

# Pravidla a postupy naplňování standardů kvality sociálně právní ochrany

Vypracování standardů kvality je povinné pro všechny registrované sociální služby. **Smyslem vytváření a aktualizace standardů však není splnění zákonné povinnosti, nýbrž soustavné zlepšování kvality poskytování služeb.**

Pravidla a postupy naplňování standardů kvality **slouží také k přehledné a rychlé orientaci ve všech písemných dokumentech, které jsou součástí standardů** (viz níže). Standardy jsou veřejně dostupné všem klientům, kteří o ně projeví zájem.



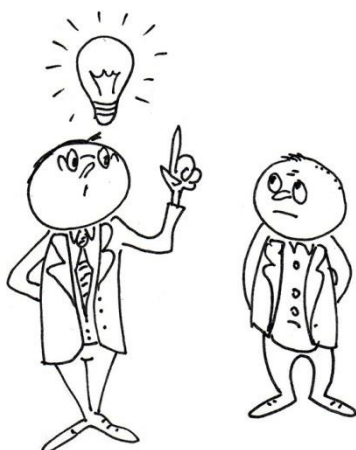
Zde je základní nástin toho, k čemu standardy kvality sociálně právní ochrany slouží:

- K informování klientů o charakteru, cíli a druhu poskytovaných služeb, o zaměstnancích poradny, poskytujících služby, o cílech a poslání celého zařízení
- K orientaci v příslušných metodikách a vnitřních pravidlech poradny
- K nastavení procesů vedoucích k trvalému zkvalitňování a zefektivňování poskytovaných služeb a sociálně právní ochrany
- K vymezení mantinelů mezi libovůlí poskytovatele a nařízením vyplývajícím z příslušných zákonů (nejvíce zákon 108/2006 a zákon 359/1999)
- K lepší koordinaci pracovníků poradny, k jejich orientaci v příslušných normách a v usnadnění chodu celé organizace

**Vedoucí zařízení zodpovídá za pravidelnou revizi, hodnocení a aktualizaci standardů.** Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služby i pracovníky poradny (hodnocení podrobněji viz Metodika poradny).

Standardy kvality služeb a příslušné metodiky jsou podrobeny revizi buďto v konkrétní části nebo jako celek v následujících případech:

- při jakékoli významnější změně v organizaci nebo podobě služby dané zřizovatelem
- při jakékoli změně v personálním obsazení
- po realizaci porady teamu pracovníků porady vedené vedoucím zaměřené na inovace a realizace změn v poskytování služby nebo v podobě standardů a metodik, např. na podnět jednotlivých pracovníků nebo v reakci na podněty uživatelů služby. Porada tohoto druhu bývá uskutečněna nejméně 1x do roka, většinou v reakci na aktuální situaci a potřeby zařízení



Standardy kvality sociálně právní ochrany sestávají z následujících dokumentů:

### **Metodika poradny**

**Metodika poradny je základním dokumentem pro seznámení se s povahou a činností rodinné poradny.** V metodice poradny jsou podrobně popsány náležitosti poskytování služeb. Především jsou zde popsány cíle a poslání poradny, cílová skupina klientů, zásady poskytovaných služeb, podmínky poskytování služby, postup při event. odmítnutí poskytnutí služby klientům, pravidla pro podávání a vyřizování stížností, aj. **Metodika poradny je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři č. 1.**

### **Metodika individuálního plánování**

Metodika individuálního plánování seznamuje se způsoby vedení případů pracovníky poradny, a to jak po formální a listinné stránce, tak po stránce odborné. Jsou zde např. rozpracovány způsoby zjišťování názoru dítěte včetně některých specializovaných technik. Metodika je k dispozici na vyžádání v kanceláři č. 1.

### **Metodika profesního rozvoje**

Dokument podrobně seznamuje se zásadami a způsoby zvyšování vzdělání a kvalifikace u pracovníků poradny. Dokument obsahuje mimo jiné náplň práce jednotlivých pracovních pozic v poradně, kompetence a povinnosti vedoucího poradny a průběh a charakter zaškolování nově přijatých pracovníků. Je zde také zaznamenán např. systém finančního a morálního hodnocení jednotlivých pracovníků poradny.

### **Metodika pro zvládání nouzových situací**

Tato metodika definuje možné nouzové, havarijní situace a mimořádné události a způsoby jejich řešení. Nouzová, havarijní situace a mimořádná událost, je taková událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se neodkladně řešit. Nouzovou situací rozumíme ohrožení zdraví či bezpečí uživatele nebo zaměstnance (napadení, úraz, pád), havarijní situací je pak náhlá událost, která vznikla v důsledku problémů technického zabezpečení provozu (požár, prasknutí vodovodního potrubí, stavební úpravy aj.). Mimořádné situace jsou např. krádež v poradně, nedostatečné personální zajištění služby, vniknutí cizí osoby do poradny aj.

### **Metodika práce s dítětem zneužívaným, týraným nebo zanedbávaným**

Metodika vymezuje základní pojmy, dané zákonem (zanedbávání dítěte, týrání dítěte, aj.), způsob a zásady vedení rozhovoru s dítětem, které se s těmito riziko setkalo, nebo u něj existuje takové podezření, postup po odhalení zanedbávání nebo týrání dítěte, aj.

### **Metodika přípravného kurzu náhradní rodinné péče**

Metodika podrobně pojednává o realizaci přípravného kurzu pro žadatele o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče, který pracovníci poradny v rámci pověření realizují. Kurz se realizuje dle § 27 odst.1 písm. b) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. Zahrnuje posouzení pro zprostředkování osvojení a pěstounské péče a také odbornou přípravu k přijetí dítěte do rodiny. Rozsah příprav je 48 hodin a zahrnuje skupinovou a individuální práci se žadateli a event. s jejich dětmi, pokud jsou v době příprav nezletilé.

### **Pravidla a postupy naplňování standardů kvality sociálně právní ochrany**

Tento dokument slouží k přehledné orientaci všech zájemců ve standardech kvality sociálně právní ochrany. Visí na nástěnce v čekárně poradny, před kanceláří č. 1.

### **Provozní řád poradny**

Provozní řád seznamuje s běžným chodem poradny, tzn. např. hlavními úkoly poradny, s provozní dobou a s počtem pracovníků poskytujících služby. Provozní řád poradny visí na nástěnce v čekárně poradny, před kanceláří č. 1. Přílohou provozního řádu poradny, která je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři č. 1 na vyžádání, jsou také pracovní profily každého zaměstnance. Pracovní profil obsahuje některé specifické údaje o zaměstnanci, např. výběr z absolvovaných kurzů a školení, název pracovní pozice, osobnostní charakteristiky a předpoklady vztahující se k výkonu práce, aj.

## **Přílohy standardů**

U většiny metodik jsou k dispozici i přílohy, zahrnující např. různé související dotazníky, záznamové listy, formuláře, aj. Odkaz na příslušnou přílohu obsahuje každá metodika zvlášť. Přílohy jsou rovněž uloženy v kanceláři č. 1 a jsou v případě vyžádání k dispozici k nahlédnutí.

