. Vždy je nutné zvážit oznamovací povinnost.
5. Pokud je podezření na fyzické trestání dítěte, zdravotník, se souhlasem dítěte zajistí odbornou lékařskou prohlídku, ze které bude proveden záznam.
6. Garant nebo jím pověřený pracovník (vedoucí, jehož děti znají) zjišťuje informace od dalších dětí z rodiny dítěte, je-li to nutné, o všem je sepsán podrobný zápis.
7. Vyhodnocení zjištěných informací se účastní garant, KP a pracovník, kterému se dítě svěřilo. O vyhodnocení je informována ředitelka. V podstatě se může jednat o tyto tři scénáře:
 - **Informace od dítěte vypadají jako odůvodněné, je nutné zajistit bezpečí dítěte:** informování OSPOD, informování pěstounů, zajištění dočasného umístění dítěte mimo rodinu (ve spolupráci s OSPOD nebo prodloužení respitního pobytu), oznámení šetření policii, vytvoření dalšího plánu práce s rodinou a dítětem.
 - **Informace od dítěte se jeví jako nedůvodné, zkreslené či vymyšlené,** (neodpovídají svědectví ostatních dětí z rodiny, dlouhodobé problémy dítěte s fabulací apod.) Pak je s dítětem intenzivně pracováno a především sledováno, dále je udržován vztah s KP.

Doporučíme dítěti a rodině psychologickou/terapeutickou péči. Pokud tomu nebrání závažné důvody, je informován OSPOD a pěstouni (se souhlasem či informováním dítěte).

- **Není zřejmé, zda jsou informace od dítěte pravdivé či nikoli - případně v jaké míře. Dítě zároveň není akutně ohroženo.** Je zahájena intenzivní práce KP s cílem zmapovat situaci, vyhodnotit riziko. Pracovník je nadále v úzkém kontaktu s dítětem. V případě indicií postupně potvrzujících riziko, je informován OSPOD, a začíná individuální práce s pěstouny. V případě nepotvrzení (např. dítě samo řekne, že si to vymyslelo), je s dítětem s jeho souhlasem nadále úzce spolupracováno (např. pravidelná telefonická kontrola stavu dítěte), pěstouni ani OSPOD nejsou informováni, dokud není zjištěno více informací nebo dítě nedá souhlas.

Důležité je také pracovat s pěstouny, aby mohli pracovat na změně situace.

V případě, kdy se dítě svěří KP (nebo se to KP jinak dozví), vyhodnotí, zda je dítě akutně ohroženo. Pokud ano, zajistí dočasně (např. 1 - 2 dny) dítěti bezpečné prostředí (tábor, teta, hlídání apod.) za účelem zjištění dalších informací a zmapování problému. KP nerozhoduje o odebrání nebo přemístění dítěte mimo rodinu, tato kompetence náleží pouze OSPOD. KP o situaci informuje garanta a společně plánují mapování situace v rodině dítěte (např. využití projekčních technik, hlubší rozhovor dítěte, zajištění psychologa/terapeuta, mapování informací od pěstounů, lékařů dítěte, psychiatrů a psychologů dítěte apod.) Pokud zjištění vedou k důvodné obavě, že by dítě mohlo být ohroženo, je situace řešena ve spolupráci s OSPOD, kde společně hledáme vhodné řešení (případová konference, internátní škola, předběžné opatření a nahlášení trestného činu policii). KP nadále pracuje intenzivně s dítětem (případně ho připravuje na přemístění). Pokud je to možné, intenzivně pracuje s pěstouny. Vždy je vhodné dítěti zajistit psychologickou nebo psychoterapeutickou péči.

Podezření na týrání, zanedbávání, zneužití dítěte zaměstnancem

V případě, kdy se dítě svěří s tím, že jej některý z pracovníků týral, zanedbával nebo zneužíval, je vždy nutné kontaktovat garanta a ředitelku zároveň (pokud je podezření vedeno na osobu, která vykonává pozici garanta nebo ředitelky, pak situaci řeší garant služby pro rodiny v rozpadu). Ředitelka či garant preventivně stahuje zaměstnance z kontaktu s klienty, dítěti je zajištěno bezpečí a klid, vedení detailně mapuje situaci. Cílem je zjistit max. informací, jak od daného dítěte, tak od případných svědků, ostatních dětí a kolegů, jako poslední pak od daného pracovníka.

- **V případě pravděpodobného trestného činu** ředitelka a garant společně stanoví další postup: oznámení pěstounům, OSPOD, policii. Sepsání podrobné zprávy (evidence ve složce "Stížnosti.") Psychologická pomoc dítěti a pěstounům. Postavení zaměstnance mimo pracovní proces. Otevření v rámci týmu (supervize).
- **V případě zjevně neodpodstatněné a nepravděpodobné situace** (dítě křičí: "on mě bije, ona mě bila" a přitom řada dalších svědků viděla, že to tak není, jde o slova v intenzivním afektu, které po odeznění afektu dítě mění či mírní apod), garant vede zaměstnance, jak s dítětem dále pracovat (klid, rozhovor, individuální péče jiného zaměstnance, práce s emocemi, kruh dětí apod.). Pokud šlo o akci pro děti, KP pracovník po akci ještě jednou mapuje vnímání situace dítětem. Pokud šlo o obvinění KP, je vhodné nabídnout dítěti psychologa na práci s emocemi (případně mapování stavu). Vždy je sepsaná podrobná zpráva - vždy je kopie ve spisu rodiny, případně i v závěrečné zprávě z akce.

- **V případě, kdy situace není zřejmá** se preventivně postupuje jako by dítě zaměstnancem ohroženo bylo, vše se oznámí pěstounům a OSPOD. Zaměstnanec je preventivně stažen z práce s dítětem a pěstouny, dítěti je nabídnut psycholog/psychoterapeut, další postup je stanoven společně s pěstouny a OSPOD (včetně toho, zda je nutné oznámení policii).

3 Prostředí a podmínky

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.

Repette má k poskytování SPOD k dispozici prostory na adrese Frýdek-Místek, Nádražní 1088, a to v druhém podkrovním patře. Přístup do budovy je od 8 do 17h zcela volný, do druhého patra je možné se dostat buď schodištěm či výtahem, nicméně dům není 100% bezbariérový (chybí bezbariérové toalety a do kanceláře Repette vede 1 schod).

V podkrovním patře je nutné zazvonit na zvonek a počkat na “bzučák” či jiné otevření chodby, na které sídlí kromě Repette ještě další 2 firmy. V přízemí domu je informační cedul, na níž je Repette vyznačeno.

Prostory obsahují kancelář, kuchyňku a dvě uzavíratelné konzultační místnosti (křesílka, stolky), přičemž jedna je vybavena i pomůckami pro rozhovor s dětmi a dětským koutkem.

Celý prostor je využíván jak pro Služby pro pěstounské rodiny, tak pro Služby pro rodiny v rozpadu. Prostory jsou využívány také pro menší vzdělávací akce nebo jako neutrální prostor pro kontakt s biologickou rodinou.

Koordinace prostor je realizována přes google kalendář, proto je vhodné mít s klienty vždy schůzku domluvenou dopředu. Většina práce KP však probíhá v terénu u samotných klientů.

V případě potřeby si Repette další prostory pronajímá tak, aby splňovaly účel a potřeby dané akce nebo služby (např. mateřská centra pro asistovaný kontakt, apod.)

4 Informovanost o výkonu SPO a činnosti Repette

4a Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.

4b Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminační.

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

Repette o poskytování služeb informuje pěstouny a potenciální dospělé klienty těmito způsoby:

- webové stránky www.repette-nahradka.cz
- Repette vizitky s telefonním číslem, webovými stránkami (QR kódem) a adresou, jež mají k dispozici OSPOD
- emailem nebo vytištěným materiálem o aktualitách pro stávající klienty

Repette informuje děti:

- webovými stránkami pro děti www.repette-nahradka.cz - sekce pro děti
- vytištěná kartička klíčového pracovníka pro doprovázené dítě (možnost vyfotit si ji do mobilu)

Repette poskytuje své služby všem klientům z vymezené cílové skupiny, přičemž v žádném případě není rozhodující počet dětí, jejich výchovná náročnost, zdravotní hendikep, etnikum či náboženské vyznání jakéhokoli člena rodiny.

Odmítnout zájemce o sepsání Dohody je možné pouze v případě nedostatečné kapacity (tzn. nemá pro daný region volného KP) nebo v případě, kdy jde o klienta v příbuzenském vztahu ke KP, případně blízkého kolegu KP. V případě odmítnutí z nedostatečné kapacity je možné klientům nabídnout pozici zájemce-čekatele.

Pokud organizace již jedná s jinými pěstouny se zájmem o sepsání Dohody, případně spolupracuje minimálně dva měsíce s osobami, které se chtějí stát našimi klienty (zájemci o NRP, zájemci procházející přípravou k NRP, schválení žadatelé o NRP, klienti přijímající dítě do své péče), mají pro uzavření Dohody či čerpání jiných služeb přednost z důvodu zachování kontinuity poskytované péče.

Evidence zájemců o provázení je vedena v elektronické tabulce "Rok_EVIDENCE PP", v listu "zájemci," kde je uvedeno datum projevení zájmu a stav vyřízení žádosti.¹ Evidenci, stejně jako komunikaci se zájemcem vede garant SPR.

Případné zájemce odmítá z důvodů výše uvedených nejpozději do 14 dnů (cílem je informovat zájemce pokud možno obratem), a to e-mailem nebo telefonem.

¹ změny nutno aktualizovat i v Metodice provázení KP

Odmítnutí vzdělávací akce nebo jiné odborné služby (psychoterapie) je možné pouze v případě přihlášení maximálního počtu účastníků na akci, nebo plné kapacity terapeuta. Poté je klientovi nabídnut jiný termín..

Na webových stránkách www.repette-nahradka.cz jsou zveřejněny a kopie vytištěny a v kanceláři uloženy:

- tento materiál
- Metodika provázení PP
- Manuál vzdělávací akce
- další navazující dokumenty

Na začátku každého kalendářního roku je stávajícím klientům elektronicky zaslán (nebo vytištěn a předán) přehled všech akcí plánovaných na daný rok, přehled jak čerpat další služby v daném roce, právech a povinnostech klientů i informace, jak si stěžovat. Součástí je také aktuální ceník. Noví klienti v daném roce toto dostávají jako přílohu Dohody o výkonu PP.

Dětem je při prvním kontaktu předána Karta pro dítě (příloha č.1), kde je popsáno, jak pracuje KP, práva dítěte a kde hledat pomoc nebo jak si stěžovat. Více informací najdou děti na webu pro ně určené sekci webu www.repette-nahradka.cz.

5 Podpora přirozeného sociálního prostředí

5a Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

5b Pověřená osoba podporuje 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 funguje prostřednictvím průběžné práce KP (dle Metodika provázení PP). Cílem je vést rodinu k tomu, aby děti co nejvíce žily a byly v kontaktu se svými vrstevníky v okolí svého bydliště, ve škole a v rámci zájmových aktivit, aby se účastnily všech běžných akcí, a nebyly tudíž izolovány doma. Toto KP sleduje v rámci provázení, nejčastěji pak na začátku kalendářního roku, kdy rodiny plánují své volno (tábory, víkendy apod.) a posléze na začátku školního roku, kdy společně řeší kroužky a další zájmové aktivity. Dětem, které by vzhledem ke svým specifickým potřebám nevládly běžné prostředí (dítě s mentálním hendikepem, dítě s projevy agresivity), se pokoušíme získat další financování na asistenta. Repette preferuje vybírat z běžné volnočasové nabídky před organizováním pobytů pro děti z PP, protože zde již jde o dílčí segregaci. Pro pocit dětí, že v NRP nejsou samy organizujeme pobyty rodin se vzděláváním.

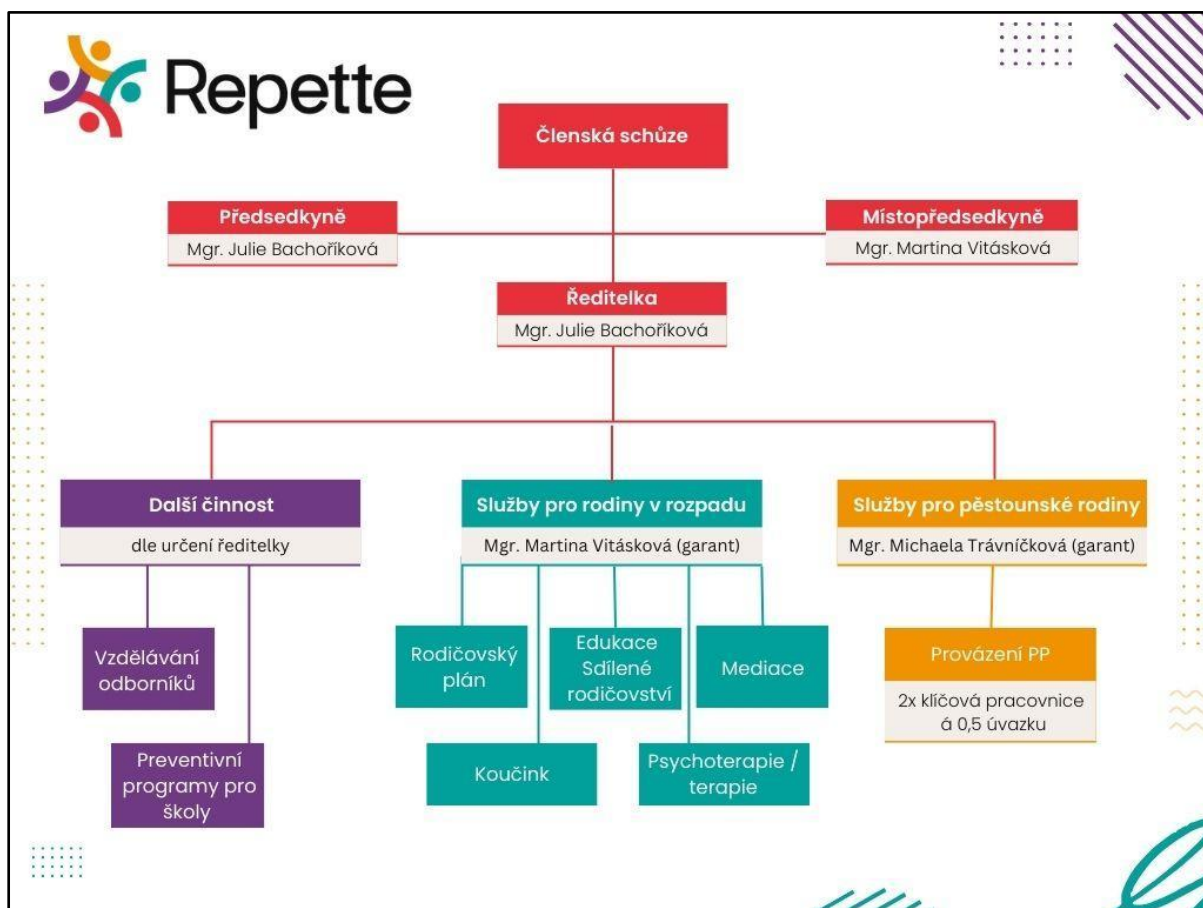
Jednotlivé postupy jak Repette podporuje navazování a rozvíjení vztahů s biologickou rodinou a jinými blízkými lidmi, jsou podrobně popsány v Metodice provázení PP.

6 Personální zabezpečení

6a Pověřená osoba má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.

6b Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny

6c Pověřená osoba má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.



Organizační struktura služby Repette je znázorněna na obrázku výše a zároveň zveřejněna na webových stránkách. Repette je zapsaný spolek, který se řídí svými stanovami a nejvyšším orgánem je Členská schůze. Pro potřeby zaměstnanců a klientů je však nejvyšším nadřízeným ředitelka organizace.

V rámci Služeb pro pěstounské rodiny má Repette aktuálně 3 zaměstnance. Jedná se o **Garanta Služeb pro pěstounské rodiny** (aktuálně na DPP) a **dva klíčové pracovníky**, přičemž aktuálně jsou oba na DPP (jakmile bude mít klíčový pracovník 5 a více rodin, přechází na HPP, kde dobírá rodiny do maximálně 0,5 úvazku). Kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady, kompetence a náplň práce obou pozic je uvedena v pracovních profilech jednotlivých pozic (příloha 2a, 2b).

V Repette se snažíme, aby maximum kompetencí a odpovědnosti leželo na každém zaměstnanci v přímé práci s klientem či úkolem. To vede k vyšší motivaci a angažovanosti, pocitu smysluplné práce, předchází syndromu vyhoření a nižší fluktuaci zaměstnanců. Vzniká tím vyšší kvalita a kontinuita poskytovaných služeb, s velkým důrazem na sebeřízení a sebekontrolu zaměstnanců.

Plánování počtu zaměstnanců probíhá na tzv. finančním plánování akcí a služeb na podzim předchozího roku. Zde je vždy znovu zváženo:

- zda je optimálně nastavena maximální kapacita klíčových pracovníků
- zda je optimálně nastaveno personální obsazení akcí
- zda je reálné zvládat administrativní nastavení v daném počtu pracovníků.

Konečný verdikt ohledně počtu pracovníků na další kalendářní rok je nastaven na základě snahy vytvořit udržitelnou rovnováhu mezi ideálním počtem pracovníků na daných pozicích a finanční situací organizace. Maximální kapacita klíčových pracovníků na daný kalendářní rok je stanovena ve standardu 1a a zveřejněna na webu.

7 přijímání a zaškolování nových zaměstnanců

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.

7b Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.

7c Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v základním pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů

Všichni zaměstnanci poskytující SPOD splňují odbornou způsobilost a jsou bezúhonní dle zákona.

Přijímání zaměstnanců Služby pro pěstounské rodiny

V případě, kdy Repette přijímá nového zaměstnance na HPP, pak pracovní místo přednostně nabízí současným kolegům, bývalým kolegům a dalším spolupracovníkům. Teprve, když na nabídku nereagují nebo žádný z nich nesplňuje kvalifikační a osobnostní předpoklady, vypisujeme výběrové řízení na danou pracovní pozici. Postup při přijímání zaměstnance na HPP:

1. Garant připraví písemné informace o pracovní pozici dle pracovního profilu (kvalifikace, osobní předpoklady, náplň práce, souznění s vizí), a seznam požadovaných dokumentů (motivační dopis, životopis, kopie dokladů o odborné způsobilosti, úkol atd.)
2. Ředitel informuje všechny kolegy a spolupracovníky o možnosti přihlásit se na otevřenou pracovní pozici a sdělí termín pro projevení zájmu a zaslání potřebných dokumentů. V případě potřeby je následně vypsáno výběrového řízení s inzerátem pracovní pozice a zajištěna jeho propagace (na webových stránkách, facebooku, pracovních portálech aj.) Je vhodné aktivně oslovovat potenciálně perspektivní osoby.
3. Garant u všech kandidátů zkontroluje kvalifikační požadavky, vyřadí ty žádosti, které je nesplňují. V případě většího počtu zájemců spolu s ředitelem vytvoří předvýběr asi 5 kandidátů, kteří postupují dále.
4. Ředitel stanoví termín přijímacího řízení, který oznámí všem zúčastněným (kandidátům i rozhodujícím), pošle kandidátům informace o tom, kdo bude rozhodovat, jak dlouho bude řízení trvat, s čím mohou počítat.
5. Ředitel přizve k rozhodování o přijetí nového zaměstnance všechny kolegy, kteří budou s novým zaměstnancem v úzké spolupráci (tzv. rozhodující). Společně pak rozhodují o přijetí či nepřijetí kandidáta.
6. Přijímací řízení obsahuje sdělení jednotlivých kandidátů (proč na dané pozici chtějí pracovat, co mohou přinést, co je jejich slabina, jak pracují aj.), dotazy a odpovědi všech přítomných, případně úkoly, které otestují dovednosti a schopnosti kandidátů.
7. Rozhodnutí o přijetí či nepřijetí padne na závěr přijímacího řízení, většinou téhož dne. Ať již úspěšní či neúspěšní kandidáti jsou ústně/telefonicky/písemně informováni o výsledku výběrového řízení nejpozději týden po rozhodnutí (např. po předběžném vyřazení z výběrového řízení).

Přijímání zaměstnanců na DPP a DPČ je v kompetenci ředitele, který úzce spolupracuje s garantem, a to dle potřeb organizace.

Dokumentace neúspěšných kandidátů bude skartována do 30 dnů od ukončení výběrového řízení.

Pracovní smlouvu úspěšný kandidát následně podepíše s ředitelem v dohodnutém období.

Zaškolování nového kolegy

Zaškolování pracovníků je dvojí - zaměstnanecké a odborné.

- 1. zaškolení zaměstnanecké** - probíhá v kanceláři, dojde k proškolení v administrativních a pracovně právních předpisech, toto proškolení má na starosti ředitel. Zaškolení obsahuje: BOZP, povinná mlčenlivost, seznámení se směrnicemi, předpisy, řády a pravidly vč. formy vyplňování formulářů (cestovní příkazy, výkazy práce), práce se softwarem (Google Disk, Microsoft Office aj.)
- 2. zaškolení odborné** – probíhá dle pravidel souvisejících s konkrétní činností. Ředitel určí tzv. mentora, což je osoba zodpovědná za zaškolení a provázení nového pracovníka. V případě, kdy se jedná o zcela novou pracovní pozici nebo pozici, která nemůže čerpat z vypracovaných materiálů, pak mentor navíc zodpovídá za vymezení obsahu, formy a realizaci zaškolení. Mentor zároveň nového kolegu první 3 měsíce provází, tzn. je mu podporou, pravidelně se zajímá, jak se práce daří, co potřebuje, zodpovídá jeho dotazy apod. Po uplynutí této doby společně ústně vyhodnocují, zda je pracovník dostatečně zaškolen. Individuální podpora je poskytována všem kolegům v rámci týmové spolupráce po celou dobu výkonu práce. V případě KP je časová dotace pro zaškolení 6 měsíců.

Zaškolení klíčového pracovníka

Zaškolování je 6 měsíční podpůrný proces, jehož cílem je samostatně fungující, kompetentní klíčový pracovník, který dokáže poskytovat odbornou péči. Mentorem pro zaškolení klíčového pracovníka je garant služby pro pěstounské rodiny. V případě, kdy bude nový kolega přebírat rodiny od končícího kolegy, pak i končící pracovník, který zajišťuje zaškolení v přímé práci s konkrétní rodinou (dle zadání mentora).

Průběh zaškolování je zaznamenáván v **Profesním plánu pracovníka**, jež je součástí personální složky.

Proces zaškolování má několik fází:

1. Seznámení garanta s novým kolegou, vytvoření plánu zaškolování, uvedení do problematiky doprovázení, předání literatury a materiálů k prostudování. Zároveň obsahuje seznámení s kulturou a filosofií Repette, diskuzi o vizích a cílech organizace, zaměření na kvalitu, proklientský přístup a multidisciplinaritu. Setkání trvá asi 2 - 3h.
2. Individuální studium písemných materiálů a literatury zahrnuje nejprve prostudování Metodiky provázení PP, standardů kvality, dalších pravidel organizace (písemných postupů) a etického kodexu. Zároveň však zahrnuje četbu literatury související s PP, přičemž v průběhu zaškolování je potřeba přečíst min. 1 z titulů, které jsou uvedeny v Klíčové literatuře k NRP (příloha č. 3)
3. Představení náplně a formy práce KP během osobního posezení v délce asi 2 - 3 hodin, kdy Garant seznamuje nového pracovníka s tím, jak probíhá výkon práce, co jsou stěžejní body provázení, probírají spolu oblasti, kterým nový kolega v daném metodice nerozuměl, apod.

Součástí je také plánování náslechu. Je možné propojit první setkání a toto představení práce KP.

4. Náslechy - nový kolega absolvuje alespoň 1 - 3 náslechy za přítomnosti jiného klíčového pracovníka nebo garanta, možných je však i více. Pokud bude KP přebírat rodinu od jiného pracovníka, měl by absolvovat náslech právě u této rodiny. Součástí je také čas před a po návštěvě, kdy spolu s novým kolegou KP probírá cíle a přípravu před náslechem a vyhodnocení i sdílení pocitů po jejím ukončení, stejně tak evidenci do spisu.
5. Předání rodin k provázení probíhá - pokud je to možné - postupně tak, aby si nový KP mohl činnost lépe uvědomovat.
6. Průběžná podpora: mentor poskytuje průběžnou podporu novému kolegovi, zajímá se o jeho pocit jistoty a nejistoty v jednotlivých oblastech provázení, je mu k dispozici na telefonu pro podporu.
7. Vyhodnocení zaškolení - mentor iniciuje závěrečné setkání s novým kolegou, které je zaměřeno na ústní sebehodnocení nového kolegy (sdílení pocitů z nové práce, popis toho, co se daří, popis toho, kde je potřeba se rozvíjet) a zpětné vazby mentora (příp.i klíčového pracovníka) k průběhu zaškolování i ke konečné dovednosti nového kolegy. Jedná se o setkání v délce 1 - 2 hodin. Poté je vypracována krátká písemná zpráva o průběhu zaškolení pracovníka do Profesního plánu pracovníka a naplánována dodatečná podpora (je-li potřeba).

Předávání rodin

V rámci pracovních procesů dochází z organizačních či osobních důvodů i k předávání rodin mezi jednotlivými klíčovými pracovníky. Naší filozofií je podporovat u klientů důvěru v organizaci, nikoliv pouze v jednotlivce. Předávání rodin k dlouhodobějšímu provázení, např. zástup za dlouhodobou pracovní nepřítomnost, při přijímání nových kolegů nebo pokud o to klient požádá, je podrobněji popsáno v Metodice provázení PP.

Dobrovolníci a stážisté

V rámci služby pro pěstounské rodiny zatím nepřijímáme stážisty.

Dobrovolníci mají s organizací sepsanou dobrovolnickou smlouvu, která vymezuje výši a způsob proplácení jejich nákladů spojených s výkonem dobrovolnické práce, jejich pojištění, poučení o mlčenlivosti, vymezení a rozsah vykonávané práce a osobu odpovědnou za jejich činnost, zaučení a dohled. Nejpravděpodobnější možnost využití práce dobrovolníka je na akcích pro pěstouny. Činnost a zaučení dobrovolníků se řídí podle stejných pravidel, jako kdyby šlo o pracovníka na DPP na dané pozici. Naše dobrovolnictví je účelové a **nezřizuje** se podle Zákona o dobrovolnické službě (198/2002 Sb.)

8 Profesní rozvoj zaměstnanců

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.

8b Pověřená osoba má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.

8c Pověřená osoba má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.

8d Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Repette chce fungovat jako svobodná a tvůrčí organizace, která poskytuje služby svým klientům ve vysoké odborné kvalitě a zároveň lidsky, mile a s osobní angažovaností jednotlivých pracovníků. K tomu potřebujeme zaměstnance motivované, vzdělané, schopné tvořivě a rychle reagovat, a zároveň nehroutit se z chyb, umět se z nich poučit. Proto se snažíme vytvářet prostor pro osobní a profesní růst, využívat sebehodnocení i konstruktivní zpětné vazby (v rámci profesního plánu nebo na konci akce pro klienty).

Profesní plán

Profesní plán je písemný záznam plánování profesního růstu pracovníků. Je povinný pro všechny klíčové pracovníky (nezávisle na výši úvazku) a pro garanta SPR. Pro ostatní zaměstnance je dobrovolný (na základě dohody zaměstnance a nadřízeného). Profesní plány jsou uloženy v personální složce zaměstnance, jsou aktualizovány 1x v roce, zpravidla v lednu či únoru.

Písemnému zpracování vždy předchází osobní setkání zaměstnance s nadřízeným pracovníkem, kde jednotlivé body společně proberou. Pracovník reflektuje, jak se mu v uplynulém roce pracovalo, co se mu dařilo dobře a kde cítí rezervy, jaký má plán na další rok. Obdrží zpětnou vazbu od nadřízeného (dle pravidel poskytování ZV) a následně stanoví cíle rozvoje, k nimž případně hledá adekvátní další vzdělávání.

Profesní plán daného roku obsahuje písemně:

- sebehodnocení zaměstnance uplynulého období
- zpětnou vazbu nadřízeného k zaměstnanci (pozitivní i rozvojovou) za uplynulé období
- nastavení cílů vzdělávání a odborného růstu na daný rok
- zhodnocení cílů vzdělávání a odborného růstu k prosinci daného roku (zpravidla se realizuje v lednu roku následujícího)
- seznam absolvovaného vzdělávání s počtem hodin v daném roce
- seznam přečtené odborné literatury za daný rok

První profesní plán je plán zaučení, následně navazuje aktualizace pro další měsíce či rok.

Profesní plán garanta SPR navíc obsahuje zpětnou vazbu od klíčových pracovníků, získanou z online dotazníku.

Další vzdělávání

Klíčoví pracovníci a garant SPR mají povinný rozsah dalšího vzdělávání 24 hodin za kalendářní rok nezávisle na výši jejich úvazku. Po stanovení cílů vzdělávání, zaměstnanec vyhledává vhodné vzdělávání, které z velké části reflektuje jeho potřeby. Vybranou vzdělávací akci konzultuje s nadřízeným, který ji nejčastěji schvaluje a proplácí ze SPVPP. Kopie osvědčení o vzdělávání se zakládají do personální složky zaměstnance. V případě, kdy

vzdělávací akce není dopředu schválena, je vždy zaměstnanci sdělen důvod a společně hledáno náhradní řešení. Účast na vzdělávací akci se započítává do pracovní doby.

Nejčastěji se jedná o:

- MPSV akreditované kurzy, semináře, výcviky
- odborné stáže
- konference
- četba odborných publikací

Na základě dohody může být také uznán:

- semináře, kurzy a výcviky, které nejsou akreditovány MPSV, ale vykazují vysokou kvalitu a zároveň propojení s NRP
- psychoterapeutický výcvik (proplacení však může být jen dílčí)

Další vzdělávání ostatních zaměstnanců je dobrovolné.

Intervize a metodické vedení

Odborní pracovníci mají možnost pravidelně využívat intervize řešených případů. Intervizí je pracovníkovi zprostředkovan nadhled nad celým případem, zamyšlení nad tím, co je opravdovým zájmem dítěte a klienta, otevření nových cest, vlastních emocí s případem souvisejících, eliminaci projekce, a zvláště pak poradenství k dalšímu postupu. Intervize tak výrazně zvyšuje kvalitu výkonu SPOD. Intervizi poskytuje garant SPR a může být realizována individuálně (na žádost KP osobně či online) nebo skupinově (součástí porad KP)

Dále garant SPR dále vzdělává KP pomocí metodického vedení prostřednictvím::

- porad KP (vedení dokumentace a administrace, skupinová intervize, trénink práce s dítětem, aktuální informace z legislativy v oblasti NRP, vhodné postupy v dílčích problémech),
- osobní účastí u složitých případů (např. případová konference, práce s rodinou),
- interních vzdělávacích akcí (např. základy práce s dítětem pro nováčky, nácvik),
- individuálních konzultací k jednoznačnému postupu (přemístění dítěte, příprava biologického rodiče na asistovaný kontakt apod.).

Externí supervize

Externí supervize je základním prostředkem pro zajištění kvalitní odborné pomoci klientům, předcházení syndromu vyhoření, prevenci a řešení problémů v pracovním kolektivu (snižuje fluktuaci zaměstnanců). Kvalitní supervize je důležitý prvek v celkovém profesním a osobnostním rozvoji zaměstnance.

Povinnost nebo možnost využít supervizi je upravena takto:

- KP na HPP má povinnost využívat individuální supervize jednou za 8 týdnů, případně může garant povolit, doporučit či nařídit individuální supervizi častější.
- KP na DPP má možnost využívat individuální supervize na vyžádání nebo může garant povolit, doporučit či nařídit individuální supervizi častější.
- garant má možnost účastnit se supervize jednou za 8 týdnů nebo může ředitelka povolit, doporučit či nařídit individuální supervizi častější.
- Nepravidelně probíhá také týmová supervize či facilitace všech zaměstnanců, a to na základě potřeby (např. při kumulaci problémů v týmové spolupráci, zavádění nových změn a postupů apod.). Podnět na supervizi/facilitaci může dát kdokoli ze zaměstnanců.

Supervizi plně hradí organizace, a to za cenu obvyklou v daném čase a místě. V případě individuální supervize si supervizora pracovník vybírá sám, nicméně musí se jednat buď o psychoterapeuta, psychologa anebo

akreditovaného supervizora, který je na spolku zcela nezávislý. Zaměstnanec má povinnost zajistit smlouvu se supervizorem (charakteristika, četnost) a nebo potvrzení o realizaci supervize. V případě skupinové supervize supervizora zajišťuje organizace a dle potřeby vybírá buď z akreditovaných supervizorů, psychoterapeutů, psychologů, lektorů nebo facilitátorů. Ze skupinové supervize vzniká zápis.

Stanovení mzdy zaměstnanců

Mzdy všech pracovníků nastavuje ředitel. Kdokoli z pracovníků může podávat řediteli návrhy na změny mezd, ten je zváží. Návrh se podává písemnou formou, součástí je i zdůvodnění.

Naším hlavním principem pro nastavení výše mzdy je přesvědčení, že všichni kolegové pracují nejlépe dle svých možností. Kolegy si pečlivě vybíráme a víme, že jejich motivací a motorem není pouze finanční ohodnocení, ale především smysluplná činnost, seberealizace a touha společně co nejlépe naplňovat poslání Repette. Výše mzdy je určena Mzdovým předpisem takto:

1. Mzda KP se odvozuje od průměrné mzdy v ČR a je stanovena ve 2 úrovních:
 - nástupní plat KP (pracuje na této pozici méně než rok),
 - KP zaučený pracovník s roční zkušeností práce v terénu
2. Mzdy dalších zaměstnanců se odvozují se od obvyklé mzdy na danou pozici v regionu.

Finanční odměny pro zaměstnance

Pokud umožňuje finanční stav organizace vyplácení odměn, pak o jejich výši rozhoduje ředitel. V případě, že se jedná o finanční odměnu pro ředitele, o této výši pak rozhoduje garant služeb pro rodiny v rozpadu. Odměnu lze poskytovat zaměstnanci za úspěšné splnění mimořádného nebo zvlášť významného pracovního úkolu.

Celkově v organizaci všichni navzájem dbáme a garanti obzvláště, aby probíhalo průběžné oceňování úspěchů, nasazení, angažovanosti a dobré praxe jednotlivých pracovníků. Toto se děje nejčastěji průběžně prostřednictvím provozních porad, porad KP, zpětných vazeb po každé akci, supervizních setkáních.

Bonusy pro pracovníky

- 5 dní dovolené navíc nad zákonný rámec,
- pracovník na HPP smí využívat pracovní mobilní telefon ke svým účelům
- 1x ročně na náklady Repette zorganizovaná společná akce pro zaměstnance (teambuilding),
- home office na administrativní práci
- možnost účasti vlastních dětí na akcích Repette za cenu nákladů na stravu a ubytování,
- využití slev organizace na produkty zakoupené pro osobní potřebu (např. společenské hry, knihy apod.).
- káva a čaj bezplatně na pracovišti

9 Pracovní postupy

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.

9b se netýká Repette

9c Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.

10 Dohoda o výkonu pěstounské péče

10a Pověřená osoba má písemně zpracována 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.

10b Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.

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 příslušným orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný příslušným orgánem sociálně-právní ochrany.

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.

11. Předávání informací

11a Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecního úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte.

11b Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.

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.

12 Změna situace

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.

13 Dokumentace o výkonu SPO

13a Pověřená osoba má zpracována 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 žádost i o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.

Standardy číslo 9 až 13 jsou podrobně zpracovány v Metodice provázení pěstounskou péčí.

14. Vyřizování a podávání stížností

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.

Repette považuje všechny stížnosti za důležité a cenné podněty. Pomáhají nám zvyšovat kvalitu služeb, zlepšovat přístup pracovníků, uvědomit si chyby, které sami nevidíme a zajistit jejich nápravu.

Pokud pěstoun nebo dítě podá stížnost, nikdy mu nebude na újmu, a to ať už stížnost bude vyřízena jako důvodná nebo nedůvodná.

Připomínku, kterou klient sám za stížnost neoznačí, považujeme pouze za tip, přání či doporučení do budoucna a jako stížnost neřešíme. Výjimku tvoří jakákoliv připomínka klienta, která má ve své podstatě závažný charakter. Pak se vždy jedná o stížnost. (Např. pěstoun se klíčové pracovníci zmíní, že viděl zaměstnance na pobytu křičet na dítě). Ač sám stížnost nepodává, KP vyhodnocuje situaci jako stížnost, jelikož může jít o porušení práva na lidskou důstojnost. Informuje klienta o tom, že může jít o vážné pochybení, a proto jej budeme raději preventivně řešit.

Připomínky a stížnosti je možné podávat na chování a přístup pracovníků a dobrovolníků, organizaci akce, k plánování, realizaci či zhodnocení služby, dodržování etického kodexu, dodržování slušnosti a morálky, plnění písemných postupů, metodik nebo Dohody o výkonu PP.

Jak podat stížnost?

- poštou nebo na obecný email organizace
- emailem nebo ústně kterémukoliv pracovníkovi. Při ústním předání stížnosti je vhodné, aby klient zdůraznil, že jde o stížnost (ten si stížnost zapíše)
- anonymně (např. ze zcela nově vytvořeného emailu)

Záznam o stížnosti musí obsahovat:

- datum zápisu stížnosti,
- datum nebo období, kdy se daná situace udála,
- popis situace či vyjádření stížnosti, co nejvíce popisně (možná citace klienta),
- může obsahovat návrh na řešení, případně čeho se klient domáhá,
- jméno stěžovatele, pokud si však nepřeje uvést své jméno nebo informace, které by jej mohly identifikovat, je mu vždy vyhověno a stížnost je vyřizována **jako anonymní**.

Každý pracovník má povinnost si obsah stížnosti zapsat a předat svému přímému nadřízenému.

Stížnosti vyřizuje garant Služby pro rodinu v rozpadu² (má pověření k SPO), který:

- k sobě vybírá nejvíce nestranného zaměstnance SPPR pro účely řešení stížnosti
- zjišťuje: podrobné informace od svědků, od podavatele stížnosti a na závěr od pracovníka, na něž byla stížnost podána.
- **pokud je stížnost shledána jako opodstatněná, pak:**

² Ředitelka Repette je aktuálně také klíčová pracovnice, proto není vhodné, aby stížnost řešila ona.

- a) hledá s danými pracovníky příčiny a analyzuje je (únava, podcenění, spěch, prevence, plánování, účelné zavinění apod.)
 - b) navrhuje opatření, aby se situace již neopakovala (možné zavést do metodik, probrat na poradách KP, na supervizi apod.)
 - c) v případě vážného opomenutí povinností, účelného zavinění, opakovaného problému pracovníka apod., může vedení organizace udělit zaměstnanci personální postih.
- Vypracovává dokument o řešení stížnosti. Ten obsahuje: popis stížnosti, jednotlivá svědectví a další informace, stanovisko dotyčného pracovníka, vyjádření garanta SPRR k opodstatněnosti stížnosti, analýza příčin, popis nápravy (např. omluva, změna situace) a preventivní opatření, datum vyřízení žádosti, podpis garanta.
 - Lhůta k vyřízení je 30 dní od převzetí stížnosti (v odůvodněných případech je možné lhůtu prodloužit, stěžovatel musí být o tomto v řádném termínu informován, včetně důvodů, které brání včasnému vyřízení stížnosti - např. čekání na odborný posudek nebo právní výklad).
 - O vyřízení stížnosti je informován stěžovatel, všichni zaměstnanci, jež se stížnost dotýkala, případně poškozená osoba.
 - Pokud se jedná o anonymní stížnost, pak je vyřízení stížnosti zveřejněno na webových stránkách v sekci aktuality
 - Stížnost se eviduje ve složce "Stížnosti", jež je fyzicky uložena v kanceláři. Archivovány jsou i veškeré dokumenty, které s podáním a vyřízením stížnosti souvisí.

Kam jinam si mohou klienti stěžovat:

Pokud se klienti domnívají, že jejich stížnost nebyla řádně vyřízena nebo jsou jinak vážně nespokojeni se službami a chováním zaměstnanců Repette, mají možnost obrátit se na:

- **Moravskoslezský kraj:** jméno a funkce osoby, jež udělila pověření, email, telefon
- **Ombudsman nebo-li Veřejný ochránce práv:** podateln@ochrance.cz; či pomocí interaktivního formuláře na webových stránkách: www.ochrance.cz nebo poštou na adresu Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno;.

Jak klienti ví či zjistí, že si mohou stěžovat a jak postupovat?

- z webových stránek pro děti i pěstouny
- z přílohy Dohody o výkonu PP
- z Karty pro dítě - předává dítěti klíčový pracovník každý rok
- ústně u jakéhokoli zaměstnance, případně telefonicky či e-mailem,
- u akcí pro děti ústně, a to v průběhu nastavování společných pravidel na začátku akce.

15 Rizikové, havarijní a nouzové situace

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.

RIZIKOVÁ SITUACE = situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod. (RS)

NOUZOVÁ SITUACE = situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace (NS)

HAVARIJNÍ SITUACE = mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky (HS)

O proběhlých havarijních či nouzových situacích Repette vede záznamy, které uchovává v kanceláři. O proběhlé rizikové situaci je učiněn záznam ve spisu klienta.

Agresivní záchvat dítěte (RS)

Za agresivní záchvat považujeme situace, kdy je dítě nebezpečné samo sobě, svému okolí nebo vše nasvědčuje tomu, že není schopno se ovládat a že by nebezpečné mohlo být. V tu chvíli je zcela pod vlivem svých emocí a nereaguje racionálně. Postup intervence je nutné vždy přizpůsobit znalosti konkrétního dítěte, jeho potřeb, prostředí, v němž se nacházíme:

1. Zajistit bezpečí ostatních dětí a dospělých tak, že tyto jsou odvedeny do jiné místnosti či prostor (nesnažíme se odvést agresivní dítě). Pokud jsou k dispozici dvě osoby, jedna odvádí ostatní a je spolu s nimi (vysvětluje situaci), druhá zůstává s agresivním dítětem. V případě, kdy je k dispozici jen jedna osoba, pošle děti samostatně do bezpečných prostor (případně za druhým pracovníkem), v případě mladších nebo nesamostatných dětí je urychleně odvádí do bezpečí k jinému pracovníkovi a sám se rychle vrací za dítětem s afektem.
2. Odstranit z okolí dítěte nebezpečné předměty (nože, opékací vidlice, nůžky, těžké předměty apod.).
3. U dítěte je stále tatáž osoba, mluví na něj klidným stabilním hlasem, drží si fyzický distanc, přibližuje se k dítěti pomalu a jen když pozitivně reaguje na naše slova. Je potřeba dát čas, aby agrese mohla odeznít. Pomáhá navázat s dítětem kontakt, klidným a pevným hlasem jej ukotvovat v situaci, zároveň dává najevo pochopení, klid. Např. „Vidím, že jsi naštvaný, potřebuješ nadávat, aby z to z tebe odešlo. Fajn. Budu tady s tebou, až do doby, než ti bude líp. Chci ti pomoci. Zkus se pomalu nadechnout a pomalu vydechnout. Přiblížím se k tobě, ano?“ Pokud agrese ustupuje, je možné navrhnout dotek, společný oddech, dítě bývá poté velmi unavené.
4. Pokud je dítě zcela mimo sebe a situace nabírá na intenzitě a je stále více ohrožující, voláme RZS - 155 a snažíme se dítě udržet co nejvíce v klidu.
5. Pokud dítě napadá jiné dítě, je nutné jej od oběti násilím odtrhnout a zajistit bezpečí. Pokud se dítě zuřivě brání, je nejlépe jej zalehnout a znehybnit, volat RZS - 155 a čekat na příjezd.
6. Po ukončení incidentu (odvoz dítěte RZS, usnutí dítěte, uklidnění dítěte) je nutné probrat s ostatními zúčastněnými, co se stalo, informovat je o průběhu, o tom, co se bude dít dále, co to pro ně znamená. Pokud se daný incident stal na pobytu či programu pro děti, přerušíme program a uděláme s dětmi tzv. „kruh“ – kde s nimi situaci probereme. Je podstatné dětem sdělit, co se stalo, co se bude dít nyní, co

mohou očekávat, zároveň od dětí zjistit, jak se cítí, co se v nich samotných děje. Není vhodné, aby „zážitek“ byl cíleně přebitý nějakou akcí. Šlo o důležitou součást skupinového dění. Je možné se s dětmi dohodnout, jak se bude postupovat, kdyby se situace opakovala, nebo co dělat, aby situace příště nevznikla, (např. chceme chlapci pomoci, tak když vidíme, že se přestává ovládat, již ho neprovokujeme, ale spíše se mu vyhýbáme, oznámíme to vedoucímu apod.) Pokud je postižené dítě přítomno, je potřeba postupovat citlivě, nemělo by se stát terčem či středem dění, zaměřujeme se na já jazyk a to, kdo co při situaci cítil a jak se cítí děti nyní.

7. O záchvatu dítěte informujeme pěstouny
8. V případě, kdy situaci řešil KP, vždy podrobně zapsat do spisu. V případě, kdy se situace děla na akci, vše podrobně popsat do závěrečné zprávy jako krizovou situaci a zároveň informovat KP rodiny.

Agresivní chování dospělého klienta (RS)

Za agresivní chování dospělého klienta (pěstouna, pěstounky, biologického rodiče) považujeme:

- verbální agrese (nadávání, vyhrožování, vydírání) pracovníka nebo jiné osoby,
- směřování agrese proti materiálním věcem (ničení věcí, prostor objektu apod.),
- fyzická agrese proti lidem (náznaky agrese, zatlačování nebo přitlačení ke zdi, bolestivé chycení za paži, fyzický útok).

Postup je nutné vždy přizpůsobit míře znalosti klienta, prostředí, kde se pohybujeme a vyhodnocení celkového rizika:

1. klidným pevným hlasem klienta oslovit, pojmenovat porozumění pro jeho emoce a posléze jednoznačně nastavit, že s daným chováním není možné pokračovat,
2. zajistit odvedení dětí do bezpečného prostředí, ukončit telefonický hovor dané osoby s dítětem v případě hlasové agrese,
3. zajistit bezpečí dalších osob (Například při asistovaném kontaktu zajistit odchod pěstounky, proti které se agresivita rodiče spustila.)
4. v případě potřeby zajistit své vlastní bezpečí odchodem ze situace,
5. udržovat vzdálenost natažené paže od agresora (porušením osobní zóny se může agrese vystupňovat.)
6. V případě, kdy klient neakceptuje hranice, které nastavujeme (např. nemluvit vulgárně, slovně nenapadat ostatní osoby), situaci ukončit. Tzn. ukončit telefonní hovor, ukončit asistovaný kontakt, ukončit návštěvu v rodině. Posléze klientovi poskytnout písemné informace, co od něj potřebujeme dál (e-mail nebo sms).
7. V případě, že je podezření na agresivní afekt (s rizikem ohrožení osob po našem odchodu) nebo stupňování agrese, neváhat (!), volat Policii - 158. V případě zranění dalších osob volat RZS - 155.
8. V případě, kdy situaci řešil KP, vždy podrobně zapsat do spisu. V případě, kdy se situace děla na akci, vše podrobně popsat do závěrečné zprávy jako krizovou situaci. Následně informovat KP.

Dítě pod vlivem alkoholu nebo drog (RS)

V případě, kdy má zaměstnanec podezření, že dítě je pod vlivem drog nebo alkoholu, pak podrobně sleduje jeho reakce, zorničky a to, zda je sobě nebo okolí nebezpečné. Je vhodné se dítěte zeptat na alkohol či drogy a sledovat reakci. Pokud vše proběhlo jen s mírným podezřením, KP se zaměřuje na intenzivnější práci s dítětem, mapuje jeho rizikovost. Pokud je podezření silné, vše řeší s pěstounem a posléze i s dítětem, případně s místně příslušným OSPOD (dle míry rizika). V případě drog je podstatné prokázání látek v krvi - dohoda s pěstouny a dítětem na lékařském testu. Další práce s rodinou dle výsledků.

V případě, kdy jde o podezření, že dítě je pod vlivem alkoholu nebo drog na akci pro děti, je dítě pečlivě sledováno, zjišťovány další podrobnosti, které by mohly vést k zjištění stavu. V případě většího účinku na zdravotní nebo psychický stav dítěte je dítě odvedeno do klidných prostor, kde je pod dohledem pracovníka, případně RZS - 155. Posléze je s dětmi realizován „kruh,“ kde je téma otevřeno. Jsou pojmenovány pocity,

probíhá pozorování a také vysvětleny následky. U dítěte, u kterého byly pozorovány příznaky ovlivnění drog nebo alkoholu, je informován pěstoun, případně také KP pro možnost dlouhodobější práce s dítětem.

Dospělý klient pod vlivem alkoholu nebo drog (RS)

V případě, kdy klient (pěstoun, pěstounka, biologický rodič), dorazí na schůzku pod vlivem alkoholu nebo drog, je schůzka okamžitě ukončena, přičemž klient je ihned informován o důvodu ukončení schůzky. V případě, kdy jde o pěstouna, je zajištěno bezpečné prostředí pro dítě a následně je situace řešena v rámci provázení jako krizová situace v rodině (případně ve spolupráci s OSPOD). Dítěti je situace srozumitelně vysvětlena. V případě, kdy jde o biologického rodiče, jsou před další schůzkou opět připomenuta základní pravidla kontaktu (je vhodné si pravidla kontaktu nechat klientem podepsat). Dítěti je situace srozumitelně vysvětlena. Pokud jde o podezření na alkoholismus v rodině, je s rodinou intenzivněji pracováno, KP postup řeší na intervizi a supervizi s cílem zajistit dlouhodobé bezpečí dítěte.

Útěk dítěte z domova (RS)

Útěk dítěte z domova je podrobně popsán v Metodice provázení PP.

Šikana nebo ostrakizace na akci pro děti (RS)

Šikana je jev, který se objevuje ve všech dětských kolektivech. Vzhledem k tomu, že pěstounské děti zažily raná traumata, těžké situace ve své původní rodině, a navíc mají mnoho specifických potřeb, často také problém se sociálním začleněním, agresivitou, impulsivitou či jiným hendikepem, jde o rizikovou dětskou skupinu. Proto je především potřeba jednoznačně reagovat na počáteční náznaky šikany a ostrakizace a **rozvoji šikany předcházet**:

- společně s dětmi nastavit pravidla chování ("kruh"),
- dětem se aktivně věnovat, spolu s nimi vymýšlet program, dávat jim najevo individuální zájem, hlídat je i v době volna (když nejsou s pěstouny), mít přehled, co děti dělají, mít přehled o „zákoutích“ místa pobytu.
- v průběhu pobytu průběžně verbálně hodnotit účastnickou skupinu (zda někdo není vyčleněn, zda děti na někoho neútočí), případně napláňovat opatření ke zmírnění situace,
- cíleně pracovat se začleňováním nových dětí do skupiny (novému dítěti se více věnuje jeden pracovník, pomáhá jej vtáhnout mezi ostatní, zapojuje do hry apod.), podobně pracovat i s ostrakizovaným dítětem.

Reakce na náznaky šikany, kdy se skupina postupně formuje proti konkrétnímu dítěti (nadávají mu, odtahují se od něj):

- Reakce je okamžitá a jednoznačná: není dovoleno chovat se nevhodně k jakémukoli dítěti (nutné je se jednoznačně zastat potenciální oběti).
- Otevřít na "kruhu" pocity, diskuze s dětmi o pravidlech chování, co se jim líbí a co se jim nelíbí, upravujeme pravidla chování tak, aby byla splnitelná a zároveň chránila od nepříjemných situací. Jednoznačně z pozice autority pojmenovat, co nebudeme nijak tolerovat.
- Vytipujeme vhodné dítě a požádáme jej, zda by nám nepomohlo vtáhnout ostrakizované dítě do skupiny a ukázat, co dobrého v něm je (peer přístup).
- Chráníme ostatní děti před případným nevhodným chováním ostrakizovaného dítěte (aby děti moc neprovokoval).
- Podrobně sledujeme skupiny a chování hlavních aktérů.

Reakce na zjištění agresivního chování se znaky šikany (někdo dítě zbil, zničili mu věci apod.):

- Zajistit bezpečí dítěte, být s ním (vybraný člověk se mu věnuje, zjišťuje jeho pocity, dává mu vědět, že mu na něm záleží a že toto chování nebudeme tolerovat).
- Zjistit informace od potenciálních svědků.
- Jednoznačně řešit situaci s agresorem – individuálně zjistit informace, sdělit, jak situaci vidíme my, pojmenovat šikanu, sdělit případný trest (např. neúčast na programu, apod.), sdělit, že agresora i oběť budeme více sledovat, naplánovat společně s agresorem, jak se podobným situacím vyhýbat (nabídka pomoci, jak lépe situaci zvládat), sdělit, že situaci otevřeme na kruhu.
- Otevřít incident na “kruhu”, jednoznačně sdělit, že jde o nepřijatelné chování.
- Omezit volný čas dětí, kdy jsou bez dohledu.
- Podrobně sledujeme skupiny a chování hlavních aktérů.
- Informujeme o tom, co proběhlo, pěstouny, KP rodiny (oběti, agresorů).

Reakce na zjištění vážného útoku skupiny na dítě (trestný čin):

- zajistit bezpečí a individuální péči pro oběť,
- oddělit a hlídat ostatních dětí, aby se nemohly domlouvat, na tom, co se stalo
- okamžitě hlásit vedoucímu akce (ten dále pěstounům), řediteli, garantovi
- získání svědectví od pravděpodobně nejvíce neutrálních dětí
- výslech pravděpodobných agresorů (samostatně)
- zvážit volání Policie (158), případně poté podání TO
- zajištění odvozu agresorů z pobytu pěstouny
- vysvětlit situaci ostatním dětem, dát prostor pro sdílení emocí, poté oddechový program,
- zvážení možnosti podání trestního oznámení
- informování KP rodin, zajištění terapie jak pro oběť, tak pro agresory.
- řešení šikany jakožto problému dítěte v jiném prostředí, než na naší akci je v kompetenci KP, který využívá případné další odborníky, spolupracuje se školou a OSPOD.

Vážné zranění dítěte na akci pro děti (RS)

Vážnému zranění např. na pobytech pro děti se snažíme především předcházet, a to detailním plánováním, mapováním kritických míst a rizik a následnou úpravou péče a programu. Na každé pobytové akci pro děti bez přítomnosti pěstounů je určený a vyškolený zdravotník, na každém programu mimo pobytové místo je lékárníčka. Na každé odpolední nebo jednodenní akci pro děti je pracovník, který má kurz první pomoci. Život zachraňující postupy musí znát každý z pracovníků.

Postup v případě úrazu:

- 1. Zajistit bezpečí všech dětí a dospělých, kteří nejsou zraněni:** odvést ostatní děti do bezpečí a zajistit o ně řádnou péči tak, aby situace byla zvladatelná a nestal se další úraz. Dále zjistit potenciální příčinu úrazu a zajistit, aby nebyl ohrožen nikdo další (odejít ze silnice, vyvětrat).
- 2. Zjistit a zajistit životní funkce:**
 - **VĚDOMÍ? Odpovídá? Probouzí se na zatřesení?**
Ano. → Víím, že dýchá → ošetřuji zranění, příp. převozu do nemocnice.
Ne. → Zjišťuji, zda dýchá.
 - **DÝCHÁ? Zakloň hlavu, zvedni bradu, přilož ucho k ústům dítěte a 10s poslouchej, zda pravidelně dýchá (sleduj břicho, zda se zvedá). Musí dýchat, jako když spí.**
 - **Ano. Pravidelně dýchá,** jako když spí. → Držím hlavu zakloněnou a druhou rukou vytáčím RZS - 155 / Aplikace záchranka. Sdělují, že dítě dýchá, ale nereaguje, co se stalo, jak staré dítě je, kde přesně jsem (adresa nebo jak jsem se tam dostal), mé jméno, nezavěšuji první. Poté pravidelně kontroluji dech dítěte až do příjezdu sanitky.
 - **Ne. Nedýchá nebo má lapavé dechy (jako kapr) nebo chrčí.** → Volám RZS - 155, sdělují, co se stalo, že dítě nedýchá, kde přesně jsem a kdo jsem. V případě, kdy si nejsem jist masáží srdce, nechám se instruovat přes telefon. Zajistím si pomoc druhého člověka, a pokud je k

dispozici i třetí člověk, jde naproti sanitce, aby byl zajištěn příjezd. Poté zahájím resuscitaci: Na hrudní kost ve výšce bradavek tlačím dlaněmi, které jsou zkřížené přes sebe. Lokty jsou propnuté, tlačím cca 5- 6 cm hluboko, asi 100 x za minutu. Pokud by šlo o batole či kojence, používám jen dva prsty, tlačím rychleji. Nepřestávám až do předání lékaři. Občas je možné do dítěte vdechnout dva vdechy (zaklonit hlavu, ucpat nos, dvakrát vdechnout tolik, kolik mám sám ve svých plicích tzn. normálně). Pokud jsou k dispozici dva záchránci, je vhodné mít poměr 2 : 30 - dva vdechy na třicet stlačení.

- **KRVÁČÍ? Je zde masivní žilní či tepenné krvácení?**
 - Ne. Ošetřuji dítě dál dle potřeby (stálá kontrola, zda dýchá, prevence podchlazení, zajištění převozu do nemocnice apod.)
 - Ano. Zastav to. Nasaď si rukavice, prohlédni ránu, zjisti, kde to nejvíce teče/stříká a prsty či dlaní ucpi ránu přímo v místě, kde to teče. Nepoužívej obinadla ani šátky, je nutné mít přehled, zda krev náhodou neteče. Poté volej RZS - 155 (co se stalo, zranění, komu se to stalo, kde jsem, kdo jsem, nepokládám telefon jako první). Pokud zároveň zraněný nedýchá nebo postupně přestal dýchat, krvácení neřeším a zajišťuji dech.
- **Poranění páteře?** Např. pád z dvojnásobné výšky, než jsou ramena zraněného, náraz v rychlosti větší než 40 km/h, rána do zad). Nehýbej s ním. V případě, kdy nedýchá, zakloň hlavu a zkontroluj dech znovu, jestli stále nedýchá, zahaj resuscitaci.
- **Rozmýšlej, ptej se, kontroluj. Udržuj ho v teple, v klidu a v bezpečné poloze.** Ptej se, co se stalo, co si pamatuje, jak mu je. Kontroluj opakovaně životní funkce (dýchá?) – může se to měnit. Nezhoršuje se? Pokud ano, znovu volej RZS - 155.

3. Poté, co je zajištěno bezpečí nebo péče, vedoucí akce neprodleně informuje pěstouny, garanta a ředitele. Informuje ostatní děti o tom, co se stalo, i o tom, jak se situace vyvíjí (realita je důležitější než strach z nevědomosti). Děti mají možnost sdělit své pocity, strachy, lítost apod. Všichni pracovníci jsou dětem k dispozici pro lepší vstřebání informací. Následuje mírný a klidný program, tak, aby koncentrace dětí mohla směřovat k něčemu jinému, zároveň, aby mohli mít individuální péči (např. pustí se pohádka přes projektor). O zranění je nutné sepsat detailní záznam. Co se stalo, komu se to stalo, za jakých podmínek, kdo to viděl, kde byly ostatní děti, kde přesně byli a co dělali ostatní pracovníci, jak byla poskytnuta první pomoc, kdo ji poskytoval, kdo se staral o ostatní děti.

Úmrtí pěstouna/pěstounů/dítěte v PP (RS)

Dojde-li k očekávanému či neočekávanému úmrtí pěstouna jednotlivce či obou pěstounů současně, je-li dítě svěřeno do společné PP, zaniká k tomuto datu Dohoda. KP, je-li o situaci informován, neprodleně zajistí bezprostřední péči o dítě kvalifikovaným dohledem a prostřednictvím Policie České republiky informuje o vzniklé nouzové situaci místně příslušný OSPOD (v mimopracovní době je na PČR k dispozici seznam sociálních pracovníků v pohotovosti) a opatrovnícký soud dle trvalého bydliště dítěte. KP nesmí samostatně rozhodnout o následné péči o dítě, jednalo by se o porušení § 59 Zákona o SPOD, na které se vztahuje správné řízení s možností udělení pokuty. Po přemístění dítěte (o kterém rozhodne OSPOD), je důležité dítě minimálně 1 navštívit a podpořit jej v dané situaci. OSPOD dále nabídnout psychologickou pomoc pro dítě. V případě úmrtí dítěte, které bylo pěstounovi nebo pěstounům svěřeno do péče, a s kterými na základě toho máme uzavřenou Dohodu, zaniká tato k datu úmrtí. Nicméně je velmi důležité poskytnout pěstounům potřebnou podporu i po ukončení Dohody, telefonicky nebo podle potřeby pěstounů osobně. V takové situaci bychom se snažili ošetřit pocity pěstounů, nabídnout psychologickou pomoc. Po určitém čase je dobré pěstouny navštívit a uzavřít spolupráci i po zániku Dohody. Respektujeme však pocity a přání pěstouna. Vhodná je také účast na pohřbu.

Úraz pracovníka při výkonu činnosti (RS)

1. Vážný pracovní úraz (zranění vyžadující RZS) je řešen takto:

- přivolat pomoc RZS - 155 nebo požádat kohokoliv jiného o její přivolání, nehodu neprodleně oznámit řediteli a postupovat podle jeho pokynů (ohlášení policii, pojišťovně, vyčkání na případný odvoz atd.),
- informovat, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí a kdo ho zastoupí (delegováno na jiného zaměstnance),
- sepsat protokol o úrazu a předat jej k dalšímu šetření (s policií, pojišťovnou apod.),

2. Lehký pracovní úraz je řešen takto:

- učinit taková opatření, aby se lehký pracovní úraz kvůli zanedbání jeho ošetření nestal závažnou zdravotní komplikací,
- informovat nadřízeného
- informovat klienty, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí a kdo ho zastoupí (delegováno na jiného zaměstnance),
- sepsat protokol o úrazu a předat jej k dalšímu šetření (s policií, pojišťovnou apod.).
- V případě, že s lehkým pracovním úrazem souvisí další skutečnosti jako například potřeba následné péče pro zaměstnance nebo uvedení místa, kde k úrazu došlo, do původního stavu apod., oznámí to zraněný zaměstnanec svému nadřízenému a bude o tom učiněn záznam.

Pracovní úrazy jsou evidovány v Knize úrazů (vedena v uzamčené skříni v kanceláři).

Nedostatek pracovníků (NS)

Nedostatek pracovníků může být dočasně způsoben např. vyšším počtem zaměstnanců v pracovní neschopnosti nebo kumulací nálehavých a krizových případů v jednom časovém období.

- **Nedostatek KP** je řešen informováním klientů o nastalé situaci (e-mailem, telefonem) s jednoznačným časovým odhadem, po který je nouzová situace předpokládána. Klienty požádáme o možnost zrušení schůzek a omezení řešení potřeb s KP jen na vážné, či krizové situace (podobně jako při zástupu). Situace je možné také řešit využitím garanta pro práci v terénu. O ukončení nouzové situace jsou klienti opět informováni a je jim poděkováno za trpělivost a pochopení.
- **Nedostatek pracovníků na akci (vzdělávací, pro děti)** je řešen případným oslovením pracovníků, s nimiž jsme dříve měli spolupráci a jsou osvědčení, s žádostí o jednorázovou výpomoc dalších kolegů Repette. V případě nenalezení zástupu za pracovníky, je akce zrušena a pěstounům i dětem je vysvětlen důvod zrušení akce a nabídnuty jiné termíny.

Požár (HS)

V případě požáru (šířícího se ohně), který by vznikl na některé z našich akcí či v kanceláři, je postup následovný:

1. Zaměstnanec či klient, který zaregistruje šířící se oheň, volá hlasitě „HOŘÍ!“
2. Cílem zaměstnanců je uklidnit klienty (a kolegy) a v pořádku je všechny dostat mimo zasaženou budovu/oblast. Místo musí být bezpečné a dostatečně daleko od požáru, klienti musí být na jednom místě. Při veškerém počínání berou ohled především na vlastní bezpečnost.
3. Jakmile jsou všichni v bezpečí, vytáhá zaměstnanec Hasiče - 150 (raději každý než žádný) a informuje je o:
 - co se stalo: rozsah ohně, místo, kde hoří, počet ohrožených osob

- kde se to stalo: přesná lokace a adresa,
 - kdo volá: jméno, příjmení, telefonní číslo, organizace,
 - nezavěšuj první,, nevypínej telefon!
4. Vedoucího akce/nadřízený kontroluje, zda jsou na bezpečném místě všichni klienti a zaměstnanci. Není možné dopustit, aby se kdokoli vracel do hořícího objektu.
 5. V případě, kdy na bezpečném místě nejsou všichni, je možné jít hledat ztraceného člověka jen v případě, že ostatní klienty je reálně udržet v daném počtu osob na místě a riziko vlastního zranění je nízké. Pokud se jedná o drobný oheň, jsou všichni odvedeni do bezpečí a pokud není situace ohrožující, je žádoucí oheň hasit, a to buď mokrým ručníkem (malý plamen) nebo hasicím přístrojem.

Povodeň (HS)

V případě povodně je vždy nutné dbát pokyny záchranných složek a udržovat klienty i zaměstnance klidné a na bezpečném místě.

16. Zvyšování kvality výkonu SPO

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

16b Pověřená osoba má písemně stanovena 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.

1. Průběžná kontrola naplňování standardů kvality a výkonu SPOD probíhá:

- hodnocením naplňování cílů Dohody (viz. Metodika provázení PP),
- kontrolou Plánu pobytu dítěte v PP garantem (viz. Metodika provázení PP),
- pravidelnou kontrolou spisové dokumentace klientů (viz Metodika provázení PP),
- pravidelnými metodickými diskuzemi v rámci porady KP k aktuálním problémům, které jsou řešeny v terénu,
- pravidelným vyhodnocováním proběhnutého roku v rámci tzv. finančního plánování a plánování akcí na další rok (dochází k přenosu zkušenosti, co fungovalo dobře, co nikoli, co je potřeba změnit, zhodnocuje se i kapacita KP a reálnost kvality práce)
- zasláním zpětnovazebního dotazníku klientům, který se dotazuje na spokojenost s kvalitou jednotlivých služeb a kvalitou provázení,

2. Dílčí průběžná revize standardů kvality SPO a návazných metodik znamená drobné upravování odstavců a kapitol, případně příloh dle aktuální praxe. Nejde o systematickou zevrubnou revizi, spíše o důkaz živosti dokumentu. Probíhá v průběhu roku na základě setkávání pracovníků v dané oblasti. Jde o porady KP (každý měsíc, ne však každý měsíc se věnujeme metodickým úpravám), finanční plánování a plánování akcí (listopad). Reálnou revizi zaštiťuje garant.

3. Systematická revize standardů kvality SPO a návazných metodik nařizuje (a kontroluje její realizaci) ředitelka, a to vždy po třech letech od poslední revize. S dokumenty se pracuje na sdíleném disku, tzn. více pracovníků může daný materiál doplňovat, komentovat, upravovat, za revizi odpovídá garant. Po finalizaci jsou dokumenty schváleny ředitelkou. Zevrubnou revizí prochází dokumenty také přirozeně před plánovanou kontrolou standardů kvality SPOD z ÚP.

Zpětnou vazbu od cílové skupiny získáváme:

- průběžným dotazováním pěstounů a dětí na spokojenost v rámci provázení - většinou se běžně objevuje v rámci plánování pobytu dítěte v PP (vyhodnocování), případně po uzavření většího celku (např. po dlouhé přípravě všech zúčastněných na asistovaný kontakt nebo předání dítěte do jiné péče - společně s klienty reflektujeme průběh a spokojenost),
- sdílením KP na poradách v rámci intervizí (KP může s klienty řešit i jejich nespokojenost, vyhybavost atd.) a příkladů dobré praxe (ocenění KP klientem, dobrá práce KP),
- závěrečným "kruhem" s klienty na konci každé akce (účastníci krátce slovně hodnotí, jak jim na akci bylo - jak byli spokojeni),
- zpětnovazebním dotazníkem ihned po akci (papírový nebo online - příloha č. 4)

- anonymně pomocí on-line dotazníku 1x ročně (příloha č. 5) - výstupy jsou graficky zpracovány a předány všem zaměstnancům na nejbližší provozní poradě, součástí zpětné vazby je i návrh témat na vzdělávání, případně na zlepšení nabídky či kvality služeb.

Zpětnou vazbu od spolupracujících organizací a institucí získáváme:

- průběžně neformálně na základě ústní a elektronické komunikace s OSPODy nebo Krajskými úřady v rámci běžné spolupráce (např. při společné tvorbě IPOD, řešení kontaktu s rodinami, když nám předávají pěstounské rodiny, posílají své klienty na akce apod.) - zajišťují zpravidla KP,
- ústně v rámci setkání NNO v daném regionu a kulatých stolů - zajišťuje zpravidla garant nebo ředitelka
- na osobním setkání s OSPOD (zhodnocení a nastavení spolupráce) - narázově 1x za rok - zajišťuje ředitelka,
- 1x ročně zpětná vazba formou osobního/online setkání při vyhodnocování významnějších grantových projektů od velkých donátorů - zajišťuje ředitelka.

Výstupy ZV jsou předávány na poradách zaměstnanců a odráží se v nastavování služeb na další kalendářní rok.

Přílohy

Příloha č. 1:	Karta pro dítě
Příloha č. 2a:	Profil pracovní pozice - klíčový pracovník
Příloha č. 2b:	Profil pracovní pozice - Garant služby pro pěstounské rodiny
Příloha č. 3:	Klíčová literatura k NRP
Příloha č. 4:	Zpětnovazební dotazník po akci
Příloha č. 5:	Dotazník spokojenosti
Příloha č. 6:	Organizační struktura Repette

Právní rámec

Listina základních lidských práv a svobod
Úmluva o právech dítěte
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.
Zákon č. 101/2001 Sb. o ochraně osobních údajů
Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb.
Zákon č. 242/2024 Sb., kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
Zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon
Instrukce náměstkyně pro řízení sekce sociální politiky č. 8/2019, MPSV

Revize a účinnost

Standardy vytvořila: Mgr. Michaela Trávníčková	1. 4. 2025
Standardy schválila: Mgr. Julie Bachoříková	1. 5. 2025
Plán revize nejpozději:	1. 5. 2028