



**Středisko sociální prevence
Olomouc**

STANDARDSY KVALITY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ



Zkrácená verze standardů kvality určená pro širokou veřejnost

(říjen 2017)

Vážení rodiče, klienti, návštěvníci našich webových stránek,

na následujících stránkách naleznete přehled našich standardů kvality pro činnosti, které vykonáváme v sociálně-právní ochrany dětí, resp. v oblasti náhradní rodinné péče. Doprovázení pěstounských rodin vykonáváme na základě těchto standardů. Standardy a veškeré pracovní postupy jsou Vám k dispozici k nahlédnutí na kterémkoliv z našich pracovišť a rádi Vám vše osobně vysvětlíme.

Neváhejte se na nás obrátit, Váš názor je pro nás důležitý,

Tým pracovníků Střediska sociální prevence Olomouc, příspěvkové organizace

Proč mít standardy? Co to je?

Standardy jsou základní pravidla, podle kterých vykonávají pracovníci svou práci, na tato pravidla navazují pracovní postupy a vnitřní předpisy organizace.



Proč bych to měl/a vědět?

Dozvíte se, kdo, co, proč a jak dělá.

Standard 1

NAŠE CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTÍ

Naším posláním je pomáhat dětem, které nemohou vyrůstat s vlastními rodiči, žít v náhradní rodině, a to přípravou budoucích náhradních rodičů před přijetím dítěte do rodiny a doprovázením a podporou pěstounských rodin.

Jaké jsou naše cíle?

- ✓ **Připravit žadatele** o zprostředkování osvojení nebo pěstounskou péči k přijetí dítěte do rodiny.
- ✓ Pomoci pěstounům **plně využít svých práv a zároveň je podpořit při plnění jejich povinností.**
- ✓ Podpořit pěstouny v jejich **schopnostech a dovednostech a v získávání jejich kompetencí** týkajících se výchovy dítěte v náhradní rodinné péči.
- ✓ Poskytnout dětem v náhradní rodinné péči podmínky pro **vyjádření jejich potřeb, obav a trápení.**
- ✓ Podporovat, popřípadě zajistit **bezpečný kontakt dětí s biologickými rodiči a dalšími blízkými osobami.**

Jaká je naše cílová skupina?

- ✓ Žadatelé o osvojení a pěstounskou péči a jejich děti.
- ✓ Osoby pečující a pěstouni na přechodnou dobu mající uzavřenou Dohodu s naší organizací.
- ✓ Děti svěřené do péče výše uvedených osob.
- ✓ Nezl. děti mladší 18 let, které požádaly o ochranu svého života a dalších svých práv.



Okruh dalších osob, se kterými pracujeme:

- ✓ Biologická rodina výše zmíněných dětí
- ✓ Budoucí náhradní rodina těchto dětí

Naše hlavní zásady při práci s klienty

Dítě na prvním místě

Při své práci dbáme na potřeby a zájmy dětí. Tyto zájmy vždy zohledňujeme. Dětem nasloucháme, respektujeme jejich názor.

Respekt

Klienta respektujeme jako partnera. Tato zásada se odráží v chování pracovníků ke všem dospělým i dětským klientům.

Individuální přístup

Při poskytování sociálně - právní ochrany respektujeme individuální potřeby každé rodiny a především zájmy a potřeby konkrétního dítěte.

Srozumitelnost

Pracujeme vždy s ohledem na osobnostní a komunikační předpoklady klienta a s ohledem na jeho věk.

Diskrétnost

Všichni pracovníci jsou povinni podle zákona o sociálně - právní ochraně dětí zachovávat mlčenlivost, a to i po ukončení pracovního poměru. Výjimky stanovuje platná legislativa (např. § 53 odst.1 písm. f), zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí).

Odbornost

Sociálně - právní ochrana dětí je poskytována odbornými pracovníky (psycholog, sociální pracovník), kteří odpovídají svými kvalifikačními předpoklady zákonem stanoveným požadavkům (§ 49a zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí).

Rovný přístup

Služby poskytujeme v souladu s Etickým kodexem pracovníků PPR OK a Listinou základních práv a svobod (bez ohledu na vzhled, věk, bydliště, státní příslušnost, pohlaví, sexuální orientaci, etnicitu, sociální status, zdravotní handicap, vyznání a další). Přístup ke klientům je vstřícný, respektující, nehodnotící, otevřený a podporující.

Podpora k samostatnosti dítěte a pečujících osob

Osoby pečující a jejich děti vedeme k zodpovědnosti samostatně rozhodovat o sobě a své rodině.

Seznam činností, které vykonáváme na základě pověření

- ✓ Uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče dle § 47b zákona o sociálně-právní ochraně dětí.
- ✓ Poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče.
- ✓ Převzetí zajišťování příprav žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče k přijetí dítěte do rodiny [§ 19a odst.1 písm. c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí].
- ✓ Poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče.
- ✓ Zřizování zařízení pro výkon pěstounské péče (pro tuto činnost máme standardy zvlášť).
- ✓ Zřizování zařízení odborného poradenství pro péči o děti (pro tuto činnost máme zvláštní metodiku)

**Může se stát, že se dostanete do střetu zájmů s pracovníkem!
Jak v těchto situacích postupovat?**



K řešení možného střetu zájmu máme vytvořené pracovní postupy. Neváhejte si je vyžádat u kteréhokoliv odborného pracovníka organizace nebo se na ně přímo zeptat.

Může se jednat o tyto situace

- ✓ Můžete být s pracovníkem v blízkém vztahu.
- ✓ Pracovníkovi brání jeho osobní situace, aby Vám pomohl.
- ✓ Můžete sledovat zájmy, které jsou v rozporu se zájmy dítěte.
- ✓ Může se stát, že se Vám nebudou líbit pracovní postupy pracovníka.

Standard 2

OCHRANA PRÁV A CHRÁNĚNÝCH ZÁJMŮ

Standard:

- ✓ Identifikuje jednotlivá práva klientů.
- ✓ Popisuje, jakým způsobem by mohla být porušena.
- ✓ Popisuje pravidla, kterými předchází porušení.
- ✓ Popisuje mechanismy nápravy a opatření v případě, že k porušení dojde, včetně sankcí pro pracovníka, který právo klienta poruší.

Všem svým klientům zaručujeme

- ✓ Právo na ochranu klienta před různými formami zneužívání
- ✓ Právo na ochranu klienta před diskriminací a stigmatizací
- ✓ Právo na ochranu osobních údajů
- ✓ Právo na soukromí
- ✓ Právo na rodinný život
- ✓ Právo na identitu

Jak chráníme práva a zájmy dětí?

Právo na vlastní názor

Všem dětem, které jsou schopny formulovat své vlastní názory, zabezpečujeme tyto názory svobodně vyjadřovat ve všech záležitostech, které se jich dotýkají. Děti jsou pravidelně informovány, že se mohou v případě potřeby kdykoli na klíčového pracovníka obrátit. Pracovníci vytvářejí podmínky pro bezpečnou a pro dítě srozumitelnou komunikaci. Dítě má možnost hovořit s odborným pracovníkem o samotě v bezpečném prostředí.

Ochrana před zneužíváním zanedbáváním a týráním

Chráníme dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Máme pracovní postup pro předcházení těmto situacím a postup při zjištění takového jednání. Všichni pracovníci se průběžně vzdělávají v oblasti problematiky náhradní rodinné péče, včetně problematiky zneužívání, zanedbávání a týrání, aby dokázali přítomnost tohoto jevu rozpoznat a následně s ním pracovat. Součástí Příprav žadatelů o náhradní rodinnou péči je vzdělávací část zaměřená na téma týrání, zneužívání a zanedbávání dětí v rodinách i prevence takového jednání.

Standard 3

PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Všechna naše pracoviště jsou dostupná městskou hromadnou dopravou, v blízkosti lze bezplatně zaparkovat. Většina pracovišť má bezbariérový přístup (nutné ověřit předem). Prostory pracovišť jsou zařízeny tak, aby klientům poskytovaly potřebné soukromí. Klientům i pracovníkům je k dispozici potřebné hygienické a bezpečné zázemí. Návštěvy mohou probíhat i v domácnosti klienta či v neutrální prostředí, vždy po domluvě s klientem.

Naše pracoviště

Pracoviště Poradny pro rodinu Přerov

Adresa: Velká Dlážka 44, 750 02 Přerov

Tel.: 731 447 458

Pracoviště Poradny pro rodinu Prostějov

Adresa: Bezručovo nám. 9, 796 01 Prostějov

Tel.: 731 447 456

Pracoviště Poradny pro rodinu Jeseník

Adresa: Dukelská 436/15, 790 01 Jeseník

Tel.: 731 447 453

Pracoviště Poradny pro rodinu Šumperk

Adresa: Palackého 2, 787 01 Šumperk

Tel.: 731 447 454

Sídlo organizace a pracoviště Poradny pro rodinu Olomouc

Adresa: Na Vozovce 26, 779 00 Olomouc

Tel.: 731 447 451

Tel.: 731 447 450

Standard 4

INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY A ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY

Jak a kde získám informace?

- ✓ Oslovením našeho odborného pracovníka.
- ✓ Na nástěnkách jednotlivých pracovišť nebo na webových stránkách organizace:
www.ssp-ol.cz
- ✓ Prostřednictvím letáků.
- ✓ Taktéž se lze obrátit na orgány sociálně-právní ochrany dětí nebo na krajský úřad.
- ✓ Na našich stránkách taktéž naleznete užitečné odkazy:
<http://ssp-ol.cz/ke-stazeni/odkazy/>

Informace předáváme srozumitelnou formou s ohledem na cílovou skupinu

Kdy lze doprovázení pěstounské rodiny odmítnout

- ✓ Odborní pracovníci mají aktuálně naplněnou kapacitu.
- ✓ Zájemce o uzavření dohody nemá faktické bydliště v některém ze správních obvodů obcí s rozšířenou působností, pro které má SSP OL pověření. Toto pověření je zveřejněné na webových stránkách SSP OL.
- ✓ Osobám s překážkami v komunikaci (cizinci, handicapovaní) poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítneme pouze v případě, pokud v dané lokalitě a v přiměřeném čase není možné zajistit bezplatnou službu (sociální služba, tlumočnick), pomocí které se s dotyčným člověkem plnohodnotně dorozumíme.

- ✓ Pokud chování či projevy klienta vykazují zjevné známky intoxikace alkoholem či jinou psychotropní látkou, známky infekčního onemocnění.
- ✓ Pokud chování či projevy klienta vykazují zjevné známky akutního stádia psychotické ataky či jiného duševního onemocnění.
- ✓ Pokud je chování klienta nebezpečné jemu či jeho okolí (zaměstnancům, jiným přítomným klientům), případně ohrožuje majetek SSP Olomouc.
- ✓ Pokud zájemce vyžaduje poskytnutí činností sociálně-právní ochrany za podmínek, které nejsou z provozních či kapacitních (např. časová či personální) důvodů reálné.

Pro všechny situace odmítnutí máme určeny postupy jejich řešení

Standard 5

PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ

Při své práci dbáme na to, abychom **podporovali děti v navazování a prohlubování zdravých vztahů.**

Vedeme pěstouny k začlenění dětí do kolektivu a sociálního prostředí v rámci:

- ✓ volnočasových aktivit,
- ✓ zájmových kroužků,
- ✓ vzdělávacích a sportovních činností,
- ✓ kulturních aktivit a dalších.

Vždy vycházíme z aktuální situace dítěte, jeho zájmů, Plánu doprovázení a Individuálního plánu ochrany dětí.

Podporujeme kontakt, i nepřímý, dítěte **s jeho rodinou**, jejich cílem je udržet a rozvíjet vztahy dítěte s osobami, které jsou součástí jeho rodiny.

Zajišťujeme přípravu osobního setkání dítěte s původní rodinou, které realizujeme formou asistovaného kontaktu.

Původní rodině dítěte jsme, např. přípravou na osobní setkání s dítětem **připraveni nabídnout poradenství a podporu.**

Vždy **respektujeme nejlepší zájem dítěte** nejen v aktuální situaci, ale i v dlouhodobém horizontu a **přání dítěte.**

Vždy respektujeme nejlepší zájem dítěte, a to nejen v aktuální situaci, ale i v dlouhodobém horizontu a přání dítěte.



Standard 6

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím jsou uvedena v platném organizačním řádu Střediska sociální prevence Olomouc, příspěvkové organizace a v náplních práce jednotlivých pracovníků.

Oprávnění uzavírat, měnit nebo zrušit dohodu o výkonu PP

- ✓ **Oprávnění uzavřít, změnit nebo ukončit dohodu o výkonu PP má ředitel Střediska sociální prevence Olomouc, příspěvkové organizace.**
- ✓ **Klíčoví pracovníci vyjednávají s pěstouny podmínky dohody, připravují podklady pro uzavření/změnu/zrušení dohody v souladu s potřebami rodiny a předkládají takto připravenou dohodu metodikovi dohod o výkonu pěstounské péče ke kontrole.**
- ✓ **Následně metodik dohod zašle Dohodu společně s žádostí o souhlas ke konečnému schválení řediteli Střediska sociální prevence Olomouc (dále SSP OL), který Dohody za organizaci uzavírá.**
- ✓ **Po schválení ředitelem zašle klíčový pracovník (nebo pracovník, který jej zastupuje) dohodu ke schválení příslušnému obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností.**
- ✓ **Pokud úřad s uzavřením dohody/dodatku souhlasí, SSP (zastoupené ředitelem) a pěstoun dohodu/dodatek k dohodě uzavřou.**

Realizace a podmínky nákupu externích služeb

- ✓ **Externími službami jsou činnosti vymezené zákonem, které je povinna doprovázející organizace pěstounovi zajistit.**
- ✓ **K žádosti pěstouna o proplacení zvolené aktivity se vyjadřuje klíčový pracovník tak, že k ní přiloží své vyjádření, zda je daná aktivita v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte a plánem doprovázení/vzdělávání/návrhem čerpání respitní péče.**
- ✓ **Tuto žádost spolu s vyjádřením zašle klíčový pracovník na ekonomicko-provozní pracoviště ke schválení příkazci operace a správci rozpočtu.**
- ✓ **Rozhodnutí o výši úhrady dané aktivity (sledujeme cenu v čase a místě obvyklou, individuální potřeby pěstounské rodiny) nepřísluší klíčovému pracovníkovi, ale osobě odpovědné podle vnitřního kontrolního systému SSP (viz aktuální vnitřní předpis o vnitřním kontrolním systému SSP), tj. příkazci operace a správci rozpočtu.**
- ✓ **Cenu externích služeb posuzují odpovědné osoby podle uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče a aktuální Instrukce náměstkyně ministryně pro ochranu práv dětí a sociální začleňování, případně dalších metodických pokynů MPSV ČR, Úřadu práce ČR, zřizovatele apod.**

Přípravy žadatelů o některou z forem náhradní rodinné péče

- ✓ **Lektor** příprav má oprávnění **organizovat vzdělávání** pro budoucí osvojitele a pěstouny, **určit termíny a místo konání** příprav. Dále je oprávněn **komunikovat a účastnit se schůzek se zadavatelem**, s KÚ OK. Také **rozhoduje** dle počtu a věku dětí, zda bude **vzdělávání dětí vedeno individuálně nebo skupinově**.
- ✓ **Lektoři mají povinnost vypracovat závěrečnou zprávu z přípravy** do 30 dnů po jejím ukončení a předat originál zprávy zadavateli KÚ OK. Lektoři jsou zodpovědní za kvalitu a průběh přípravy. Metodicky lektory vede a superviduje MPSV.

Standard 10

DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

Středisko sociální prevence Olomouc uzavírá s osobou pečující/ v evidenci Dohodu o výkonu pěstounské péče dle § 47a, b, c zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně, ve znění pozdějších předpisů.

Máme pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče.

Změna dohody

- ✓ Změna adresy bydliště
- ✓ Nastane změna smluvních stran
- ✓ Dosáhne zletilosti jedno ze svěřených dětí
- ✓ Přijmutí dalšího dítě do rodiny
- ✓ Svěření dítěte na základě rozhodnutí soudu

Zrušení dohody

- ✓ Výpovědí (30ti denní výpovědní lhůta) – pouze písemně
- ✓ Zletilostí nejmladšího svěřeného dítěte
- ✓ Ukončením pěstounské péče či vyřazením z evidence

Klíčový pracovník vypracovává spolu s pěstouny

- ✓ Plán doprovázení
- ✓ Vzdělávací plán
- ✓ Návrh čerpání respitní péče

Následně plány spolu s pěstouny vyhodnocují v pravidelných intervalech. Plány je možné dle aktuální situace v rodině měnit.

Práva pěstounů

- ✓ Právo na **zajištění osobní péče** o dítě (krátkodobé i dlouhodobé).
- ✓ Právo **čerpat respitní péči** (příspěvek až 7.000,- Kč ročně na jedno dítě).
- ✓ Právo na **psychologickou, terapeutickou nebo jinou odbornou pomoc**.
- ✓ Právo na pomoc při **zprostředkování vzdělávání**.
- ✓ Právo na pomoc při **zajištění kontaktu dítěte s blízkými osobami** (rodiči, sourozenci a další biologičtí příbuzní) včetně pomoci při zajištění místa pro uskutečňování styku oprávněných osob s dítětem a při zajištění asistence.

Povinnosti pěstounů

- ✓ Povinnost **zvyšovat si znalosti** a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě v rozsahu 24 hodin v době 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích. U každého to může být tedy jiné období, např. od září 2016 do září 2017, záleží na datu uzavření první Dohody.
- ✓ Povinnost z každé vzdělávací akce **odevzdat klíčovému pracovníkovi neprodleně kopii osvědčení** o jejím absolvování.
- ✓ Povinnost **udržovat, rozvíjet a prohlubovat sounáležitost** dítěte s osobami blízkými, zejména s rodiči a **umožnit styk** rodičů s dítětem v pěstounské péči.
- ✓ Povinnost **podporovat dítě v jeho vztahu k původní rodině**, i když je styk s původní rodinou soudním rozhodnutím omezen či zakázán (např. formou knihy života – viz budování pozitivní identity dítěte).
- ✓ Povinnost **sdělit SSP všechny důležité skutečnosti spojené s výkonem pěstounské péče**, **umožnit** pověřeným pracovníkům SSP vykonat předem ohlášenou **návštěvu** u ní doma a **poskytnout součinnost** k ověření naplňování této dohody.

Standard 11

PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

Odborní pracovníci naší organizace informují o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte tyto cílové skupiny a subjekty:

- nezletilé dítě
- náhradní rodiče (pěstouny, poručníky, pěstouny na přechodnou dobu)
- rodinu dítěte
- OSPOD, v jehož obvodu má dítě trvalý pobyt
- OSPOD, v jehož obvodu mají náhradní rodiče trvalý pobyt
- Krajský úřad

Obsahem pravidelného informování cílové skupiny a zainteresovaných subjektů jsou především skutečnosti vztahující se k naplňování dohody o výkonu pěstounské péče, realizaci vyplývajících z individuálního plánu ochrany dítěte, k naplňování jeho cílů a k realizaci plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči.

Informujeme o průběhu výkonu pěstounské péče orgán sociálně-právní ochrany dětí nejméně 1x za 6 měsíců o naplňování Dohody formou písemné zprávy.

Zpráva obsahuje

- ✓ aktuální informace za uplynulé období (pravidelné kontakty),
- ✓ naplňování povinného vzdělávání pěstounů,
- ✓ čerpání respitní péče,
- ✓ způsob naplňování plánu doprovázení,
- ✓ kontakty s biologickou rodinou apod.

Předávání informací

- ✓ V případě potřeby komunikujeme průběžně se sociálním pracovníkem OSPOD.
- ✓ Klíčový pracovník zaznamenává do spisové dokumentace veškeré informace o pěstounské rodině.
- ✓ Pěstounská péče může být řešena v rámci **intervize pracovníků, supervize**.
Informace o aktuálním dění klíčový pracovník předá zastupujícímu kolegovi v rozsahu nezbytně nutném.
- ✓ Pracovníci jsou povinni zachovávat **mlčenlivost** o všech skutečnostech i po skončení pracovního poměru.
- ✓ Máme ze zákona všeobecnou oznamovací povinnost.
- ✓ Pro sdělování informací **třetím osobám** (mimo OSPOD) je nutné zajistit **souhlas pěstouna**.
- ✓ Dále standard upravuje doprovázení pěstounské rodiny – **přidělení, změnu klíčového pracovníka a přípravy pěstounů**.

Klienty vždy předem informujeme o povinnosti informace předávat a o situacích, kdy budeme informace předávat.

Standard 12

ZMĚNA SITUACE

Jsme připraveni svou činností a podporou reagovat na změny v životech pěstounských rodin.

Některé z významných změn



- ✓ Přejedod z biologické rodiny do pěstounské rodiny
- ✓ Přejedod dítěte z pěstounské péče na přechodnou dobu do náhradní rodiny
- ✓ Přejedod dítěte ze Zařídění pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP) nebo ústavní péče do náhradní rodiny
- ✓ Ukončení pobytu dítěte v náhradní rodině
- ✓ Přijetí dalšího dítěte do náhradní rodiny
- ✓ Rozchod (rozvod), nemoc, smrt, ukončení kontaktů biologickou rodinou

O významných změnách rozhoduje rodič – zákonný zástupce, popřípadě soud.

Jsme připraveni podpořit pěstouna i svěřené dítě ve všech situacích, které přinášejí změny a vyžadují jistou míru adaptace - např. změna školy, změna bydliště.

Standard 14

VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Klienti mají právo vyjádřit se ke kvalitě a způsobu poskytování činností sociálně-právní ochrany.

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností jsou upraveny vnitřním předpisem Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, v platném znění.

Postup pro podávání stížností vyplývající ze zmíněného vnitřního předpisu je ve srozumitelné podobě vyvěšen na nástěnce umístěné v čekárnách a najdete ho také na našich webových stránkách <http://ssp-ol.cz/podavani-stiznosti/>.

Když nejsem s poskytovanou službou spokojen/a, mohu si podat stížnost

Písemnou nebo ústní stížnost může klient podat u kteréhokoliv zaměstnance SSP s výjimkou údržbáře a uklízečky. Klienti mají také možnost se anonymně vyjádřit ke kvalitě a způsobu poskytování sociální služby, k poskytnutým informacím, k zaměstnancům SSP, prostorám, ve kterých jsou činnosti sociálně-právní ochrany poskytovány apod., a to formou podnětu či stížnosti nebo vyplněním anonymního dotazníku, který je k dispozici na webových stránkách a také v čekárnách poraden.

Standard 16

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

Uvědomujeme si, že je nutné službu sledovat, vyhodnocovat a následně rozvíjet!

Zpětnou vazbu zajišťujeme

- ✓ Dotazníkem spokojenosti pro klienty
- ✓ Dotazníkem spokojenosti pro pěstouny
- ✓ Dotazníkem spokojenosti pro děti
- ✓ Rozhovorem
- ✓ Průběžně v rámci přímé odborné práce s rodinou
- ✓ Při komunikaci se spolupracujícími institucemi + formou krátkého dotazníku
- ✓ Formou rozhovoru od stážistů

Stížnosti i podněty jsou pracovníky vnímány jako příležitost ke zlepšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany.

Kontrola a hodnocení jsou prováděny například na základě

- ✓ Zpětných vazeb od klientů, které jsou zaznamenány v jejich spisech,
- ✓ námětů, stížností a připomínek od klientů (doručené např. prostřednictvím schránky důvěry, kontaktního formuláře umístěného na webových stránkách „Napište nám“, doručené poštou, e-mailem, sdělené osobně),
- ✓ statistických výstupů,
- ✓ zápisů z porad, intervizí a supervizí,
- ✓ hodnocení zaměstnanců, které probíhá 2x ročně,
- ✓ zpětné vazby od spolupracujících subjektů a zřizovatele,
- ✓ Dotazníku pro zpětnou vazbu ke vzdělávání pěstounů,
- ✓ výsledků kontrol prováděných v souladu s plánem kontrol SSP OL pro daný rok.