

STANDARDY KVALITY PRO VĚŘEJNOST

SLUŽBA: SPOD - Dohody o výkonu Pěstounské Péče

*Vytvořeno v rámci projektu „STANDARDY KVALITNĚ“,
reg.číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001411*



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



CHARITA
FRENŠTÁT p. R.

CHARITA FRENŠTÁT POD RAHOŠTĚM
DOLNÍ 504, FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM
Tel.: 731 141 801
info@frenstat.charita.cz
www.frenstat.charita.cz

Tento materiál s názvem „Standardy kvality pro veřejnost“ obsahuje části standardů, které neobsahují citlivé informace a jsou přenositelné na ostatní subjekty. Citlivé informace jsou obsaženy v podrobně zpracovaných dokumentech, které jsou k nahlédnutí v Charitě Frenštát p.R.

STANDARDS KVALITY SLUŽEB

PŘEHLED STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ SLUŽBY, JAKO SHRnutí VŠECH STANDARDŮ, ÚPLNÉ ZNĚNÍ STANDARDŮ JE VE SLUŽBĚ K NAHLÉDNUTÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNIC.

Dokumentace se řídí zákonem č. 359/1999 v aktuálním znění

Co jsou to standardy kvality SPOD?

Standardy popisují, JAK má vypadat KVALITNÍ poskytování SPOD – dohody o výkonu pěstounské péče. Standardy jsou návodem a také popisem reálného stavu, jak poskytovaná služba funguje.

Proč vznikly?

Standardy vznikly pro to, aby došlo ke zkvalitnění služeb poskytovaných pěstounům, dítěti v pěstounské péči, a případně biologickým rodičům, aby nedocházelo ke zneužívání a k porušování jejich práv. Jde o vytvoření důstojných podmínek pro život s možností co největšího rozvoje a seberealizace s ohledem na nepříznivou sociální situaci

Další důležité dokumenty, ze kterých standardy vycházejí:

- Listina základních lidských práv a svobod
- Etické kodexy
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Co je to etický kodex?

Žádoucí a očekávané způsoby chování, pravidla a hodnoty zaměstnanců služby např. respektovat jejich osobnost, poskytovat nezbytnou míru podpory, zachování důstojnosti a lidských práv dětí a pěstounů bez jakékoli formy diskriminace. Dodržování etického kodexu je nezbytné pro naplňování standardů kvality SPOD a také naplnění Etického kodexu pracovníků Charita Česká republika.

Mgr. Bc. Lenka Tabachová
ředitelka Charity Frenštát pod Radhoštěm
22. srpna 2018

CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI PŘI VÝKONU DOHOD O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

Pracovníci Dohod mají definované poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady pro poskytování své činnosti.

Provozní doba

Pěstouni, zájemci o pěstounskou péči či zájemci o uzavření Dohody o výkonu PP mohou kontaktovat pracovníky Dohod telefonicky ve všední dny, a to v době od 8:00 – 14:00. V případně osobní schůzky se zájemce či pěstoun může dostavit bez objednání v úterky a středy, a to v době od 8:00 – 11:30 hodin, případně se dojedná schůzka v jiný den a hodinu dle individuální domluvy.

Návštěvy sociální pracovnice (dále jen „SP“) v domácnostech pěstounů jsou realizovány na základě předem dojednané schůzky. Termíny jsou dojednávány individuálně, dle možností pěstouna a pověřeného pracovníka. Poslední návštěva SP v domácnostech pěstounů se uskutečňuje nejpozději v 16:00 hodin.

Asistované styky (kontakty) s biologickou rodinou dítěte, svěřeného do péče osoby, která má s Charitou Frenštát pod Radhoštěm uzavřenou Dohodu o realizaci asistovaných styků, jsou uskutečněny na základě domluvy ve všední dny a ukončeny nejpozději v 17:00 hodin.

Telefonicky lze kontaktovat také ředitele Charity Frenštát pod Radhoštěm, a to ve všední dny v době od 8:00 – 14:00 hodin. Osobní schůzky s ředitelem musí být předem dojednány. Ředitel organizace má povinnost dojednat s žadatelem dva termíny do 14 dní od projevení zájmu.

Poslání

Posláním poskytovatele Dohod je poskytovat podporu a pomoc rodinám, kterým bylo svěřeno dítě do pěstounské péče (osoby pečující, osoby v evidenci), nebo se na výkon pěstounské péče připravují.

Cíle

Cílem poskytovatele Dohod jsou níže uvedené cíle, které jsou měřitelné a pravidelně vyhodnocované - 1x ročně v 1. čtvrtletí následujícího roku.

Cíle:

1. Poskytovat pěstounům podporu při řešení otázek a situací v oblasti pěstounské péče.
2. Podpořit pěstouny tak, aby poskytovali svěřenému dítěti podnětné prostředí pro jeho zdravý vývoj.
3. Podpora vztahu s rodiči a dalšími příbuznými dítěte v pěstounské péči, jestliže je to v zájmu dítěte.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou:

- a) osoby, které vykonávají pěstounskou péči,
- b) osoby, kterým bylo před rozhodnutím soudu o svěřením dítěte do pěstounské péče dítě rozhodnutím soudu dočasně svěřeno do péče osoby, která má zájem stát se pěstounem,
- c) osoba, vedena krajským úřadem v evidenci osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu,
- d) poručník, jestliže o dítě osobně pečuje,
- e) osoby, kterým probíhá soudní řízení o ustanovení fyzické osoby poručníkem dítěte, k němuž nemá vyživovací povinnost,
- f) děti v pěstounské péči a v pěstounské péči na přechodnou dobu,
- g) děti v poručenské péči,
- h) děti, které požadují ochranu svého života a svých práv.

Dohodu o výkonu pěstounské péče je možné uzavřít s cílovou skupinou, žijící na území a spadající pod OSPOD: Nový Jičín, Frenštát pod Radhoštěm, Kopřivnice, Frýdlant nad Ostravicí, Frýdek-Místek, Ostrava.

Cílovou skupinou jsou také děti dle § 6 zák. 359/1999 dle aktuálního znění:

a) jejichž rodiče

1. zemřeli,
2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo
3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;

b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřením dítěte do její výchovy;

c) které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;

d) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

e) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;

f) které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;

g) které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;

h) které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu;

pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.

Zásady

- **Ochrana důstojnosti a práv pěstouna a dítěte** – Respektujeme soukromí pěstounů a to tak, že nerealizujeme návštěvy v domácnosti bez ohlášení, jestliže to situace v rodině nevyžaduje. Hájíme pěstounovy zájmy před orgány a rodinnými příslušníky dítěte, jestliže je to v zájmu dítěte a jestliže je pěstoun v právu.
- **Dobrovolnost** - Spolupráce s poskytovatelem Dohod je dobrovolná a na základě uzavřené Dohody. Každý může od jejího poskytování odstoupit.
- **Individuální přístup** – Individuální přístup k pěstounské rodině a práci s ní dle její momentální situace, individuální přístup je zejména také v plánování vzdělávání pěstounů.
- **Mlčenlivost a diskrétnost** – O pěstounské rodině se nevyjadřujeme před sousedy nebo jinými neoprávněnými osobami.
- **Zaměření na rodinu jako celek** – pracovníci se nezaměřují pouze na práci s pěstounem a dítětem v pěstounské péči, ale také s biologickými rodiči dítěte, případně s ostatními členy domácnosti, jestliže to situace rodiny vyžaduje.

OCHRANA PRÁV A OCHRANA ZÁJMŮ

Práva pěstounů

Pracovníci hájí zájmy pěstouna, jakožto osoby, se kterou je uzavřena Dohoda o výkonu pěstounské péče (dále jen „PP“).

1. Obecně lze říct, že pěstoun má následující práva:

- Z poskytovaných služeb vybrat si službu dle vlastní potřeby.
- Na poskytování poradenství v oblasti pěstounské péče a péče o dítě, které mu bylo svěřeno.
- Na poskytování srozumitelných informací o službách a dalších záležitostech.
- Na asistenci pracovníkem při vyjednávání podmínek na OSPODu.
- Podílet se na vypracování hodnocení průběhu PP, IPODu.
- Nahlížet do své dokumentace, která je o něm vedena.
- Na poskytnutí pomoci při krátkodobé nebo respitní péči o dítě.
- Na poskytnutí konzultace s odborníkem – psycholog, etoped, aj.
- Na bezplatné zvyšování si znalostí v oblasti PP.
- Na pomoc a asistenci při zajištění asistovaných kontaktů a vhodných prostor.
- Na bezplatné využívání služeb, které jsou ze zákona povinné.
- Soukromí a intimitu, důstojné zacházení, individuální přístup, profesionální doprovázení, ochranu dítěte.
- Na změnu svého klíčového pracovníka.
- Na vyznávání svého náboženského a politického přesvědčení.
- Stěžovat si, vznášet podněty a připomínky.

Práva dítěte

Pracovníci hájí zájmy dítěte, nejen jako dítěte svěřeného pěstounovi do péče, se kterým je uzavřena Dohoda o výkonu PP, ale chrání zájmy dítěte v obecné rovině.

1. Dle Úmluvy o právech dítěte dbají pracovníci na tato práva:

- Na **život**;
- Na **jméno**;

- Poznat své **rodiče** a být jimi vychováván;
- Na svobodu projevu a svobodný přístup k **informacím**;
- Na svobodu **myšlení** a náboženského vyznání;
- Na svobodu **sdružování** a pokojného **shromažďování**;
- Na ochranu **soukromí**;
- Na ochranu před **násilím**, ponižováním a **vykořisťováním**;
- Na **zajištění ochrany a pomoci** poskytované státem, pokud je dítě zbaveno rodinného prostředí;
- Na **plný a řádný život**, i když jde o děti zdravotně postižené;
- Na **ochranu zdraví** a využívání zdravotnických zařízení;
- Na výhody **sociálního zabezpečení**;
- Na **životní úroveň** potřebnou pro jeho rozvoj;
- Na **vzdělání**;
- Na používání vlastního **jazyka**;
- Na **odpočinek** a volný čas;
- Na **ochranu** před nebezpečnou prací;

PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ DOHOD

Pracovníci mají pro svou činnost zajištěné materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činnosti. Prostory odpovídají potřebám cílové skupiny, jsou důstojné a respektují potřebu soukromí při jednání s pěstounem/dítětem.

Prostory pro poskytování Dohod

1. Kancelář pro poskytování Dohod se nachází v centru města Frenštát pod Radhoštěm.
2. Kancelář je označena cedulkou na zvonku „služby pro rodiny s dětmi“ pro snadnou orientaci zájemců, pěstounů a veřejnosti.
3. Ostatní zaměstnanci Charity Frenštát jsou poučeni, aby do kanceláře nevstupovali bez zaklepání a následného vyzvání pracovníkem, předchází se tak narušování jednání se zájemcem, pěstounem.
4. Kancelář je vybavena stoly a židlemi tak, aby jednání mohlo probíhat v plném rozsahu.
5. V kanceláři se nachází část pro odložení oděvů.

6. Kancelář je vybavena technikou a materiály pro zájemce, pěstouny, aby veškeré materiály byly snadno dosažitelné a jednání nebylo narušováno.
7. Jestliže s pěstouny či zájemci přijdou děti, je vedle kanceláře místnost – Klub Klubíčko, která je vybavena dětskými stoly s židlemi, kde si mohou hrát, případně kreslit. V místnosti je položen koberec.
8. V budově se nachází sociální zařízení pro pracovníky, tak veřejnost.
9. Pracovníci dochází do domácnosti pěstounů minimálně 1x za dva měsíce. Po dohodě s pěstouny je setkání dojednáno v prostorách pracovníků Dohod, případně na jiném vhodném místě.

INFORMOVANOST O VÝKONU SPO A ČINNOSTECH POVĚŘENÉ OSOBY

1. Poskytovatel Dohod se snaží informovat o své činnosti co nejširší okruh veřejnosti.
2. Informace jsou průběžně aktualizovány pověřeným pracovníkem. Aktualizované informace k Dohodám předává vedoucí služby projektové manažerce, která zodpovídá za jejich elektronické zpracování, vytištění a distribuci. Poskytovatel Dohod se snaží, aby formulace byly zájemcům a pěstounům/poručníkům srozumitelné. Pěstouni/poručníci, kteří uzavřou Dohodu o výkonu pěstounské péče (dále jen „Dohoda“), obdrží „Pravidla poskytovatele Dohod o výkonu pěstounské péče Charity Frenštát pod Radhoštěm“, Pravidla obsahují následující informace:
 - Kontakty na poskytovatele,
 - Konzultace,
 - Práva a povinnosti pěstounů,
 - Podávání stížností,
 - Rizikové, havarijní a nouzové situace,
 - Ukončení Dohody.

PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ

1. Přirozeným sociálním prostředím se rozumí prostředí běžného společenství, kde děti žijí, vzdělávají se, věnují se svým zájmům apod. (rodina, škola, volnočasové aktivity atd.). U dětí, na něž se sociálně-právní ochrana zaměřuje, jsou často vazby s jejich přirozeným prostředím narušeny. Pro dobrý vývoj dětí je velmi podstatné vztahy a vazby s jejich přirozeným sociálním prostředím opětovně navazovat či prohlubovat a pomáhat dětem budovat si vlastní širší sociální zázemí.

2. Pokud umístěním dítěte do pěstounské rodiny, která žije izolovaným způsobem života, dochází k omezování kontaktů tohoto dítěte s běžným prostředím, pověřená osoba tuto záležitost s pěstouny aktivně projednává a nabízí pomoc při řešení této situace.
3. Klíčový pracovník rodiny se snaží směřovat pěstouny, dítě, potažmo OSPOD, aby dítě bylo vzhledem ke své situaci směřováno k navazování kontaktů s prostředím.
4. Jestliže je dítě poznamenané traumaty, např. ponižováním ze strany vrstevníků, je vhodné zapojit do procesu navazování vztahů odborníka – psychologa.
5. Vhodné prostředí bude vždy odlišné dle věku a povahy dítěte. Obecně lze říct, že pěstounská péče (dále jen „PP“) se má snažit dítě zapojit do prostředí a kolektivu, jako v běžné rodině.
6. Pověřená osoba, vede jako klíčový pracovník pěstouna k tomu, aby dítěti zajistil takovou podporu při navazování sociálních kontaktů, kterou dítě potřebuje a je vhodná k jeho věku a rozumovým schopnostem.
7. Pověřená osoba prostřednictvím zaměstnanců nabízí zprostředkování činnosti, které jsou vhodné pro podporu přirozeného soc. prostředí. Pokud pracovník vnímá, že pěstoun nenaplnuje potřeby dítěte v oblasti sociálních vztahů, pracovník na to pěstouna upozorní a podporuje ho ve větší aktivitě v této oblasti.

PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ

1. Hlavním cílem personální politiky poskytovatele je zajištění kvalifikovaného personálu odpovídajícího požadavkům a potřebám pěstounů a vytvoření co nejlepších podmínek pro každého zaměstnance, které motivují k nejkvalitnějším pracovním výkonům. SQ č. 6 navazuje na Směrnici č. 1 organizační řád.
2. Spokojenost zaměstnanců je klíčem k poskytování co nejkvalitnějších služeb pro pěstouny. Pracovníkům jsou vytvářeny podmínky, aby mohli uplatňovat vlastní iniciativu, odborné znalosti, schopnosti, které jim umožní naplňování standardů kvality pověřených osob. Vedení zařízení se snaží vytvářet atmosféru důvěry a dobré nálady a bezpečnosti.
3. Pracovníci jsou seznamováni s vnitřními předpisy zaměstnavatele.
4. Struktura Dohod je zpracována v organizačním schématu.

PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

1. Kvalifikační požadavky zaměstnanců, způsob přijímání zaměstnanců, jejich odměňování a zaškolování nového zaměstnance je rozpracováno ve vnitřních pokynech organizace.
2. Při přijímání pracovníků se dbá na to, aby měli odpovídající vzdělání a dovednosti. Kvalifikační požadavky pro výkon práce jsou upřesněny v příloze č. 3 směrnice č. 1 Organizační řád.

3. Vedoucí se podílí na stanovení kvalifikačních požadavků svých podřízených, při přijímání nových pracovníků a na stanovení jejich náplně práce.
4. Pracovní doba pracovníků pružně reaguje na vytiženost služby a naopak.
5. Ředitel organizace přijímá pracovníky na základě kvalifikačních požadavků, profilů pracovníků a jejich osobnostních předpokladů. Pracovní profily + osobnostní předpoklady pracovníků má poskytovatel zpracovány.

PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

1. Rozvoj způsobilosti zaměstnance chápeme jako nepřetržitý proces poskytování příležitosti ke vzdělávání a osobnímu rozvoji směřujícímu k rozšíření znalostí a k rozvoji dovedností zaměstnance.
2. Vyhledáváme a poskytujeme zaměstnancům příležitosti k jejich rozvoji, nebráníme zaměstnancům k dalšímu sebevzdělávání.
3. Rozvoj způsobilosti zaměstnance podporujeme přednostně účastí v akreditovaných kurzech, doplňováním vzdělání v sociální a zdravotní oblasti, účastí na odborných stážích v sociálních zařízeních a absolvováním školicích akcí.
4. Zaměstnancům se snažíme přizpůsobit pracovní podmínky k tomu, aby se mohli vzdělávat i v jiných pro ně důležitých oblastech.
5. S nabídkou vzdělávacích kurzů, školení, seminářů a jiných vzdělávacích aktivit jsou zaměstnanci průběžně vedoucím pracovníkem seznamováni.
6. Zaměstnanci si mohou sami vybrat vzdělávací aktivitu i mimo aktuálně nabízený seznam.
7. Zaměstnancům je umožněno, aby nové znalosti a dovednosti získané na školeních mohli uplatňovat a realizovat ve své práci.
8. Zaměstnanec má zpracovaný vzdělávací plán, více Směrnice č. 15 Rozvoj způsobilosti zaměstnanců.

PRACOVNÍ POSTUPY

Pracovní postupy pro práci s cílovou skupinou

Pracovníci poskytují služby pěstounům/poručníkům a dětem a podporují pěstounské rodiny podle aktuálních platných pravidel, které vycházejí z právních předpisů a odborného přístupu pracovníků. Pracovní postupy nejsou zveřejňovány.

DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

Pracovníci mají zpracovány pravidla pro proces uzavírání, změn a ukončování Dohody o výkonu Pěstounské péče (dále jen „PP“).

Obecná pravidla

1. Jednání se zájemcem o uzavření Dohody o výkonu PP (dále jen „Dohoda“) vede sociální pracovník, následně o tom informuje vedoucího pracovníka.
2. Dohodu s pěstouny/poručníky uzavírá sociální pracovník, který o tom předem informuje vedoucího pracovníka.
3. S pěstounem spolupracují pouze ti pracovníci, kteří jsou vedeni jako fyzické osoby, které poskytují Dohody na základě pověření.
4. Uzavírat Dohody lze pouze na základě pověření, dle § 47b.

PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

V rámci průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování ochrany dítěte, spolupracuje pověřená osoba (dále jen „PO“), na základě uzavřené Dohody o výkonu pěstounské péče (dále jen „PP“), především s pěstounem, rodinou pěstouna žijící ve společné domácnosti (manžel/manželka, biologické děti), s dítětem v PP a s místně příslušným OSPODem pěstouna a dítěte v PP. Jestliže to situace vyžaduje, spolupracuje PO také s biologickou rodinou dítěte v PP, a to v rozsahu nezbytně nutném. V rámci předávání informací a řešení situace dítěte, mohou být informace předávány také soudům, případně orgánům činným v trestním řízení.

Písemné žádosti vždy vyřizuje vedoucí pracovník. Vedoucí pracovník může pověřit sociálního pracovníka k vypracování zprávy (v rozsahu nezbytně nutném), však samotnou zprávu nemůže sociální pracovník zprostředkovat žadateli bez souhlasu vedoucího pracovníka. Výjimka v poskytování žádostí žadateli bez souhlasu vedoucího pracovníka nastává v případech, kdy sociální pracovník vedoucího pracovníka zastupuje.

Žádný z pracovníků nepodává biologickému rodiči dítěte v PP jakékoliv zprávy o pěstounovi a dítěti, jestliže nemá od soudu stanoveno, jaké informace mu mají být poskytovány. Proto sociální pracovnice poskytuje rodiči informace pouze nezbytně nutné a v nezbytně nutném rozsahu (např. dojednání termínu asistovaného kontaktu).

ZMĚNA SITUACE

(POSTUP POVĚŘENÉ OSOBY PŘI MIMOŘÁDNÉ SITUACI)

Pracovníci se mohou při své práci setkat s různými situacemi u svých pěstounů, ať pěstounů, tak dětí v Pěstounské péči (dále jen „PP“).

Pracovníci při řešení těchto situací by se měli držet především následujících bodů:

- každé dítě je jedinečné, stejně jako i každá situace změny;
- obecně formulované postupy je vždy nutné přizpůsobovat individuálním potřebám dětí a rodin;
- každý plán spolupráce musí pružně reagovat na vývoj situace v rodině;
- některé změny v životě dítěte jsou spojeny s rozhodovacími procesy, které v případě svěření dítěte do PP mají specifická pravidla (pěstoun rozhoduje pouze o běžných záležitostech, o záležitostech významných rozhoduje rodič dítěte) – pověřená osoba proto poskytuje poradenství a pomoc pěstounům a svěřeným dětem při jednáních s rodiči v situacích, kdy je třeba stanovisko rodiče dítěte získat.

K tomuto standardu se používá materiál od organizace „Děti patří domů“, kde jsou zkonkretizovány postupy některých situací, materiál je součástí složky SPOD v kanceláři.

DOKUMENTACE SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY

Vedení a evidence písemné i elektronické dokumentace o pěstunech / poručnících (dále jen „pěstouni“) spočívá v zaznamenávání a ukládání informací o pěstunech v souvislosti s poskytováním Dohod, což obsahuje osobní a zvláštní údaje. Dokumentace je vedena dle § 49 odst. 10 písm. b) a § 57 odst. 2 a 3 zákona 359/1999 v aktuálním znění a dle Směrnic č. 24 O ochraně osobních údajů Charity Frenštát pod Radhoštěm, s platností od 5/2018.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Klient, rodinný příslušník, pracovník, nebo jakýkoliv občan může uplatňovat svá přání, připomínky, podněty či stížnosti na pracovníky nebo na kvalitu poskytovaných služeb. Tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen a vznést námitky, být seznámen s výsledky řešení své stížnosti, připomínky, podnětu – včetně možnosti externího přezkoumání třetí stranou v případech, kdy se nedaří dosáhnout dohody.

Všechny připomínky, podněty, přání a stížnosti jsou řešeny a zpracovány jako stížnosti. Jsou přijímány pozitivně a brány jako informace vedoucí ke zlepšení kvality služeb.

Podání stížnosti

1. Klient, rodinný příslušník, pracovník, jakýkoliv občan nebo osoba pověřená klientem (dále jen klient) má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. O tomto právu jsou klienti informováni:
 - při uzavírání Dohody o výkonu péstounské péče
 - při plnění a hodnocení individuálního plánu,
 - průběžně při poskytování služby,
 - informace o podávání stížnosti jsou uvedeny na webových stránkách.
2. Stížnost může být podána:
 - a) ústně – telefonicky, osobně,
 - b) písemně (dopisem, e-mailem),
 - c) anonymně prostřednictvím Schránky přání a stížností, která je umístěna na budově před vstupem do Charity.Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

RIZIKOVÉ, HAVARIJNÍ A NOUZOVÉ SITUACE

1. RIZIKOVÁ SITUACE = situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či pěstouna, zranění dalších osob, poškození majetku apod.
2. NOUZOVÁ SITUACE = situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace
3. HAVARIJNÍ SITUACE = mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky
4. Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení rizikových, nouzových a havarijních situací. O každé rizikové, nouzové a havarijní situaci vede písemný záznam na záznamovém archu Záznam o rizikové, nouzové a havarijní situaci.
5. Poskytovatel má písemně zpracované postupy pro řešení rizikových, nouzových a havarijních situací, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služby. Pravidla jsou postupně aktualizována o další situace, ke kterým došlo, nebo které považují pracovníci za nutné neprodleně řešit.

6. Vedoucí pracovník seznamuje pracovníky s postupem řešení jednotlivých situací minimálně 1x ročně na poradě. Tímto poskytovatel vytváří podmínky, aby pracovníci byli schopni stanovené postupy použít. Dále seznamuje s postupy řešení péstouny, a to při uzavírání Dohody o výkonu péstounské péče (dále jen „PP“), kdy jim zároveň předá Pravidla poskytovatele Dohod o výkonu PP Charity Frenštát pod Radhoštěm, jenž obsahují kapitolu Rizikové, havarijní a nouzové situace.
7. O každé rizikové, nouzové či havarijní situaci je společně s pracovníkem, který se v takové situaci ocitl, a vedoucím pracovníkem, zhotoven zápis o jejím průběhu a řešení do záznamového archu: Záznam o rizikové, nouzové a havarijní situaci. Tento zápis je uložen do složky Rizikové, nouzové a havarijní situace, která se nachází v šanonu Dokumenty ke SQ SPOD a kopie je vložena i do Spisu péstouna, kterého se vzniklá situace týkala. Na pravidelných poradách zaměstnanců je následně proveden rozbor situace a postupu při jejím řešení. Záznamy o událostech a jejich řešení jsou důležité jako podklad pro vylepšování mechanismů k řešení rizikových nouzových a havarijních situací.
8. O každé rizikové, nouzové nebo havarijní situaci je neprodleně informován ředitel organizace.

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY

1. Poskytovatel dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb pro péstouny neustále zvyšovala.
2. Kvalitu poskytovaných služeb pro péstouny určuje:
 - spokojenost péstounů,
 - spokojenost zaměstnanců, dobrovolníků a praktikantů,
 - poznatky a připomínky ze supervizí, z vnitřních kontrol, z kontrolní činnosti zřizovatele, z inspekce kvality,
 - ohlasy veřejnosti a spolupracujících organizací.
3. Kvalitu poskytovaných služeb pro péstouny zajišťujeme:
 - průběžnou kontrolou, zda je způsob poskytování služby pro péstouny v souladu s definovaným posláním, cíli, zásadami. Probíhá to tak, že 1x ročně (v 1. čtvrtletí roku) na poradě, všichni zaměstnanci poskytovatele Dohod hodnotí SQ 1 (dle metodiky viz Příloha č. 7 tohoto dokumentu),
 - evidováním opatření, stížností a požadavků pro jejich nápravu nebo odstranění,
 - evidováním rizikových, havarijních a nouzových situací,
 - dotazníkovým šetřením (dotazníky spokojenosti péstouna a dítěte, hodnotící dotazníky pro pracovníky poskytovatele Dohod a další osoby),
 - ohlasy veřejnosti – např. článek v novinách, zprávy z kontrol, vizitací aj.,
 - průběžným vzděláváním pracovníků,
 - objednáváním vnitřních auditů, kontrol a vizitací,
 - přebíráním příkladů dobré praxe.

Kontaktní informace

Lenka Tabachová, ředitelka

- Tel.: 604 841 244
- Lenka.tabachova@frenstat.charita.cz

Michaela Koloničná, vedoucí služby, sociální pracovnice

- Tel.: 732 955 839
- Michaela.kolonicna@frenstat.charita.cz

Informace o společnosti

CHARITA FRENŠTÁT POD RAHOŠTĚM
DOLNÍ 504, FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM

Telefon 731 141 801

SPOD – Dohody o výkonu pěstounské péče

WWW.FRENSSTAT.CHARITA.CZ



CHARITA
FRENŠTÁT p. R.