

Manuál pro pěstounské
rodiny s dohodou
s organizací
POLYGON bezpečí, z.s.



POLYGON bezpečí z.s.
DOPROVODNÁ ORGANIZACE PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY

Cíle a způsoby činností pověřené osoby

Cíle, poslání, zásady a cílová skupina

Poslání

Posláním POLYGONU bezpečí z.s. je podporovat pěstounské rodiny a jejich děti v dobrém fungování rodiny. Pomáháme rodinám rozvíjet jejich potenciál a podporujeme jejich vzájemné vztahy a to poskytováním trvalé podpory, poradenství, odborné pomoci, vzdělávání a doprovázení pěstounů a dětí v náhradní rodinné péči.

Cíl spolku uvedený ve stanovách spolku POLYGON bezpečí z.s.:

Poskytování sociální, vzdělávací, terapeutické či zájmové služby a celkovou podporu za účelem zvyšování osobní hodnoty každého člověka za účelem lepšího životního standardu.

Naší cílovou skupinou služby SPOD jsou

- ✓ děti v náhradních rodinách
- ✓ osoby pečující, které uzavřely Dohodu o výkonu pěstounské péče – POLYGON bezpečí, z.s., bydlící ve Zlínském a Olomouckém kraji, a na území obce s rozšířenou působností Vyškov.
- ✓ osoby pečující a osoby v evidenci na přechodnou dobu, které mají uzavřenou Dohodu s jiným subjektem a chtějí využít služby spolku POLYGON bezpečí z.s
- ✓ biologičtí rodiče a blízké osoby dětí svěřených osobám pečujícím s uzavřenou Dohodou
- ✓ odborná veřejnost i laická veřejnost – osvěta

Zásady a principy poskytování sociálně-právní ochrany

- ✓ Zásada nejlepšího zájmu dítěte
- ✓ Zásada ochrany lidských práv a svobod
- ✓ Zásada mlčenlivosti a diskrétnosti
- ✓ Zásada nediskriminace, respektu, rovného přístupu
- ✓ Zásada podpory identity dítěte
- ✓ Zásada spolupráce
- ✓ Komplexní přístup
- ✓ Zásada odborného, profesionálního a komplexního poradenství
- ✓ Zásada individuality, samostatnosti a svobodné vůle klienta, srozumitelnosti:

Činnosti vykonávané nad rámec pověření k výkonu SPOD v souladu se zakládací smlouvou:

- ✓ pořádání rekreačních pobytů a akcí pro rodiny
- ✓ půjčování odborné literatury, edukačních pomůcek, her
- ✓ pořádání akcí a táborů pro děti a dorost
- ✓ pořádání zájmových kroužků, mimoškolní vzdělávání, lektorská činnost
- ✓ tvorba a realizace výukových a výchovně zábavných programů
- ✓ akce a poradenství pro mladé dospělé

Ochrana práv a chráněných zájmů

Dodržování základních práv

Důkladně dbáme na dodržování lidských práv a svobod, a to zejména práv dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život. Dbá na ochranu dětí před zneužíváním, zanedbáváním a vykořisťováním.

Řídíme se pravidly

Respektujeme veškerá Vaše základní lidská práva a práva dítěte. Chceme s Vámi vycházet bez předsudků, diskriminace a negativního hodnocení.

Vždy dbáme na dodržování těchto práv:

- Právo na soukromí, právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromí.
- Právo na ochranu rodinného života.
- Právo na zachování důstojnosti, dobré pověsti, osobní svobodu, bez ponižování.
- Právo na ochranu osobních údajů, ochrana soukromých informací.
- Právo svobody myšlení, svědomí, víry a náboženského vyznání.

Jak se toho snažíme dosáhnout:

- ✓ **kvalitní zaučování pracovníků** – seznámení se zásadami a filozofií PB, a právy osob,
- ✓ **intervize** – jednání s pracovníky, rozebírání a vyjasňování problémových situací s cílem podpořit pracovníky v kladném sebe rozvoji.
- ✓ vzdělávání pracovníků formou akreditovaných přednášek a seminářů,
- ✓ seznamování osob z cílové skupiny s jejich právy, podpora při jejich uplatňování v praxi

Podpora pěstounských rodin, které přijaly do péče dítě se syndromem CAN

Podpora pečujících osob, které přijaly do péče týrané nebo zneužívané dítě, je zohledněna v osobním přístupu klíčového pracovníka k dítěti i rodině, dle potřeby v plánu doprovázení a vzdělávání rodin. Rodina má možnost využít psychoterapeutických sezení u vhodného psychologa.

Prostředí a podmínky

Materiální, technické a hygienické podmínky poskytování SPOD v POLYGONU bezpečí, z.s.

Organizace sídlí v přízemí třípodlažního domu v klidné části města Bystřice pod Hostýnem, v ulici Slobodova. Vlastníkem domu je Bc. Hana Ježová. Vstup do prostor je viditelně označen u vstupních dveří do domu.

Společně zde máme k dispozici:

- ✓ Kancelář, konzultační či vzdělávací místnost, kuchyňka s možností posezení.
- ✓ Ve vstupních prostorech domu se dále nachází malá čekárna a dětským koutkem, odkládacím prostorem na ošacení, WC a malý skladovací prostor.

A co Vaše soukromí

- ✓ kancelář, školící místnost i kuchyňka jsou oddělitelné od ostatních prostor dveřmi, takže zajišťují soukromí a anonymitu jak individuálních rozhovorů, tak školení pěstounů; součástí místnosti pro školení je také mobilní dětský koutek k zajištění pohodlí dětí; tato místnost se ke konzultacím upřednostňuje.
- ✓ návštěvníci jsou upozorněni na to, že nesmí nechat dítě bez dozoru, dítě může zůstat v dětském koutku, či v našich prostorách pod dozorem pečující osoby nebo sjednaného dozoru.

Bezbariérovost

Pracoviště není bezbariérové, při vstupu do budovy hlavním vchodem je třeba překonat schody. Pracovníci PB však zájemce o spolupráci mohou navštívit v jeho domácím prostředí.

Dostupnost

- ✓ pracoviště je dobře dostupné pěšky z vlakového nádraží Bystřice pod Hostýnem, cca 10 minut rychlé chůze, od autobusového nádraží Bystřice pod Hostýnem cca 20 minut rychlé chůze,
- ✓ velmi dobře dostupné osobním automobilem, z náměstí Bystřice pod Hostýnem 4 minuty cesty.

Provozní doba pro veřejnost

Provozní doba pro veřejnost je v PB stanovena takto: **úterý 8:00 – 12:00, čtvrtek 12:00 – 16:00**
V ostatní dny je možné si sjednat schůzku na základě telefonické domluvy s konkrétním pracovníkem PB. Aktuální telefonní kontakty jsou k dispozici na www.polygon-bezpečí.cz

Informovanost o výkonu sociálně- právní ochrany a činnosti pověřené osobv

Chceme Vás správně a včas informovat!

Poskytování informací o činnosti a výkonu sociálně-právní ochrany probíhá v organizaci POLYGON bezpečí z.s. více způsoby s přihlédnutím ke stávající situaci a potřebám osob z cílové skupiny.

- ✓ **Webové stránky** - poskytují základní přehled o činnosti spolku a poskytování sociálně-právní ochrany pro osoby z cílové skupiny, osoby pečující, zájemce o pěstounskou péči, děti i širokou veřejnost. Zde jsou dostupné informace také o dalších aktivitách, které PB nabízí mimo sociální službu, včetně kontaktů na pracovníky PB.
- ✓ **Tištěné letáky** - Zájemci o službu se mohou informovat také z tištěného informačního letáku, který je k dispozici k rozebrání přímo na pracovišti PB či během vzdělávacích seminářů dle místa určení. Leták je průběžně aktualizován.
- ✓ **Emailová komunikace, sms, facebook** – informace pro klienty i veřejnost o plánovaném vzdělávání a dalších akcích.
- ✓ **Osobní setkání** - Aktuální informace o činnosti se osoby z cílové skupiny dovídají také průběžně při setkání se svým klíčovým pracovníkem a v rámci vzdělávacích aktivit.

Pracovníci POLYGONU bezpečí z.s. kladou důraz na to, aby předávané informace byly dostatečně srozumitelné, včetně přenosu informací dětem.

Výroční zpráva o činnosti POLYGONU bezpečí z.s.

- ✓ každý rok bude vypracována **Výroční zpráva o činnosti PB**. Zmíněná zpráva shrnuje a vyhodnocuje minulý rok, a tím nabízí srozumitelné a stručné informace pro spolupracující osoby a širokou veřejnost,

Kdy se může stát, že Vám odmítneme pomoci:

Usiluje o možnost poskytování sociálně-právní ochrany co nejširšímu okruhu zájemců.

Odmítnout Vás můžeme jek když:

- ✓ **Máme plnou kapacitu a už by jsme neměli prostor se Vám plně věnovat.**
- ✓ **Nepatříte bohužel do naší cílové skupiny.**
- ✓ **Nemáme možnost se k Vám vždy včas dostat, asi bydlíte moc daleko.**

Přístup k informacím z našich standardů kvality máte k dispozici prostřednictvím internetu nebo v tištěné podobě.

Zdrojem informací pro Vás jsou **spolkové předpisy**, některé jsou veřejně přístupné, jiné souží jen zaměstnancům. **TY VEŘEJNÉ NAJDETE NA NAŠICH WWW STRÁNKÁCH, NEBO U NÁS V KANCELÁŘI.**

Podpora přirozeného sociálního prostředí

Podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím

Přirozeným sociálním prostředím se rozumí prostředí běžného společenství, kde děti žijí, vzdělávají se, věnují se svým zájmům (rodina, škola, volnočasové aktivity apod.) U dětí, na které je sociálně-právní ochrana zaměřena, jsou vztahy s přirozeným prostředím často narušeny. Klíčový pracovník pomáhá tyto podstatné vztahy a vazby znovu navazovat a prohlubovat.

Metody podpory dítěte při upevňování kontaktů se sociálním prostředím

- ✓ Na základě Individuální plán ochrany dítěte tvoříme Plán doprovázení a pracujeme podle něj s konkrétní pěstounskou rodinou a svěřeným dítětem. Pořádáme semináře a klubová setkání pro osoby pečující zaměřené na témata budování identity dítěte.
- ✓ Chceme pracovat s celou rodinou a společně budovat srdečné sourozenecké vztahy mezi všemi dětmi v rodině i s pěstouny.

A co když Vaše dítě potřebuje podporu při kontaktech s biologickou rodinou:

- ✓ **Pomůžeme Vám předávat dítěti informace o své biologické rodině.**
- ✓ **V případě, že je možné uskutečnit kontakt s biologickými rodiči připravuje klíčový pracovník na tento kontakt jak Vás pěstouny, tak dítě i biologické rodiče.** Klíčový pracovník může v případě potřeby **zprostředkovat biologickým rodičům** informace o dítěti.
- ✓ **Nabídka asistovaného kontaktu s biologickou rodinou,** kde vysvětluje klíčový pracovník smysl a význam kontaktů rodině. Po celou dobu doprovázení kontaktů s biologickou rodinou má pracovník na zřeteli, zejména **zájem a ochrana přijatého dítěte.**
- ✓ **Podpora při navazování a rozvíjení kontaktů a vztahů.** musí vždy plně respektovat nejlepší zájem dítěte, a to nejen podle aktuální situace v daném okamžiku, ale je třeba hledět na zájem dítěte z hlediska dlouhodobého horizontu.

Klíčový pracovník hledá vždy nejlepší možná řešení, jak vztahy dítěte s jemu blízkými a příbuznými osobami **pozitivně rozvíjet,** a to i v situacích, kdy vzájemné vztahy jsou těžce narušeny či jsou komplikovanějšího rázu.

Personální zabezpečení

Máme písemně stanovenou organizační strukturu, požadavky, předpoklady

Ředitelka POLYGONU bezpečí z.s. odpovídá za zajištění poskytování sociálně-právní ochrany, dle počtu uzavřených dohod zajišťuje výkon sociálně právní ochrany coby klíčová pracovníce, při dostatečném množství dohod, zajistí pro výkon sociálně právní ochrany kvalifikované zaměstnance – klíčové pracovníky. Má zodpovědnost také za zajištění všech dalších potřebných služeb a doprovodných aktivit spojených s naplňováním sociálně právní ochrany (např. zajištění psychologa, respitní péče, vzdělávání)

Organizační struktura, počet zaměstnanců a dalších zainteresovaných osob

Celkový počet zaměstnanců a organizační struktura odpovídá rozsahu poskytované služby SPOD a potřebám cílové skupiny.

- ✓ počet pracovníků se řídí zájmem o uzavírání Dohod o výkonu pěstounské péče a zájmem o další služby spojené s výkonem sociálně právní ochrany
 - **ředitelka** (pracovní smlouva) - vedení a zaškolování pracovníků, plánování vzdělávání a dalších aktivit, administrativní agenda atd. (v případě nedostatečného počtu uzavřených dohod na úvazek dalšího klíčového pracovníka vykonává také funkci klíčového pracovníka)
 - **klíčoví pracovníci** (pracovní smlouva) – vykonávají funkci sociálního pracovníka dle zákona o sociálněprávní ochraně podle §48 a §49a.
 - **psycholožka** (dohoda o provedení práce) – vykonává služby psychologa dle potřeby a požadavků osob z cílové skupiny.
 - **administrativní pracovníci** (faktura) – IT administrátor, účetní
 - **škoolitelé, lektoři** (dohoda o provedení práce, faktura) - vedení školení pro pěstouny, nebo speciálních školících programů pro svěřené děti v rámci respitních či doprovodných akcí.
 - **pracovníci k dětem** (dohoda o provedení práce) – pracovníci k zajištění dohledu nad svěřenými dětmi, během vzdělávacích, zájmových či speciálních akcích
 - **dobrovolníci**

Oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím

- ✓ Oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím jsou znázorněny organizační strukturou, poskytující informace o zodpovědnosti plynoucí z jednotlivých pracovních pozic.
- ✓ Osobní personální agenda je uložena u ředitelky POLYGONU bezpečí z.s. na vyhrazeném místě a v elektronické podobě uložena pod heslem s přístupem ředitelky.

Dohoda o výkonu pěstounské péče

Pravidla pro uzavírání, změnu a ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče

S každou pěstounskou rodinou je uzavírána jen jedna Dohoda, a to i v případech, kdy osobou pečující jsou oba manželé, nebo při souběhu pěstounské péče dlouhodobé a pěstounské péče na přechodnou dobu.

V případě, že je Dohoda uzavřena od svěřeni dítěte do předpěstounské péče, trvá i po rozhodnutí o svěřeni tohoto dítěte do pěstounské péče.

Postup při uzavírání Dohody o výkonu pěstounské péče

- ✓ Na základě předložených dokumentů **sepíše klíčový pracovník návrh Dohody**.
- ✓ Teprve po vydání vyjádření podle § 154 a násl. správního řádu je možno Dohodu o výkonu pěstounské péče uzavřít, stvrdit podpisem smluvních stran.
- ✓ Při uzavírání dohody je společně s osobou pečující vyplněn **Evidenční list a podepsány souhlasy**, kde jsou uvedeny základní informace o rodině, a zůstává uložen ve spisové dokumentaci rodiny.
- ✓ Pokud osoba pečující měla uzavřenu Dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou organizací, je třeba, aby předchozí Dohoda byla řádně vypovězena,

Změny v Dohodě

Změny mohou vyplynout ze situace v rodině, např. změna trvalého bydliště osoby pečující, smrt či rozvod osob pečujících, přijetí dalších dětí do dlouhodobé pěstounské péče.

- ✓ Lze tak učinit **pouze písemně**, formou **číslovaného Dodatku dohody**, se souhlasem místně příslušného orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Ukončení Dohody

- Zánik Dohody** - zaniká ze zákona dnem, kdy skončí pěstounská péče osoby pečující
- Výpověď Dohody** - Osoba pečující může vypovědět Dohodu kdykoliv a bez udání důvodu. Je povinna o této skutečnosti bezodkladně informovat příslušný OSPOD.

Do **30 dnů** od vypovězení Dohody musí být uzavřena Dohoda nová s jinou organizací.

- ✓ O ukončení Dohody uvědomí organizace POLYGON bezpečí z.s. příslušný OSPOD a Úřad práce ČR.

Pravidla pro hodnocení naplňování cílů Dohody o výkonu pěstounské péče

Konkrétní cíle práce s rodinou, které se v průběhu spolupráce často mění jsou zpracovávány v **Plánu doprovázení a vzdělávání rodiny**.

Klíčový pracovník sleduje a hodnotí v rámci osobních setkání s rodinou:

- ✓ **Podpora – dítěte, osob pečujících, rodiny**
- ✓ **Kontrola cílů stanovených IPOD – spolupráce s OSPOD.**
- ✓ **Vzdělávání – naplňování Plánu vzdělávání – zapojení osob pečujících do vzdělávacích programů, zvyšování dovedností, odbornosti, i rodičovských kompetencí.**

Své poznatky a sledování zaznamenává v rámci dokumentu **Konzultace s rodinou**.

Jedenkrát za půl roku vypracovává klíčový pracovník podle konzultací s rodinou **Půlroční zprávu o naplňování Dohody o výkonu pěstounské péče**, ve které se zaměřuje na hodnocení uplynulého období.

Začátkem každého kalendářního roku spolu s rodinou vypíše formulář **Hodnocení naplňování Dohody** uplynulého roku a společně také vypracuje **Plán doprovázení a vzdělávání** na rok následující.

Klíčový pracovník zaznamenává podněty a návrhy další spolupráce.

- ✓ **Psycholog, pomoc při zajištění péče**

Rozvoj kompetencí a zvyšování kvality výkonu pěstounské péče

- ✓ Klíčový pracovník vede osoby pečující k tomu, aby se vzdělávaly, podporuje je v posílení jejich kompetencí, pojmenovává společně s nimi, jakými tématy by se měly hlouběji zabývat, vzhledem k naplnění plánu doprovázení,
- ✓ **Plán doprovázení a vzdělávání rodiny** musí být vytvořen **během ledna až února** každého kalendářního roku, návazná **nabídka konkrétního vzdělávání** je osobám pečujícím předložena **do konce měsíce března**,
- ✓ **V průběhu měsíce září** zjistíme jak se nám daří naplňovat potřebu vzdělávat se 24 hodin ročně. A pokusíme se najít možnosti na doplnění.

A jaké vzdělávání vám nabízíme:

- ✓ Volnější besedy s koordinátorem na zvolené téma (2 až 3 hodinové)
- ✓ Seminář (3 až 6 hodinové), vícedenní seminář (12 až 24 hodinové) – dle potřeby je možné účastnit se i jen části semináře
- ✓ terapeutický vícedenní seminář (12 až 18 hodin vzdělávání)
- ✓ supervize
- ✓ četba odborné literatury, sledování filmů o pěstounské péči, odborných pořadů (v rozsahu až 6 hodin za kalendářní rok)
- ✓ internetové počítačové kurzy (v rozsahu až 6 hodin za kalendářní rok)
- ✓ online prezenční vzdělávání přes aplikaci TEAMS (2 – 3 hodiny)

MÁME PRO VÁS PŘIPRAVENO TAKÉ SPOUSTU ZÁJMOVÝCH ZÁŽITKOVÝCH AKCÍ, KDE SE MŮŽETE SDÍLET.

Předávání informací

S kým si vlastně informace předáváme:

- ✓ Získávání a předávání si informací s osobou pečující a svěřenými dětmi
- ✓ Získávání a předávání si informací s OSPODem
- ✓ Získávání a předávání si informací s dalšími subjekty

Děti i náhradní rodiče mají právo na to, aby s nimi bylo zacházeno s ohledem na jejich pocity a soukromí. Všeobecně dodržovaným principem je, že **by se situace dítěte neměla rozebírat s nikým, kdo ji nutně nepotřebuje znát.**

Platí tedy zásada – informovat, ale ne o všem, jen v nejnutnějších, zákonem stanovených případech, anebo na konkrétní a zdůvodněné vyžádání orgánu sociálně-právní ochrany.

Zaměstnanci organizace dodržují povinnost mlčenlivosti o všech souvislostech sociálně-právní ochrany dítěte (§57 zákona č. 359/1999 Sb. O SPOD). Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy právní předpisy stanoví oznamovací povinnost (§10 odst. 4 zákona o SPOD) např. podezření na zanedbávání, týrání nebo zneužívání dítěte.

Vnitřní pravidla zastupitelnosti v rámci organizace

Situace, kdy dochází k předání či sdílení spisu:

- ✓ Neodkladná záležitost v rodině i v době krátkodobé nepřítomnosti
- ✓ Dlouhodobá pracovní neschopnost
- ✓ Trvalá plánovaná změna klíčového pracovníka (z důvodu nástupu na rodičovskou dovolenou, ukončení pracovního poměru zaměstnance)

Každá změna klíčového pracovníka je pro rodinu zátěží, proto je třeba postupovat s maximální citlivostí. Zvláštní přístup je třeba věnovat svěřeným dětem a vybudovat vztah důvěry.

Změna situace

Jde o situace, kdy pěstounské rodiny procházejí v některých obdobích podstatnými změnami.

Je třeba předcházet traumatickým situacím dítěte!

Klíčový pracovník by měl umět na podstatné změny v rodině citlivě reagovat a přizpůsobit způsob výkonu SPOD aktuálním potřebám rodiny.

- ✓ přizpůsobit frekvenci návštěv,
- ✓ probíraná témata i nabídku pomoci ze strany PB aktuální situaci v rodině.

Cílem práce s rodinou je zajištění co největší stability a bezpečného prostředí, v němž dítě svěřené do pěstounské péče vyrůstá.

V případě některých životních změn mohou být dopady na dítě či osobu pečující tak významné, že je třeba pomoci zajištění specializované pomoci odborníků. Spolupráci s těmito odborníky může pomoci pečující osobě či dítěti zprostředkovat KP.

Při hledání řešení nastalých změn je vhodná i odborná literatura, která může osobu pečující podpořit a povzbudit například jen v přijetí myšlenky, že daná situace není neřešitelná. V sídle PB je k dispozici knihovna s odbornými knihami z oblasti sociální, psychologické či speciálně pedagogické. KP může pomoci s výběrem vhodné publikace.

Příklady významných změn v životě dětí a rodin:

1. Příchod dítěte do náhradní rodiny.
2. Přijetí dalšího dítěte do PP.
3. Vážné onemocnění osoby pečující nebo dítěte.
4. Komplikované vztahy dítěte v pěstounské péči s rodiči nebo s osobou pečující.
5. Úmrtí biologického rodiče, úmrtí v pěstounské rodině.
6. Nástup/odklad školní docházky, školní úspěšnost/neúspěšnost.
7. Dospívání/puberta.
8. Výchovné problémy.
9. Výběr povolání, přechod na novou školu.
10. Ukončení pobytu dítěte v náhradní rodině/osamostatnění dítěte.
11. Rozvod nebo rozchod pečující osoby.

POLYGON bezpečí z.s. má zpracována Pravidla a řešení situace při nejčastějších změnách v rodině, kterými se řídí, aktualizuje je a přidává další situace, se kterými se pracovníci v praxi setkávají.

Vyřizování a podávání stížností

Formy podání stížnosti

- ✓ stížnost lze podat **osobně** v kanceláři, zaslat **poštou** nebo **emilem**.
- ✓ Stížnost může být podána **jmenovitě** či **anonymně**. V případě anonymní stížnosti, nemůže být pisateli doručeno vyrozumění o jejím řešení.

Informace o tom, jakým způsobem lze podávat stížnost jsou uvedeny na webových stránkách

Řešení stížnosti

- ✓ Vyřizování stížností má na starosti předsedkyně spolku Bc. Hana Ježová, která má právo přizvat k řízení klíčového pracovníka stěžovatele, dotčenou osobu, na kterou je podána stížnost, v závažných případech samotného stěžovatele, či další svědci.
- ✓ Po ukončení řízení je vyplněn list „Evidence stížnosti“ a vypracována „Písemná zpráva pro stěžovatele“ a to i v případě neopodstatněné stížnosti.
- ✓ V případě opodstatněné stížnosti je s přijatými nápravnými opatřeními vhodnou formou seznámen také stěžovatel v rámci odpovědi na stížnost.

Stížnosti v případě dětí

Právo na podání stížnosti mají také děti mladší 18 let. O tomto právu a možnosti jsou děti informovány zaměstnanci PB srozumitelnou formou odpovídající jejich věku a rozumové vyspělosti.

Forma podání dítětem je volná a je jí přikládána vážnost.

Proces vyřizování stížnosti a forma odpovědi je přizpůsobena rozumové vyspělosti a věku dítěte především s ohledem na srozumitelnost průběhu procesu stížnosti.

Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Na naše klíčové pracovníky a naši činnost se snažíme dohlížet a kontrolovat ji.

Cílem hodnocení je odhalení nedostatků a tím i zvyšování kvality služby. Obsahem kontrol je sledování naplňování průběhu dohody a spokojenosti, případně připomínek.

Rozsah kontrol

Týká se nejen: spisové dokumentace, kontroly naplňování dohody. Ale také sleduje a hodnotí přípravu a zapojení klíčových pracovníků:

- ✓ dodržování pracovních předpisů a směrnic zaměstnanci
- ✓ plnění si pracovních povinností
- ✓ sledování absolvování školení a kurzů, průběžné vzdělávání se
- ✓ sledování dodržování, praktičnosti a funkčnosti standardů, včetně jejich naplňování

Snažíme se také znát Váš názor

Za účelem získání zpětné vazby, máme vypracované písemné dotazníky:

- ✓ **Dotazník spokojenosti pro klienty**
- ✓ **Dotazník spokojenosti pro děti**

Dotazník může být předán také během konzultace přímo klíčovým pracovníkem. Tento dotazník je předkládán účastníkům vzdělávacích akcí, po jejich skončení.

- ✓ **Dotazník spokojenosti se seminářem**

Možnosti získávání zpětné vazby v průběhu služby

Zpětná vazba je sledována během poskytování služby v podstatě po celou dobu spolupráce.

Získávání zpětné vazby od doprovázených rodin

Klíčový pracovník hovoří během setkání s rodinou s klienty o jejich potřebách, podnětech a případně stížnostech a tyto poznatky mu poskytují zpětnou vazbu a náměty ke zlepšení spolupráce. Získané informace zapisuje do **Konzultací s rodinou**.

Další podněty pro zpětnou vazbu můžeme najít také v **Hodnocení plánu doprovázení a vzdělávání**. V případě zjištění nových nebo zajímavých podnětů o nich klíčový pracovník hovoří na poradě a iniciuje zlepšení kvality doprovázení.