

## Průvodce standardy sociálně-právní ochrany

Plné znění standardů pro výkon SPO je k dispozici v kanceláři sociálních pracovníků v prostorách Dětského centra Plzeň, příspěvková organizace.

### Standard č. 1 - Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

Posláním organizace Dětské centrum Plzeň, příspěvková organizace (dále jen „organizace“) je podpora harmonického rozvoje osobnosti dítěte, které nemůže vyrůstat s vlastními rodiči, a to prostřednictvím poskytování podpory náhradní rodině. Náhradní rodinu vnímá organizace jako vhodné místo pro vývoj tohoto dítěte a naplňování jeho potřeb. Dále organizace poskytuje trvalou podporu, poradenství, odbornou pomoc, vzdělávání a doprovázení dětem a pečujícími osobám/ v evidenci.

Standard obsahuje základní informace o činnosti pověřené osoby a jejím zaměření – poslání, cíle, cílová skupina, zásady činnosti, seznam činností. Pravidla vymezující možný střet zájmů mezi zaměstnanci pověřené osoby a klienty a řešení těchto situací.

### Standard č. 2 - Ochrana práv a chráněných zájmů

Organizace dodržuje práva pečujících osob i dětí jim svěřených dle Listiny základních práv a svobod. Ochranu práv a zájmů vnímá jako základní předpoklad profesionálního způsobu práce. Spolupráce probíhá v souladu s dodržováním základních zákonných, společenských a lidských práv, která jsou zveřejněna v mezinárodních smlouvách ratifikovaných Českou republikou, dále v ústavních a zákonných normách České republiky.

Dodržování lidských práv a svobod, respekt k právům a názorům klientů v každodenní praxi, prevence a strategie nápravy porušování základních práv a svobod klientů. Ochrana dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním – pravidla předcházení, zjišťování a řešení těchto situací.

### Standard č. 3 - Prostředí a podmínky

Vytvoření bezpečného, přátelského a důstojného prostředí pro klienty – respekt k soukromí klienta a důvěrnost jednání. Materiální, technické a hygienické podmínky dle rozsahu poskytovaných činností pověřenou osobou.

### Standard č. 4 - Informovanost o výkonu SPO a činnosti pověřené osoby

Organizace zprostředkovává cílovým skupinám informace o činnosti, kterou vykonává, o tom, kdo konkrétně činnost vykonává, jakou formou a za jakých podmínek.

Naše organizace dbá na to, aby jak zájemci o službu, tak i stávající klienti měli k dispozici potřebné informace, týkající se fungování organizace, její činnosti a podmínek, za kterých lze služby organizace využít. Zároveň je kladen důraz na to, aby zájemce o službu věděl, kam se má případně obrátit pro doplňující informace.

### Standard č. 5 - Podpora přirozeného sociálního prostředí

Tento dokument stanovuje pravidla a postupy pověřené osoby v podpoře dítěte ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím, a to v kontextu **současného sociálního prostředí**, ve kterém dítě žije, ale i v kontextu podpory vztahů s **původním přirozeným prostředím**, ze

kterého dítě vyšlo před umístěním do náhradní rodiny. Dokument zahrnuje aktivity, které posilují přirozené sociální vazby dítěte v současném prostředí, i vztahy a kontakt s příbuznými a dalšími osobami blízkými z jeho původního prostředí.

#### Standard č. 6 - Personální zabezpečení

Dokument obsahuje organizační strukturu s ohledem na rozsah poskytovaných činností, potřeby klientů, zachování kvality výkonu sociálně-právní ochrany, včetně stanovení kompetencí a povinností pracovníků pověřené osoby.

#### Standard č. 7 – Přijímání a zaškolování zaměstnanců

Zaměstnanci organizace a další fyzické osoby, které se podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany, jsou trestně bezúhonní a splňují odbornou způsobilost dle § 49a) zákona č. 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Organizace má stanovené postupy pro přijímání nových zaměstnanců a zaškolování nových zaměstnanců.

#### Standard č. 8 - Profesionální rozvoj zaměstnanců

Hodnocení, podpora způsob oceňování zaměstnanců při naplňování profesních cílů a odbornosti, včetně zpracování jejich individuálních vzdělávacích plánů. Plán profesního rozvoje pracovníka je individuálně zpracováván na základě hodnocení pracovníka z předcházejícího kalendářního roku a na základě jeho potřeb a preferencí.

#### Standard č. 9 - Pracovní postupy pověřené osoby

Organizace využívá a má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky pro veškeré činnosti a služby, které poskytuje.

Dále jsou v rámci organizace přesně stanoveny role pracovníka, přičemž jsou jasně a srozumitelně vymezeny jejich kompetence, odpovědnost a povinnosti.

#### Standard č. 10 - Dohoda o výkonu pěstounské péče

Dokument obsahuje pravidla pro proces uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče a způsob seznámení klientů s účelem a obsahem dohody. Dále pravidla pro sledování, naplňování a aktualizaci dohody a stanovených cílů, včetně zpracování plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči. Podpora klientů v rozvoji a zvyšování kvality výkonu pěstounské péče prostřednictvím vzdělávacích plánů.

#### Standard č. 11 - Předávání informací

Cílem tohoto dokumentu je stanovit pravidla a způsoby předávání informací tak, aby byl výkon sociálně právní ochrany transparentní ke všem zúčastněným stranám, aby byla zajištěna maximální součinnost všech zúčastněných stran na průběhu výkonu sociálně právní ochrany a služba byla klientům poskytována kvalitně a kontinuálně.

Stanovuje, jakým způsobem pracovníci organizace informují všechny zúčastněné spolupracující osoby o průběhu výkonu sociálně právní ochrany. Obsahuje pravidla pro získávání a předávání informací o výkonu SPO mezi pracovníky, i pravidla pro předávání informací směrem ke všem ostatním zúčastněným osobám.

### Standard č. 12 - Změna situace

Tento dokument stanovuje, jakým způsobem pracovníci organizace postupují v situaci významných změn v životě dětí a rodin (postupy v rámci podpory dětí, rodičů a pěstounů).

Cílem je stanovit pravidla a způsoby jakým pracovníci zajišťují adekvátní přípravu dětí, rodičů a pečující osoby na významné změny v jejich životech, stanovuje efektivní řešení nastalých situací.

### Standard č. 13 - Dokumentace o výkonu sociálně - právní ochrany dítěte

Dokument obsahuje pravidla o vedení dokumentace o klientech – založení, uzavření, zapůjčení spisu, nahlížení do dokumentace a pořizování kopií, včetně pravidel pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisové dokumentace klienta.

### Standard č. 14 - Podávání a vyřizování stížností

Kritérium vymezuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností v naší organizaci.

Ke stížnostem a připomínkám přistupuje organizace zodpovědně a vnímá je jako důležitou zpětnou vazbu o kvalitě poskytovaných služeb. Dále jsou pro ni podstatným zdrojem informací pro to, jak je možné poskytované služby dále zlepšovat a v neposlední řadě jako právo klienta na ochranu před možným neodborným nebo jinak chybným postupem.

Dokument obsahuje informace pro klienty – jakou formou stížnost či podnět podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

### Standard č. 15 - Rizikové, havarijní a nouzové situace

Dokument popisuje rizikové, havarijní a nouzové situace –postupy řešení, informovanost o těchto situacích u zaměstnanců a klientů. Jsou to situace, které mohou vzniknout neočekávaně a ohrozit bezpečnost pracovníků či klientů. Pracovníci o těchto situacích vědí, snaží se jim předcházet, když přesto nastanou, jsou připraveni je správně a co nejrychleji řešit. Pokud takové situace vzniknou, vedou o nich pracovníci společnosti potřebnou dokumentaci.

### Standard č. 16 – Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Dokument upravuje pravidelnou aktualizaci standardů, průběžnou kontrolu a vyhodnocování způsobu výkonu sociálně-právní ochrany formou zpětné vazby od klientů a dalších spolupracujících osob, organizací a institucí – nástroj zajišťování kvality poskytovaných činností a rozvoj pověřené osoby.