

PRŮVODCE STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ



Sdružení pěstounů Polárka, z.s. je nestátní neziskovou organizací, jejíž činnosti se zaměřují na podporu rodin a dětí prostřednictvím provázení pěstounských rodin, vzdělávání a propojování místní komunity.

Tento dokument slouží pracovníkům, klientům i zájemcům o spolupráci k základní orientaci v systému vnitřních pravidel, postupů a metodik, které Polárka využívá k poskytování svých činností.

Poslání

Posláním Sdružení pěstounů Polárka, z.s., je provázet náhradní rodiny na cestě pěstounstvím, a tím podpořit možnost dětí prožít dětství v přirozeném rodinném prostředí. Zájmem Polárky je také vzdělávat veřejnost a propojovat komunitu.

Cíle

- ✓ Podporovat a rozvíjet kompetence pěstounů
- ✓ Podporovat bezpečné prostředí pro zdravý vývoj dítěte s ohledem na podporu jeho identity, možnosti vyrůstat v rodině, kontaktu s biologickou rodinou a osobami blízkými.
- ✓ Rozvíjet dobrovolnictví
- ✓ Rozšiřovat povědomí o náhradní rodinné péči u široké veřejnosti
- ✓ Vzdělávat veřejnost
- ✓ Propojovat místní komunitu

Cílová skupina

Polárka se věnuje:

- ✓ Pěstounům a osobám, které jsou zodpovědné za výchovu svěřeného dítěte; zejména pěstounům, s nimiž má uzavřenou dohodu o poskytování pěstounské péče
- ✓ Dětem v pěstounské péči
- ✓ Každému dítěti, které požádá o pomoc
- ✓ Zájemcům o náhradní rodičovství
- ✓ Široké veřejnosti

Polárka má podle §8 zákona o sociálně právní ochraně povinnost poskytnout pomoc každému dítěti, které požádá o pomoc při ochraně svého života a dalších svých práv. Dítě má právo požádat o pomoc i bez vědomí rodičů či jiných osob odpovědných za jeho výchovu.

Okruhy činností

Základní činnosti jsou dány pověřením k výkonu sociálně právní ochrany dětí

Činnosti Polárky jsou směřovány k pěstounským rodinám i širší veřejnosti.

Pěstounským rodinám Polárka nabízí:

- ✓ Pravidelný kontakt pracovníků s rodinou
- ✓ Poradenství
- ✓ Vzdělávání
- ✓ Sdílení a vzájemnou podporu formou svépomocných skupin
- ✓ Odlehčení pěstounům akcemi pro děti (tábory, víkendy)
- ✓ Hlídní svěřených dětí
- ✓ Zprostředkování odborné pomoci
- ✓ Podporu při kontaktu svěřeného dítěte s biologickou rodinou a osobami blízkými včetně asistovaných kontaktů
- ✓ Pomoc při komunikaci s nadacemi
- ✓ Doprovod a komunikaci s institucemi (soudy, úřady atp.)
- ✓ Pomoc při zajištění doučování dětí

K dalším činnostem Polárky patří:

- ✓ Osvěta pěstounství a vzdělávání veřejnosti
- ✓ Podpora dobrovolnictví
- ✓ Spolupráce se státními a nestátními institucemi směřujícími ke zvyšování kvality péče o rodinu a dítě
- ✓ Propojování potřeb a zdrojů místní komunity za účelem jejího rozvoje v souladu s posláním Polárky

Zásady

Polárka se při poskytování svých činností řídí následujícími zásadami, které se promítají do všech vnitřních pravidel a postupů.

- ✓ Individuální přístup – doprovázení a poskytování podpory se děje vždy s ohledem na individuální potřeby a podmínky klientů. Při práci s nezl. dětmi je respektována jejich výchova.
- ✓ Komplexní přístup – všestranná podpora jednotlivých členů i rodiny jako celku.
- ✓ Nejlepší zájem dítěte – při poskytování podpory pracovníci předně sledují zájem dítěte (Výbor pro práva dítěte, komentář č. 14).
- ✓ Podpora identity dítěte – podpora dítěte v oblastech, které mají přímý dopad na utváření jeho pozitivního sebepojetí a sebehodnocení (životní příběh dítěte, kontakt s přirozeným sociálním prostředím, bezpečný kontakt s biologickou rodinou a blízkými osobami, podpora vyjadřování vlastního názoru dítěte aj.).
- ✓ Respekt a důvěra – při poskytování činností jsou všechny osoby z cílové skupiny vnímány jako rovnocenní partneři a je k nim takto přistupováno.
- ✓ Právo vyjadřovat své názory (a to i bez přítomnosti rodičů či dalších osob zodpovědných za svěřené dítě).
- ✓ Týmová spolupráce – systémová spolupráce ve prospěch dítěte (pěstouni, klíčoví pracovníci, OSPOD – dítěte, pěstounů, biologických rodičů, budoucích pěstounů; různí odborníci atd.).

Řešení možných střetů zájmů

Polárka má vymezené oblasti možného střetu zájmů, které mohou vznikat při výkonu sociálně právní ochrany. Střetem zájmu se rozumí situace, kdy zájem klienta a zájem pracovníka či organizace nejsou v souladu a mohou mít negativní vliv na poskytování kvalitní a profesionální služby. Pracovníci jsou si vědomi, že takové situace mohou nastat a při poskytování činností jednájí tak, aby vzniku těchto

situací předcházeli. Za účelem prevence a řešení možných střetů zájmů má Polárka stanovena vnitřní pravidla. Střety zájmů při poskytování SPOD mohou nastat v několika oblastech:

- ✓ vztah pracovník-klient
- ✓ nabízené služby, dary
- ✓ pracovní vztahy a vztahy s institucemi
- ✓ vztahy mezi klienty

Polárka má stanoveny postupy pro přijímání drobných darů i darů hmotně významnějších od osob z cílové skupiny i dalších donátorů.

*Metodika: Možné střety zájmů
Přijímání darů*

Předcházení porušování práv

Pracovníci Polárky při poskytování služeb respektují lidská práva a svobody osob s cílové skupiny, s akcentem na práva dětí, a zaručují je všem klientům bez rozdílu. V průběhu výkonu činností SPOD je pozornost věnována především těmto právům:

- a) právům dětí
 - ✓ právo na život a ochranu zdraví (žít v bezpečí bez hladu a žízně)
 - ✓ právo požádat o pomoc
 - ✓ právo na rodinný život (mít rodinu a domov)
 - ✓ právo na soukromí a volný čas (mít kamarády, mít volný čas)
 - ✓ právo vzdělávat se
 - ✓ právo na zachování a podporu vlastní identity, právo znát své rodiče (kdo jsem a odkud pocházím...)
 - ✓ právo spolupodílet se na rozhodování o svém vlastním životě, formulovat své názory, pocity, svobodně se vyjadřovat k záležitostem, které se ho týkají (říct svůj názor, vědět, co se kolem mě děje)

- b) právům klientů, s nimiž má uzavřenou smlouvu o výkonu péstounské péče
 - ✓ právo podávat podněty a stížnosti
 - ✓ právo na kvalitní výkon sociálně právní ochrany dětí dle platné legislativy
 - ✓ právo na důstojné, partnerské a respektující jednání ze strany pracovníka
 - ✓ právo na soukromí
 - ✓ právo na informace o zabezpečování výkonu sociálně právní ochrany a poskytovaných činnostech
 - ✓ právo na informace o návazných službách
 - ✓ právo na rovný přístup
 - ✓ právo na ochranu osobních dat a citlivých údajů
 - ✓ právo nahlížet do osobního spisu a vyjádřit se k němu
 - ✓ právo na změnu klíčového pracovníka
 - ✓ právo požádat o podporu
 - ✓ právo odmítnout nabízenou podporu
 - ✓ právo rozhodovat o řešení své situace
 - ✓ právo na ukončení smlouvy o péstounské péči bez udání důvodů
 - ✓ právo vyjádřit se k rozhodnutí o ukončení smlouvy o péstounské péči ze strany organizace

- c) právům zájemců o uzavření dohody o výkonu péstounské péče

- ✓ právo na objektivní posouzení žádosti o uzavření dohody o pěstounské péči
- ✓ právo na informace o poskytovaných činnostech organizace a výkonu SPOD

Dodržování lidských práv je zohledňováno při výběru a zaškolování nových zaměstnanců. Zaměstnanci mají k dispozici zdroje věnující se oblasti ochrany lidských práv i práv dětí. S klienty jsou jejich práva diskutována při jednání o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče, patřičně jsou seznámeni s právem stěžovat si v případě nespokojenosti s tím, jak jsou jim služby poskytovány. Práva jsou dospělým i dětem vhodně připomínána i v průběhu spolupráce.

Pracovníci Polárky při výkonu činností SPOD mají povinnost jednat tak, aby neporušovali práva klientů. Polárka má stanovené postupy pro předcházení porušování práv osob z cílové skupiny a rovněž má stanovena nápravná opatření pro situace, kdy k porušení práva došlo.

Metodika: Ochrana práv klientů

Ochranu dítěte před zneužíváním, zanedbáváním a týráním

Polárka dbá na vytváření takového prostředí, které zajišťuje dostatečnou ochranu dětem, tak aby nebylo dotčeno jejich právo na příznivý vývoj, identitu, svobodu myšlení a lidskou důstojnost. Tyto podmínky se snaží zajišťovat především:

- ✓ Výběrem a vzděláváním pracovníků
- ✓ Přímou prací v rodinách
- ✓ Vzděláváním pěstounů, dětí v pěstounských rodinách i širší veřejnosti
- ✓ Poradenstvím
- ✓ Vhodnými opatřeními, vč. odpovídajících právních kroků.

Pracovníci jsou dětem nápomocni při uvědomování si jejich práv, všímají si potenciálních rizik souvisejících se zneužíváním, zanedbáváním a týráním a přebírají aktivní roli při řešení zjištěných skutečností.

Metodika: Ochrana dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním

Podmínky pro výkon činnosti

Polárka má k dispozici odpovídající prostory pro jednání s klienty, zajištění skupinových setkání, vzdělávacích akcí atp., vč. potřebného technického a hygienického zázemí. Polárka rovněž disponuje vybavením, které umožňuje výkon činností SPOD v terénu nebo domácnostech klientů.

Situace, kdy je možné poskytování činností SPOD odmítnout

Polárka má s ohledem na ochranu práva klienta na poskytnutí SPOD stanovená pravidla, za kterých může osobám z cílové skupiny poskytnutí svých činností odmítnout. Možné odmítnutí může nastat v některých z těchto případů:

- ✓ Zájemce předpokládá, že spadá do cílové skupiny, které je služba poskytována, ale ve skutečnosti tomu tak není
- ✓ Zájemce / klient žije mimo lokalitu, pro kterou má Polárka pověření k výkonu SPOD

- ✓ Polárka má naplněnou kapacitu pro uzavírání dohod o pěstounské péči
- ✓ Zájemce / klient požaduje služby, ke kterým nemá Polárka oprávnění
- ✓ Zájemce má uzavřenou dohodu s jinou organizací pověřenou k uzavírání dohod o pěstounské péči
- ✓ Pro zájemce není přijatelný návrh dohody o výkonu pěstounské péče

V těchto situacích pracovník Polárky postupuje tak, aby klient obdržel vysvětlení, byl odkázán na další adekvátní služby či organizace; v případě nespokojenosti se zněním dohody mohl projevit svou vůli a s pracovníkem o obsahu dohody vyjednávat.

Metodika: Odmítnutí poskytnutí činností SPOD

Informovanost o činnosti Polárky

Při osobních jednáních se zájemci pracovníci informují o všech nabízených službách, o podmínkách jejich využívání, rovněž o možnosti uzavření dohody o výkonu pěstounské péče a jejím obsahu. Polárka základní informace o poskytování svých služeb rovněž zveřejňuje prostřednictvím průběžně aktualizovaných internetových stránek, facebooku, tištěných letáčků, nástěnky v sídle organizace.

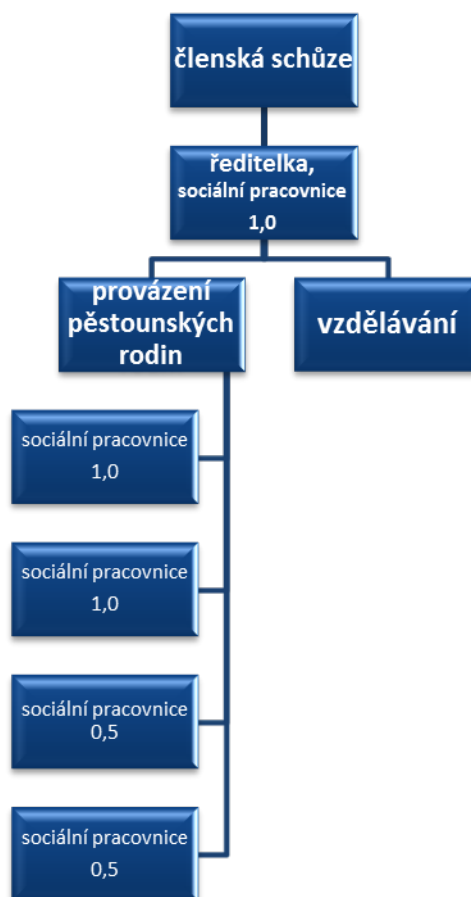
Podpora přirozeného sociálního prostředí

Pracovníci Polárky podporují děti v kontaktu s jeho běžným sociálním prostředím jako jsou škola, kamarádi, zájmová činnost, biologická rodina či další blízcí lidé. Rovněž podporují pečující osoby ve vytváření vhodných podmínek k takovému kontaktu a pochopení jeho důležitosti pro život dítěte.

*Metodika: Podpora dětí při navazování vztahů s přirozeným prostředím
Asistované kontakty*

Organizační struktura

Polárka má právní formu zapsaného spolku.



Personální zajištění činnosti

Polárka při stanovování počtu zaměstnanců a výše pracovních úvazků vychází z rozsahu poskytovaných činností a potřeb cílové skupiny osob, se kterou spolupracuje. Pravidelně vyhodnocuje, zda personální zajištění organizace odpovídá potřebám a plánuje případné personální změny.

V rámci organizační struktury má každý pracovník formou pracovního profilu písemně stanoven rozsah zodpovědnosti a vymezeny kompetence, které přísluší jeho pracovní pozici, rovněž je nastavena vzájemná zastupitelnost pro jednotlivé pracovní úkony.

Všichni pracovníci Polárky splňují odbornou způsobilost definovanou § 49 zákona o sociálně právní ochraně dětí a jsou trestně bezúhonní.

V zájmu kvalitního poskytování služeb spolupracuje Polárka s externími odborníky, zejména v oblasti zabezpečení odborného psychologického poradenství, psychoterapie atd.

Metodika: *Profesní organizační struktura*
Pracovní profily

Výběr, přijímání a zaškolování nových zaměstnanců

Při výběru nových kolegů do týmu Polárky, organizace zohledňuje odborné předpoklady i osobní charakteristiky zájemců. Pokud v souvislosti s personálním plánováním vznikne potřeba obsadit pracovní místo, tým domluví neoptimálnější formu výběrového řízení.

S vybraným kandidátem Polárka po vzájemné dohodě uzavírá pracovní poměr. Přijímání do pracovního poměru obsahuje:

- ✓ uzavření pracovní smlouvy
- ✓ seznámení se základními dokumenty, které souvisí s uzavřením pracovního poměru dle zákoníku práce
- ✓ představení organizační struktury a organizačních vztahů
- ✓ seznámení s pracovním zázemím

Přijetím nového pracovníka začíná proces zaškolování. Každý nový pracovník má svého školitele, se kterým společně sestavují plán zaškolování, a který ho v době zaškolování provází. Plán vždy zohledňuje pracovní zkušenosti a dovednosti nového zaměstnance a potřeby Polárky. Vzhledem k zajištění kvalitního výkonu činností SPOD může proces zaškolování trvat delší dobu, než je stanová zkušební doba. Průběh zaškolování je pravidelně vyhodnocován a je o něm veden písemný záznam.

Polárka má písemně zpracované metodické postupy pro zabezpečení těchto personálních procesů.

*Metodika: Výběr nových zaměstnanců
 Uzavírání pracovní smlouvy a přijímání nových zaměstnanců
 Zaškolování nových zaměstnanců
 Plán zaškolování
 Zápis ze zaškolování*

Profesní rozvoj zaměstnanců, hodnocení a odměňování

Ředitelka Polárky provádí pravidelně hodnotící setkání s jednotlivými zaměstnanci za účelem jejich profesního i osobnostního rozvoje a stanovení jejich vzdělávacích potřeb.

Proces vzdělávání zaměstnanců Polárky se opírá o zákon o sociálně právní ochraně dětí, personální standardy kvality pověřené osoby, etický kodex sociálních pracovníků a zákoník práce. Vzdělávací potřeby jsou identifikovány na základě hodnocení zaměstnanců, cílů Polárky, výstupů z plánování spolupráce při provázení rodin, mapování novinek v oblasti pěstounské péče a přání/potřeb zaměstnanců. Profesní kompetence si pracovníci Polárky udržují a rozšiřují prostřednictvím kurzů, seminářů, přednášek, konferencí, stáží, účastí v profesních skupinách, studiem odborné literatury. Tým Polárky má pro zabezpečování kvalitního výkonu svých činností k dispozici podporu nezávislých odborníků (konzultantů, supervizorů aj.).

Pro odměňování zaměstnanců má Polárka nastaven systém finančního a morálního oceňování.

*Metodiky: Hodnocení a stanovení podpory zaměstnanců
 Vzdělávání zaměstnanců
 Finanční a morální oceňování zaměstnanců
 Vzdělávání zaměstnanců
 Zajištění podpory nezávislých odborníků*

Působení osob, které nejsou v pracovně právním vztahu

S Polárkou spolupracují nebo v ní působí osoby, s nimiž Polárka nemá uzavřený běžný pracovní vztah. Jedná se zpravidla o praktikanty, dobrovolníky nebo externí odborníky (supervizor, terapeut, lektor aj.). Polárka má zpracovaná pravidla pro jejich bezpečné a účelné působení v organizaci.

*Metodiky: Působení osob, které nejsou v pracovně právním vztahu
Exkurze, praxe, stáže*

Pracovní postupy

Pro kvalitní zajištění služeb má vedle již zmíněných pravidel a postupů Polárka zpracovaný soubor dalších pracovních postupů vztahujících se k přímému poskytování činností SPOD. Tyto postupy se zaměřují na:

- ✓ Doprovázení
- ✓ Spolupráci s pěstouny na přechodnou dobu – specifika, přebírání / předávání dítěte, asistované kontakty
- ✓ Odbornou pomoc
- ✓ Metody a techniky práce s přijatým dítětem
- ✓ Vzdělávání pěstounů a svépomocné skupiny
- ✓ Hlídní a respit

*Metodiky: Úvod do doprovázení
Specifika pěstounské péče na přechodnou dobu
Asistované kontakty
Odborná pomoc
Práce s životním příběhem přijatého dítěte
Další metody práce s přijatým dítětem
Vzdělávání pěstounů
Respit a hlídání*

Klíčový pracovník

Každá rodina, s níž má Polárka, uzavřenou dohodu, spolupracuje se svým klíčovým pracovníkem. Klíčový pracovník je přidělován již ve fázi jednání o uzavření dohody, zohledňovány jsou jeho kompetence a volná kapacita. Pokud je to možné, Polárka dbá na zachování jednoho klíčového pracovníka u rodiny, tak aby mohla být zachována kontinuita dlouhodobé spolupráce založená na dobrém vztahu a vzájemné důvěře. Klíčový pracovník se může u rodiny změnit z důvodu:

- ✓ Ukončení pracovního poměru nebo dlouhodobý nepřítomnost klíčového pracovníka
- ✓ Řešení situace střetu zájmu nebo stížnosti
- ✓ Přání rodiny s uvedením důvodu
- ✓ Změna rozsahu kapacity klíčového pracovníka

*Metodiky: Úvod do doprovázení
Klíčový pracovník
Odborná pomoc
Specifika pěstounské péče na přechodnou dobu
Práce s životním příběhem přijatého dítěte*

Dohoda o výkonu pěstounské péče, vzdělávání pěstounů

Dohoda o výkonu pěstounské péče upravuje způsob naplňování práv a povinností pěstounů a Polárky jako pověřené osoby vyplývajících ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Typem odpovídá veřejnoprávní smlouvě a v záležitostech, které nejsou upraveny v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

Dohoda je se zájemci před jejím samotným uzavřením srozumitelně prodiskutována. Dohoda může být uzavřena jen se souhlasem příslušného OSPOD. Při jejím uzavírání jsou ověřeny potřebné osobní údaje a rozsudek.

Dohoda může být se souhlasem všech 3 stran (klient, Polárka, příslušný OSPOD) upravena formou dodatku. Zaniknout může dohoda zpravidla z následujících důvodů: ukončení pěstounské péče u všech svěřených dětí, změna pobytu pěstounské rodiny mimo okruh pověření Polárky, vyřazení z evidence PPD, výpověď ze strany pěstouna nebo osoby v evidenci, dohodou obou stran.

Plán spolupráce vychází z IPOD, který vypracovává příslušný OSPOD. Pokud IPOD není prozatím vypracován, vychází klíčový pracovník z vlastního vyhodnocení situace klientů a společně s pěstouny i dítětem stanovuje konkrétní kroky, opatření a postupy, které by měly vést k řešení situace. 1x za půl roku zpracovává klíčový pracovník zprávu o vzájemné spolupráci pro příslušný OSPOD. V této fázi vyhodnotí průběh spolupráce, plnění dohodnutých kroků a naplňování IPOD.

Každý pěstoun nebo osoba v evidenci má právo i povinnost se dále vzdělávat. Účel tohoto vzdělávání směřuje ke kvalitnímu poskytování pěstounské péče a respektuje potřeby jednotlivých pěstounů. Plán vzdělávání se sestavuje vždy půlrok s ohledem na aktuální nabídku Polárky. Formy vzdělávání jsou:

- ✓ Kurzy, přednášky
- ✓ Svépomocné skupiny
- ✓ Terapeutická sezení
- ✓ Studium odborné literatury, dokumentů

*Metodiky: Dohoda o výkonu pěstounské péče
Plán spolupráce s rodinou
Plán vzdělávání na rok 2017
Plán vzdělávání na 1. pololetí 2018*

Systém předávání případů dětí a rodin

O předávání případu je klient předem citlivě informován. Má možnost se k předání vyjádřit, a pokud je to možné, měla by změna proběhnout s jeho souhlasem. V případě nenadálých situací, kdy se řeší předání případu, je klient seznámen se změnou bezodkladně. Nejčastější případy, kdy dochází k předávání či sdílení případů:

- ✓ změna KP klienta (ukončení pracovního poměru KP, změna z důvodu střetu zájmu či řešení nespokojenosti/stížnosti klienta na KP, změna z důvodu snížení počtu případů s ohledem na kapacitu pracovníka)
- ✓ dlouhodobá nepřítomnost KP (nemocenská, mateřská/rodičovská dovolená, studijní pobyt apod.)
- ✓ zástup v době dovolených

- ✓ krizová situace v rodině – získání základních informací o případu

Rozsah a forma předání se odvíjí od typu výše uvedených důvodů, respektují právo na soukromí rodiny a zájmy dětí.

Metodika: Předávání informací a případů

Předávání informací o výkonu SPOD

Informace o výkonu SPOD jsou sdíleny a předávány s respektem k ochraně osobních a citlivých dat klientů a děje se tak zejména v souvislosti s naplňováním dohody o výkonu pěstounské péče, plánu spolupráce a realizaci opatření zakotvených v individuálním plánu ochrany dítěte.

Jsou-li informace o rodině předávány třetí osobě, klient o tomto musí být informován. Zároveň je nutné, aby klíčový pracovník specifikoval, kdy a jaké informace budou předány, a jaký je důvod jejich předávání.

Sdílení informací je možné, pokud je to v nejlepším zájmu dítěte, v případě ohrožení dítěte, a to v nejmenším potřebném rozsahu.

Polárka má upraven postup, který určuje, komu a v jakém rozsahu jsou nebo mohou být informace sdělovány. Informace o výkonu SPOD jsou nebo mohou být předány:

- ✓ klientům
- ✓ rodinám dětí svěřených do NRP
- ✓ OSPOD, Krajskému úřadu
- ✓ oprávněným orgánům veřejné moci (Policie ČR, soudy)
- ✓ dalším spolupracujícím subjektům po dohodě s klientem

Metodika: Předávání informací a případů

Situace změn v životě rodin a dětí

Při poskytování činností SPOD se pracovníci setkávají se situacemi, kdy děti a jejich rodiny procházejí různými životními změnami. Tyto změny jsou většinou náročné pro všechny, kterých se změna týká. Za takové situace lze považovat např.:

- ✓ Přijetí dalšího dítěte do pěstounské péče v rodině
- ✓ Narození biologického dítěte do pěstounské rodiny
- ✓ Zahájení školní docházky
- ✓ Vážné onemocnění v pěstounské nebo biologické rodině
- ✓ Úmrtí v pěstounské nebo biologické rodině
- ✓ Útěk dítěte z domova
- ✓ Rozvod
- ✓ Ochod dítěte z pěstounské rodiny z důvodu ukončení pěstounské péče po dosažení zletilosti
- ✓ Přejít dítěte z biologické rodiny do pěstounské péče na přechodnou dobu a naopak

V těchto situacích pracovníci dbají na včasnou přípravu (pokud je situace očekávaná), snaží se minimalizovat rizika, pružně nabízejí podporu, sdílení, zintenzivňují provázení, individuálně reagují na potřeby jednotlivých členů rodiny.

*Metodiky: Pravidla a postupy pro situace významných změn v životě dítěte a rodiny
Specifika pěstounské péče na přechodnou dobu
Přijetí dalšího dítěte do pěstounské péče v rodině
Narození biologického dítěte do pěstounské rodiny
Zahájení školní docházky
Vážné onemocnění v pěstounské nebo biologické rodině
Úmrtí v pěstounské nebo biologické rodině
Útěk dítěte z domova
Ochod dítěte z pěstounské rodiny z důvodu ukončení pěstounské péče po dosažení zletilosti*

Vedení dokumentace o průběhu spolupráce

O průběhu spolupráce je vedena spisová dokumentace v elektronické i listinné podobě. Elektronická dokumentace je zabezpečena hesly a zálohována. Listinná dokumentace je uchovávána v uzamykatelné skříni i kanceláři a vstup do sídla organizace je chráněn bezpečnostním systémem. Spis je zakládán v okamžiku zahájení spolupráce mezi Polárkou a klientem a po ukončení spolupráce je spis v obou případech archivován a skartován.

Polárka má stanovený metodický postup, který upravuje podmínky pro sběr a ochranu osobních a citlivých údajů, založení, průběžné vedení a ukončení elektronické i listinné dokumentace, možnosti nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií, souhlasy s pořizováním fotografií a audio/video záznamů, archivaci a skartaci.

Metodika: Dokumentace o výkonu SPOD

Podávání a vyřizování podnětů a stížností

Polárka dbá na zkvalitňování poskytovaných činností a ochranu práv klientů. Jedním z nástrojů zkvalitňování služeb je vytváření bezpečného prostoru pro podávání podnětů a stížností ze strany osob z cílové skupiny.

Podnět nebo stížnost může podat klient (dospělý, dítě) nebo ve prospěch klienta také jiná osoba nebo instituce. Podání lze učinit ústně nebo písemně a je možné jej učinit rovněž anonymně. Polárka věnuje pozornost každému obdrženému podnětu či stížnosti.

Během vyřizování stížnosti usiluje Polárka o zachování maximální objektivity, respektuje zájmy a práva toho, kdo stížnost podal a jedná tak, aby stěžovatel nebyl kvůli své stížnosti při poskytování činností SPOD znevýhodněn. Stížnosti jsou vyřizovány, pokud to situace umožňuje, bezodkladně; Polárka dodržuje stanovené lhůty pro vyřízení.

Pracovníci Polárky seznamují osoby z cílové skupiny se způsobem, jakým mohou svou nespokojenost vyjádřit a jak bude následně postupováno při osobních setkáních, prostřednictvím webových stránek a nástěnky v sídle organizace.

*Metodika: Podávání a vyřizování podnětů a stížností
Podávání podnětů a připomínek (leták pro klienty)
Formulář pro podávání podnětů a připomínek*

Rizikové a havarijní situace

Rizikové a havarijní situace jsou vnímány jako situace, při kterých by mohlo dojít ke zranění, onemocnění či jinému poškození zdraví zaměstnance, klienta nebo dalších osob, vzniku škody na majetku nebo k omezení výkonu sociálně právní ochrany z důvodu vzniku nenadálých skutečností, které nelze zcela předpokládat a kterým nelze v danou chvíli zcela zabránit.

Za tímto účelem má Polárka zpracován přehled možných rizikových, nouzových a havarijních situací, k nimž má nastavena preventivní opatření a popsány způsoby řešení v případě jejich vzniku.

Pracovníci jsou proškolení v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární bezpečnosti a zvládání mimořádných situací. Klienti jsou s oblastí těchto situací seznamováni v potřebném rozsahu při uzavírání dohody o pěstounské péči, při osobních setkáních, akcích a prostřednictvím nástěnky. O vzniku a řešení všech mimořádných situací je učiněn záznam a jsou vyhodnocovány jak z hlediska prevence jejich opakování, tak z hlediska účinnosti postupu stanoveného pro jejich řešení.

Polárka uzavírá pojištění odpovědnosti za způsobenou majetkovou i nemajetkovou škodu/újmou odpovídající rozsahu poskytované sociálně právní ochrany.

*Metodika: Řešení rizikových a havarijních situací
Leták pro řešení rizikových a nouzových situací
Formulář pro záznam o mimořádné události
Pravidla spolupráce při uzavření smlouvy o výkonu pěstounské péče*

Zvyšování kvality poskytování činností Polárky

Pracovníci Polárky pravidelně vyhodnocují, zda způsob poskytování činností spojených s výkonem sociálně právní ochrany dětí je v souladu se stanovenými metodickými postupy a veřejným závazkem. Zvyšování kvality a její kontrolu Polárka zajišťuje:

- ✓ Podporou, metodickým vedením a vzděláváním zaměstnanců
- ✓ Pečlivým zaškolováním nových zaměstnanců
- ✓ Konzultacemi pracovních postupů a metod práce v rámci týmu, jejich revizí a aktualizací
- ✓ Sledováním a uplatňováním nejnovějších poznatků v oblasti práce s rodinou
- ✓ Zabezpečením a využíváním podpory nezávislých odborníků
- ✓ Využíváním opatření vznikajících na základě práce s podněty a stížnostmi
- ✓ Zjišťováním zpětné vazby od osob z cílové skupiny a spolupracujících subjektů

Zpětná vazba / spokojenost s poskytovanými činnostmi v rámci výkonu sociálně právní ochrany je sledována následujícími způsoby:

- ✓ Při průběžné spolupráci s klienty
- ✓ Při plánování průběhu služby
- ✓ V souvislosti se vzdělávacími akcemi
- ✓ V souvislosti s konáním svépomocných skupin pěstounů
- ✓ V rámci realizace víkendových pobytů
- ✓ Kontaktem se stážisty a dobrovolníky
- ✓ Kontaktem se spolupracujícími subjekty a institucemi

*Metodika: Kontrola a zvyšování kvality
Zjišťování zpětné vazby*

