1. Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

1a) Pověřená osoba má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou cílové skupině, se kterou pracuje. Pověřená osoba má zveřejněn seznam činností, které vykonává na základě pověření.

Poslání

Podporou rodičů a rozvíjením jejich dovedností doprovázíme ohrožené rodiny, tak aby byly uspokojovány potřeby dítěte a rodina plnila své povinnosti i radosti.

Cíle

1. Vyhledávat děti, na které se zaměřuje sociálně právní ochrana
2. Podporovat a pomáhat rodičům při řešení výchovných problémů dětí
3. Poskytovat poradenství rodičům
4. Zajišťovat činnosti zaměřené na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku
5. Provozovat zařízení sociálně výchovné činnosti

Cílová skupina

- Ohrožené děti
- Nestabilní rodiny vyžadující podporu

Zásady

- **Podpora lidské důstojnosti**
  Rodič i dítě je vždy rovnocenným partnerem, jehož práva, oprávněné zájmy a vůli je nutno respektovat a zároveň ho podporovat při jejich prosazování
- **Profesionální a individuální přístup**
  Společně plánujeme průběh činností s ohledem na možnosti organizace, přitom podporujeme rodiny v jejich samostatnosti

- **Aktivita rodin**
  Rodiny jsou vedeny k maximální samostatnosti při řešení své životní situace a při zvládání každodenních činností
- **Samostatnost**
  Podporujeme rodiny v přebírání zodpovědnosti za svůj život a domácnost a v začleňování do běžného života.
- **Respekt**
  Je respektována svobodná vůle rodičů i dětí.

Zveřejnění

Výše uvedené je zveřejněno na nástěnkách zařízení (Dvorská 13 Šternberk, Masarykova 371 Mor. Beroun) a na webových stránkách www.spolekeccehomo.cz

1b) Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací.

1. ***Střet:*** Jsou případy, kdy si rodič svou neaktivitou velmi komplikuje život a v pracovníkovi může zcela oprávněně vzrůstat potřeba pomoci mu tak, že záležitost vyřeší za něj. V tom případě by se ale jednalo o hrubé zasáhnutí do osobní svobody rodiče, nerespektování jeho osobní vůle a přebírání odpovědnosti.

Řešení: Každý nový pracovník je poučen o hranicích své profesní odpovědnosti (pokud jsem v roli pracovníka, má přednost před individuálně prožívanou lidskou odpovědností) a v situacích, kdy si není jist, může věc konzultovat s nadřízeným, kolegy nebo v rámci supervize. Dále mohou pracovníci využít některý z kurzů, který se zabývá motivováním rodiče.

2.Střet: Pracovník nikdy neví, s jakými rodiči se setká a bude pracovat. Může se stát, že rodič/rodička bude jiného vyznání, bude mít jiný životní styl nebo názory, které jsou přímo v rozporu s názory a přesvědčením pracovníka. V takovém případě může pracovník dávat najevo averzi /nechuť rodiči pomoci nebo mu škodit/poskytovat mu službu jen v omezeném rozsahu apod.

Řešení: Již při výběru nového pracovníka je zjišťována míra jeho tolerance k odlišnostem a zvažováno riziko případné vyhraněnosti k určitým věcem. V práci používají pracovníci nástroj sebereflexe a vědí, že prožívat negativní pocit spojený s určitým chováním či názorem není sám o sobě špatný, ale že s ním musí umět profesionálně naložit.

3.*Střet:* Zvláště v menších městech hrozí riziko poškození dobrého jména a pověsti rodiče/rodičky v souvislosti s šířením informací, které se pracovník během svých intervencí dozví. Je docela pravděpodobné, že jeho rodič/rodička by mohl být známý některého jeho známého, a tak, třeba i nechtíc, mohl by pracovník rozšířit informace, které by měly zůstat v tajnosti nebo by mohlo dojít k mylné interpretaci těchto informací a podobně.

Řešení: Každý nový pracovník/stážista/student přicházející do SPO podepisuje „Prohlášení o mlčenlivosti“, kde se zavazuje mlčet o všech skutečnostech, které se v souvislosti se službou dozvěděl. Prohlášení se vztahuje i na dobu, kdy již v organizaci není. Pokud (například pro supervizi, kasuistiky,…) své zkušenosti zprostředkovává, označuje rodiče neurčitým heslem či kódem a dbá na to, aby se osoba nedala identifikovat.

4.Střet: Rodič není seznámen s právy a povinnostmi, které s využíváním zařízení souvisí. Neví tedy např. o právu stěžovat si na poskytovanou službu, o právu uplatnit svou volbu nebo o povinnosti oznámit dopředu změnu schůzky a pod, čehož by mohlo být zneužito proti jeho osobě.

Řešení: Ve standardu je jasně a závazně dán způsob jednání se zájemcem o službu, jehož součástí je i informování zájemce o právech a povinnostech, které vznikají v souvislosti s využíváním zařízení a podpisem nebo uzavřením smlouvy. Každý pracovník si na setkání se zájemcem o službu bere tištěné dokumenty, mezi nimiž je jsou i „Práva a povinnosti rodiče a pověřené osoby“, které spolu s ústním výkladem předá rodiči.

5.Střet: Terénní práce je spojena s návštěvou bydliště rodiče a ne každý rodič si přeje, aby si sousedé šuškali, že k němu chodí „sociálka“. Druhou věcí je to, že „domov“ by mělo být místo bezpečné a neohlášená návštěva pracovníka, ač míněná dobře, by mohla být ze strany rodiče vnímaná jako narušování soukromí a ohrožení jeho vlastního bezpečí (můžou být situace, kdy rodič nedodržuje

smluvené termíny schůzek, nebere telefony a pracovník se ve snaze pokračovat ve spolupráci pokusí zastihnout jej doma).

Řešení: Při terénní práci se pracovníci chovají diskrétně - nemluví o osobních tématech na chodbě domu, při neotevírání rodiče nezvoní na sousedy, je taktní při setkání s rodičem na veřejnosti, apod.

Pracovníci si schůzku dojednávají s rodiči předem. Telefonicky/osobně/emailem si dohodnou místo i čas schůzky a od obou stran se očekává, že smluvené dodrží. Pokud rodič na smluvené schůzky nechodí, upozorní jej pracovník, že takovéto opakované chování může být důvodem k ukončení spolupráce, což je specifikováno v dokumentu „Práva a povinnosti rodiče a pověřené osoby".

Současně jsou pracovníci vedeni k tomu, aby šířili pozitivní osvětu o své činnosti, aby nedocházelo ke stigmatizaci rodičů a současně pohledu na sociální práci. Činí tak prostřednictvím médií, skrze vlastní komunikaci s lidmi nebo účastí na fórech, komunitních plánováních nebo budováním rovnoprávného postavení při jednání s úřady apod.

6.*Střet:* V sociální práci a vůbec při jednání s lidmi je lidská důstojnost lehce zneužitelným, ale i velmi cenným nástrojem.
Řešení: Pro ochranu a podporu jsou nastavena tato pravidla:

- pracovníci rodičům vždy vykají, výjimkou je výslovné přání ze strany rodiče například v souvislosti s věkem, dohodnou se na formě oslovování přípustném pro obě strany. Pokud pracují s dětmi staršími 15-ti let, zeptají se jich, jak je mají oslovovat
- hovoří- li o rodiči, označují je příjmením nebo dohodnutou formou (ať mluví v rámci týmu/multidisciplinární práce)
- pracovníci rodiče nekritizují, pouze zprostředkovávají jiný pohled, reflektují
- pracují se silnými stránkami rodiče a usilují o jeho rozvoj

7.Střet: Je možné, že rodič bude se spoluprací nespokojen. Jeho právem je svobodně se vyjádřit k poskytnuté službě, aniž by jeho kritika měla vliv na právo službu dále a plnohodnotně využívat. Další práce pracovníka nesmí být podanou stížností ovlivněna.
- Pracovník nenabídne nebo odepře možnost stížnosti.
- Pracovník řeší stížnost sám, aniž by ji dal k vyřešení adekvátní osobě
- Stížnost není předána k řešení v řádném termínu.
- Pracovník neseznamuje rodiče se způsoby podání stížnosti, protože se bojí reakce
- Pracovník neposkytne klientovi možnost podat odvolání
- Pracovník nepřisuzuje stížnosti klienta status stížnosti nebo stížnost zlehčuje
- Pracovník změní své chování ke klientovi, který podal stížnost.

Řešení
- SPO má stanovena pravidla, podle kterých jsou vyřizovány stížnosti.
- Rodiče jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat a co tato možnost obsahuje (viz. Standard).
- Stížnosti jsou považovány za mechanismy zjišťování, zda dochází k porušování práv klientů a s čím popř. s kým jsou nespokojeni.

8.Střet: Díky povaze zařízení SPO mohou vzniknout některé specifické situace, kdy by mohla být práva rodiče/rodičky ohrožena. Jedná se hlavně o doprovody na nejrůznější instituce, kdy pracovník doprovází rodiče/rodičku a pohybují se v otevřeném prostoru mezi lidmi, svými nebo známými. Také jej doprovází k lékařům, na úřady, kde musí občas vysvětlit svou přítomnost.

Druhým specifickým místem je kancelář pracovníků. Pro povahu zařízení – terénní – je místnost zařízena jako kancelář dvou pracovníků s poradenským koutkem, bez předmístnosti. Může se tedy

stát, že rodič přichází do kanceláře, kde v danou chvíli pracují oba pracovníci. Ve druhém případě se může stát. že do kanceláře, kde se při ambulantní schůzce nachází pracovník a rodič, přichází zájemce o činnosti nebo jakýkoli jiný člověk a vchází přímo do procesu schůzky.

Řešení: Doprovází-li pracovník rodiče ve společnosti (na úřadech, u doktora, …), vždy se předem domluví na pravidlech. Tj. zda si rodič přeje, aby byla role sociálního pracovníka pro okolí čitelná nebo ne, zda může do dění pracovník aktivně vstupovat či nikoli. Pracovník i tak dbá na diskrétnost jejich rolí a je vnímavý k pocitům rodiče.

Ke konzultaci s rodičem slouží koutek v kanceláři SPO. Není přípustné, aby konzultaci s rodičem byla přítomna třetí osoba, v případě, kdy je to nutné a prospěšné, pouze s rodičovým souhlasem.

Pokud přichází rodič na schůzku, poradit se nebo zájemce o službu, aby zjistil potřebné informace, a současně jsou v kanceláři přítomní dva pracovníci, rychle si rozdělí dle pracovní vytíženosti úlohy a ten, který se rodiči nevěnuje, opustí kancelář SPO. Může také zjistit obsazenost jiné místnosti v prostorách a popřípadě odkázat pracovníka s rodičem tam.

Začne-li během konzultace zvonit/vibrovat telefon, pracovník posoudí důležitost hovoru a pokud je to nutné, omluví se rodiči za přerušení a odejde věc rychle vyřídit.

Pokud přijde do kanceláře neohlášeně další osoba, pracovník se omluví rodiči za přerušení konzultace a vyjde za příchozím na chodbu (mimo konzultační místnost). Je-li to zájemce o činnosti/rodič, vysvětlí pracovník, že právě jedná s rodičem a domluví termín dalšího setkání, popř. jej odkáže na pracovníky v poradně. Je-li situace naléhavá, požádá příchozího, aby vyčkal na ukončení schůzky na lavičce na chodbě, nebo se domluví na telefonickém kontaktu bezprostředně po ukončení stávající schůzky.

9.Střet: Rodič se stane zaměstnancem zařízení

Řešení: Rodič nemůže být zároveň zaměstnancem zařízení. Pokud jeho nepříznivá situace nadále pokračuje je mu poskytnuto kolegiální poradenství (rada od kolegy) nebo je odkázán na jinou soc. službu.

10.Střet: Pracovník zjistí možné zanedbávání/zneužívání/týrání dítěte

Řešení: Pracovník předá komplexní zprávu o rodinném prostředí a zjištěních Mgr. Pavlíně Kráčmarové a ta společně s pracovníkem a případně kontaktní osobou OSPODu vyhodnotí situaci v rodině.

2. Ochrana práv a chráněných zájmů

2a)1. Pověřená osoba důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.

Listina základních lidských práv a svobod, občanský zákoník a interní dokumenty, např. Etický kodex sociálních pracovníků. Všechny tyto dokumenty jsou volně přístupné v pro pracovníky, na požádání i pro rodiče a děti.

Rodič i dítě je se svými právy i povinnostmi, jejich dodržováním i pravidly pro podávání stížnosti seznámeni již v průběhu jednání se zájemcem o činnosti nebo při uzavírání dohody.

Dokumenty pracovníkům k dispozici:
Základní listina práv a svobod
Úmluva o právech dítěte
Etický kodex pracovníků SPO
Zákon č. 359/1999 Sb.

2a)2. Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, zejména má stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který se porušení základních práv a svobod dopustil.

Možné porušení práv v SPO:

Oblast	Popis možného porušení práv	Předcházení
Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech	**Svoboda a svobodné rozhodování, myšlení** **Pracovník** podsouvá rodiči svá rozhodnutí, říká, co by pro něj bylo nejlepší	- zplnomocňování rodiče = podpora samostatnosti a aktivity v životě rodiče -rodič je zodpovědný za svá rozhodnutí, my podáváme informace, aby se mohl rozhodnout dle svého uvážení. Nikdy neřekneme „já si myslím, že by pro vás bylo nejlepší…

	--- **Důstojnost** **Pracovník** neuznává vnitřních hodnoty rodiče a neprojevuje za všech okolností náležitý respekt, neumožňuje rodiči spolurozhodovat o důležitých věcech jeho potřeb --- -- **Pracovník** tyká, zaměstnanci neoslovují rodiče dle dohody --- **Rovnost** **Pracovník** zvýhodňuje jednoho rodiče před druhým, plní mu „služičky“ nad rámec zakázky (třeba skočí na poštu, apod). **Pohyb** **Pracovník** nechce pustit rodiče do zařízení.	--- -kolegiální poradenství -intervize -supervize -školení -výcviky --- - rodičům vykáme, tykání je nepřípustné - individuální oslovení je po domluvě s klíčovým pracovníkem řešeno písemně v individuálním plánu --- -každý rodič je pro nás důležitý, ať už jsme klíčovým pracovníkem nebo jen spolupracujeme na zakázce. -zásadně nedáváme osobní telefonní čísla, nestýkáme se s rodičem mimo pracovní dobu (pokud není schváleno vedoucí), nenecháme se manipulovat větou typu „však jdete kolem…., vy to umíte lépe….) -zařízení má jasně vymezenou provozní dobu, pokud rodič dodržuje pravidla, je mu umožněn vstup
Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena	V ambulanci není na konzultaci klid ani možnost být s rodičem sami.	-máme k dispozici místnost pro konzultace s rodičem
Nikdo nesmí být podroben nuceným pracím nebo službám	**Pracovník** přesvědčí rodiče, aby mu pomáhal výměnou za poskytování SPO a vyřízení záležitostí.	-nikdy nezneužíváme rodiče ve svůj prospěch -každý pracovník má jasnou zakázku s rodičem zapisuje úkony, vykazuje
Každý má právo, aby byla zachována jeho	Pracovník nedodržuje mlčenlivost, vyjadřuje se hanlivě o rodiči.	-kolegiální poradenství

lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno		-intervize -supervize -školení -výcviky
Každý má právo vlastnit majetek.	**Pracovník** bere věci z bytu rodiče, protože mu chce uklidit nebo si myslí, že je nepotřebuje.	-nikdy bez svolení rodiče neodnášíme jeho věci, ani je nevyhazujeme jako nepotřebné
Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí	**Pracovník** v terénu vkročí do bytu bez přítomnosti rodiče (může pustit např. dítě).	-nikdy nevkročíme do bytu, když rodič nedá souhlas
Nikdo nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů	**Pracovník** otevře poštu rodiče nebo zveřejní dokument s osobními údaji rodiče	-zákonem je jasně daná mlčenlivost, dokumenty uchováváme jen nezbytnou pro zakázku. Dokumenty po skončení zakázky vracíme.

Postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde:
Porušení práv se řeší podle stupně závažnosti.

1. **Lehké** nebo **jednorázové** porušení práv (pracovník tyká, nezachová soukromí)
- **ústní** upozornění na porušení práv, nedodržení závazných pravidel
- předání informace pracovníkovi, že opakované porušení bude řešeno písemnou výtkou
- rodiči se pracovník omluví s potvrzením faktu, že situace se již nebude opakovat

- Pokud je podezření z porušení práv, které je 2. **závažné nebo opakované**, situaci prošetří kompetentní osoba (vedoucí služby) vyslechne zúčastněné osoby, ověří informace, provede zápis a předá řediteIce
- chování zaměstnance, kterému bylo prokázáno porušení pravidel bude prošetřeno
- u zaměstnance, kterému bylo prokázáno opakované nebo závažné porušení pravidel bude uděleno **písemné napomenutí s výzvou k odstranění nedostatků**

- rodiči se pracovník omluví s potvrzením faktu, že situace se již nebude opakovat (nadřízený vyvine intenzívní kontrolu nad chováním a projevem pracovníka)
- pokud byla rodiči způsobena materiální újma, vedení se domluví s rodičem na náhradě

Pokud chování bude pokračovat:

- písemné upozornění na možnost výpovědi
- ukončení pracovního poměru
- při podezření na trestný čin bude vedením organizace podáno trestní oznámení
- na poradě týmu bude provedena supervize

2a)3. Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.

Metodika

Dále viz Metodika
Kdy dítě (ne)zapojovat do rozhodovacích procesů v rodinných záležitostech

Pověřená osoba je školeným administrátorem rodinných konferencí.

Pro pracovníky více na:
www.pravonadeststvi.cz

Soudní praxe

Do dovršení dvanáctého roku soud individuálně posuzuje každé dítě, zda je schopno formulovat své názory. Obsah a hodnota názoru nerozhodují, důležité je, že dítě je schopno názor vyjádřit. Pokud nebude dostatečně schopné pro vytvoření a sdělení svého názoru, vyslechne soud osobu, která je schopna hájit zájmy dítěte a nejsou s nimi v rozporu či kolizi. Neprovedení se umožňuje jen tehdy, pokud by byl výslech ve zjevném rozporu s nejlepšími zájmy dítěte.

Jakou relevanci má pro soud názor dítěte? Dle dikce občanského zákoníku, soud názoru dítěte věnuje patřičnou pozornost. Dle občanského soudního řádu soud přihlíží k názoru dítěte s ohledem na jeho věk a rozumovou vyspělost. Soud názoru nemusí vyhovět, vždy však ve svém rozhodnutí musí odůvodnit přihlédnutí či odhlédnutí od názoru dítěte. Soud musí přihlížet k míře ovlivnění dítěte druhým rodičem nebo rodičem, který má nezl. v převážné péči. Vyskytnou-li se pochybnosti o ovlivnění názoru dítěte, soud se musí ve svém rozhodnutí vypořádat s otázkou věrohodnosti a příp. nařídit znalecký posudek z oboru dětské psychiatrie/psychologie. Vždy se názor posuzuje s nejlepším zájmem dítěte.

2b) Pověřená osoba chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Má písemně stanovený postup pro předcházení těmto situacím a písemně stanoven postup při zjištění takového jednání (jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance pověřené osoby).

Práce s dítětem a rodinou

Problematika týrání, zneužívání a zanedbávání dětí je v případě náhradní rodinné péče zvlášť citlivá, protože se často jedná o děti, které již v minulosti nějakou traumatizující zkušenost měly. Proto této oblasti věnujeme při práci s rodinami zvláštní pozornost.
Všechny osoby pečující projdou do dvou let po uzavření dohody školením zaměřeným na prevenci týrání, zneužívání a zanedbávání dětí. V rámci tohoto školení budou informovány, co vše může být za takové jednání pokládáno a jaké mohou být následky takového jednání. Okrajově bude zmíněno i téma šikany a rozpoznání jejích signálů v chování dítěte a problematika zvládání následků případného týrání, zneužívání a zanedbávání v minulosti dítěte.

V případě potřeby však bude těmto tématům věnováno specializované vzdělávání.
V rámci doprovázení pěstounských rodin si při každém setkání pracovník dítěte pečlivě všímá a zajímá se o jeho život a sleduje jeho situaci. Na základě vyhodnocení situace dítěte v rodině a svého pozorování klíčový pracovník vyhodnocuje ve formuláři Hodnocení rizik (příloze č. 1 tohoto dokumentu) minimálně jednou ročně míru ohrožení dítěte v rodině v oblastech (dohled, výživa, oblečení a hygiena, péče o fyzické zdraví, péče o psychické zdraví, péče o rozvoj osobnosti dítěte a jeho vzdělávání, přítomnost dalších rizikových faktorů). Míra rizika v jednotlivých oblastech se vyhodnocuje na škále žádné – mírné – středně závažné – závažné kritické ohrožení. V případě žádného nebo mírného rizika nepodniká klíčový pracovník žádné kroky, pouze nadále situaci dítěte v rodině monitoruje, pouze pečujícím osobám poskytuje rady ohledně výchovy a zajištění potřeb dítěte. V případě středně závažného nebo závažného rizika klíčový pracovník situaci s osobami pečujícími řeší, a pokud nedojde k

nápravě a riziko nadále trvá, informuje o této skutečnosti OSPOD (o této skutečnosti předem osobu rodiče informuje).

Do formuláře „Vyhodnocení rizik „- přílohy č. 1 tohoto dokumentu, zaznamenává pracovník míru rizika jen v případě, že riziko reálně existuje (resp. nezaznamenává absenci rizika). Jednou za rok vyhodnotí vždy KP do formuláře, zda existuje v rodině riziko ohrožení dítěte a případně v čem. Formulář je pomocným materiálem pro práci klíčového pracovníka, není součástí dokumentace o klientovi. Pracovník toto vyhodnocení minimálně jednou ročně reviduje.

V případě kritického ohrožení informuje pracovník bezodkladně OSPOD a vedoucí, o situaci a jejím řešení učiní zápis do Záznamu z kontaktu (dále jen ZK). Pracovník si při kontaktu s dítětem ať už v rámci rodiny nebo při individuálním rozhovoru všímá signálů, které by mohly svědčit o týrání, zneužívání nebo zanedbávání dítěte. Jedná se především o následující signály: dítě ucukává při prudších pohybech, chrání si hlavu,
ztichne, když některá osoba vejde do místnosti, neusmívá se, je v tenzi, dítě je hladové, nevhodně oblečené (oblečení je nedostatečné, velké nebo malé), vyhublé nebo obézní. Dítě má viditelná zranění, která nedokáže vysvětlit. Dospělí se k dítěti chovají vulgárně nebo hrubě.

Dítě je zesměšňováno nebo ponižováno. U dítěte se objevují předčasné projevy sexuálního chování. Dítě se náhle výrazně změní (je agresivní nebo naopak příliš zamlklé apod.). Dítě si stěžuje na bolesti v oblasti břicha, podbřišku nebo konečníku. Dítě trpí poruchou příjmu potravy. Dítě iniciuje hry se sexuálním podtextem. Pečující osoba používá nepřiměřené tresty.

Výchova je příliš autoritativní (dítě nemá možnost projevit svůj názor)

Tyto signály by pracovník měl vnímat jako varovné a pokud získá důvodné podezření nebo je přímým svědkem týrání, zneužívání či zanedbávání dítěte, postupuje pracovník následujícím způsobem (záznamy o těchto postupech se vždy objeví v záznamech z návštěv):

a) jedná se o méně závažnou záležitost (například nevhodný trest nebo nevhodná výživa) která může pramenit z nevědomosti osoby pečující (jedná se o mírné nebo středně závažné riziko ohrožení dítěte). Pracovník tuto záležitost s osobou pečující projedná buď hned při zjištění, nebo při nejbližší vhodné příležitosti. Upozorní osobu pečující na možné důsledky jejího jednání a společně hledají možnosti změny.

b) klíčový pracovník si není jistý, jestli se jedná o projevy týrání, zneužívání nebo zanedbávání. V tom případě své podezření projedná na poradně s ostatními pracovníky služby a společně stanoví míru rizika a další postup (tj. je-li podezření bezpředmětné, má-li následovat konzultace v rodině, nebo je-li třeba záležitost nahlásit na OSPOD)

c) jedná se o závažné důvodné podezření na týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte (vyhodnoceno KP jako kritické ohrožení dítěte), informuje klíčový pracovník bezodkladně koordinátora služeb pro rodiny a následně také OSPOD.

Podobně se postupuje na základě zjištění ze zpráv oborníků.

Pokud dostaneme informaci o možném týrání, zneužívání nebo zanedbávání od nějaké další osoby (např. soused rodiny), odkážeme tuto osobu, aby se se svým podezřením obrátila na OSPOD, který má pravomoc provést v rodině šetření. Pro klíčového pracovníka to může být signál ke zvýšené pozornosti.

Vedle možného aktuálního týrání, zneužívání a zanedbávání je součástí plánu spolupráce a IPOD i řešení následků případného týrání, zneužívání a zanedbávání v minulosti dítěte.

Mohou se objevit následující situace:

a) jedná se o již známou zkušenost, která již byla v minulosti nějak řešena. V takovém případě jsou návrhy řešení součástí IPOD a OSPOD, osoba pečující a klíčový pracovník společně hledají možnosti co nejefektivnější pomoci dítěti. CHSD může nabídnout zprostředkování odborné pomoci.

b) o týrání, zneužívání nebo zanedbávání se nevědělo a klíčový pracovník na něj narazil při spolupráci s rodinou

- se svými zážitky se mu svěří samotné dítě. Klíčový pracovník dítěti citlivě sdělí, že se jedná o závažnou věc, kterou nemůže držet v tajnosti. Probere s ním, jak o tom budou informovat OSPOD a osobu pečující. Během celého rozhovoru věnuje klíčový pracovník zvláštní pozornost aktuálním pocitům a konkrétním obavám dítěte a snaží se na ně vhodně reagovat.
- o týrání, zneužívání nebo zanedbávání v minulosti dítěte se klíčový pracovník dozví od osoby pečující. Pracovník osobu pečující upozorní, že je nutné o této skutečnosti informovat OSPOD a společně hledají možnosti, jak dítěti pomoci.

Pokud má dítě za sebou nějaký traumatizující zážitek a osoba pečující ho nechce řešit v dobré víře, že pro dítě bude nejlepší zapomenout, klíčový pracovník s ní citlivě probere, jaké důsledky by to pro dítě mohlo mít. Pokud ani přesto pečující osoba nechce tuto problematiku řešit, je o této skutečnosti informován OSPOD.

Práce s pracovníky

Vzdělávání v oblasti týrání, zneužívání a zanedbávání dětí je součástí vzdělávání klíčových pracovníků. Každý klíčový pracovník absolvuje minimálně jedno školení o této problematice během tří let.

Prevencí týrání nebo zneužívání dítěte ze strany pracovníka jsou pravidelné supervize a hodnotící pohovory s koordinátorem služeb pro rodiny. Na webových stránkách existuje možnost podat anonymní stížnost na chování klíčového pracovníka.

Pro všechny děti jsou na webových stránkách přiměřeným způsobem zpracované instrukce, jak mohou postupovat, pokud se jim něco špatného děje, včetně konkrétních odkazů (webové stránky, maily, telefonní čísla), kam se v takovém případě obrátit.

Postup při týrání dítěte pracovníkem

Prevencí týrání dětí ze strany pracovníků je jejich pečlivý výběr, důraz na kvalifikaci a motivaci pro práci, pravidelné konzultace a supervize. Pokud by i přesto k takovému jednání došlo (především na pobytových akcích s hlídáním dětí), je to důvod k okamžitému ukončení pracovního poměru, zejména pokud se jedná o záměrné a vědomé jednání pracovníka.

Výjimkou je pouze situace, kdy by se jednalo o jednorázové selhání v afektu (pracovník nezvládl situaci, nechal se k takovému jednání vyprovokovat a dítě například udeřil), ke kterému se pracovník sám svému nadřízenému přizná. V tom případě je mu uděleno písemné napomenutí a spolu s koordinátorem služeb pro rodiny zpracuje preventivní plán jednání v obdobných situacích v budoucnosti, jehož součástí může být i povinná účast v programu zaměřeném na zvládání emocí.

Osobám pečujícím se organizace oficiálně omluví a nabídne jim podporu při zpracování této události. Informuje je také o postupu, jakým situaci řeší s pracovníkem, který se týrání dopustil.

Jednalo-li se o klíčového pracovníka rodiny, dojde k jeho změně. O průběhu omluvy a domluveném dalším postupu je veden záznam ve složce rodiče

3. Prostředí a podmínky

3a) Pověřená osoba vytváří materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných pověřenou osobou. Prostory musí odpovídat potřebám cílové skupiny, musí být důstojné a respektovat potřebu soukromí.

Materiální podmínky

PO provozuje činnosti v klidném prostředí na ulici. Vchody do budov jsou řádně označeny. Ve Šternbekru je možné parkovat před budovou, v Mor. Berouně po dohodě ve dvoře. Budovy jsou celkově bariérové, to znamená, že pokud se chtějí lidé dostat do kanceláří (tedy i naší organizace) musejí vyjít schody do prvního podlaží. U vchodu je zvonek pro imobilní občany.

Kanceláře

Na dveřích kanceláře jsou napsány údaje o organizaci. Tedy název, výčet poskytovaných činností, úřední hodiny, kontakty na pracovníky a údaje o financování sociální služby. V nepřítomnosti pracovníka musí být kancelář vždy zamčená a je uveden důvod nepřítomnosti s telefonním kontaktem.

Místnosti pro skupinové aktivity

Místnosti pro skupinové aktivity slouží pro vykonávání preventivních a volnočasových činností. Místnost je zařízena tak, aby zde byl dostatek prostoru pro větší počet lidí. Jelikož zde vystavujeme práce a výrobky dětí, je poznat, že ji navštěvují děti. Rodiče i děti mají k dispozici materiál pro veškerou činnost. Jsou tam i hračky pro menší děti. Ve větší místnosti je počítač, který mohou využívat všichni rodiče. V nepřítomnosti pracovníka musí být místnosti vždy zamčené.

Soukromí:

V každé z budov je k dispozici prostor pro nerušenou konzultaci mimo kancelář i skupinové aktivity.

Technické podmínky

Budova a v ní místnosti, které má organizace k dispozici a kde jsou tedy poskytovány sociální služby, jsou udržovány v dobrém technickém stavu.

Prostory budovy odpovídají protipožárním předpisům. V budově, přímo na patře se nachází požární poplachové směrnice, v kanceláři následně hasicí přístroj.

Jsou prováděny pravidelné kontroly a revize všech elektrických a jiných zařízení a přístrojů.

V kanceláři organizace je dostupný sešit s nápisem *Závady na pracovišti*. To znamená, že všechny případné závady je nutné tam psát a oznámit odpovědné osobě – oddělení provozu.

Jednou za půl roku provádíme workshop BOZP a požární ochrany.

Hygienické podmínky

Dále viz. Sanitační řád.

4. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

4a) Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.

- Webové stránky www.spolekeccehomo.cz
- Výroční zpráva (www.spolekeccehomo.cz)
- Leták (v příloze)

4b) Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.

Pravidla odmítnutí

1) Rodina vyžaduje činnosti, které neposkytujeme – rodině je nabídnuta návazná služba
2) Pracovníci již nemají možnost přijmout další rodinu z důvodu naplněné kapacity - rodině je nabídnuta návazná služba nebo kontaktování, až se kapacita uvolní
3) V případě, že klient bude požadovat službu v rozsahu, mimo vydané pověření, bude klient na toto upozorněn a bude odkázán na příslušný orgán SPOD.

Kapacita činností:

Sanace rodin je 5 rodin na jednoho pracovníka a úvazek. Dle závažnosti řešeného problému může vedoucí služby pracovníkovi počet rodin snížit. Naplněná kapacita Sanace je v okamžiku, kdy na 1 úvazek připadá 5 aktuálně řešených rodin.

4c) Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňující dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.

Pravidla SPO - Viz dokument: Vnitřní pravidla.

5.Podpora přirozeného sociálního prostředí

5a) Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

Podpora vztahů dětí s jejich přirozeným sociálním prostředím je součástí činnosti vykonávané naší organizací tak, jak vyplývá i z Úmluvy o právech dítěte. Pracovníci organizace při práci s klienty postupují v souladu s IPOD zpracovaným orgánem sociálněprávní ochrany dětí. V rámci naší činnosti, sledování výkonu pěstounské péče, sanační práce s rodinami a dalšími činnostmi podáváme dle aktuálních potřeb zprávy směřující k úpravě individuálního plánu dítěte. V rámci pohovoru s dítětem sledujeme mimo jiné vztahy v širší rodině a vztahy s přirozeným sociálním prostředím, vztahy ve škole a volnočasové aktivity.

5b) Pověřená osoba podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena pravidla jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt připravuje dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.

Východiska:
- IPOD
- Edukace osob pečujících a rodičů (práva a povinnosti)
- Znát názor dítěte
- Poradenství s ohledem na zájem dítěte
- Případová konference - IPOD
- Pravidla způsobu a místa kontaktu dítěte s blízkými nebo příbuznými osobami

V případě rozhodnutí soudu o styku je nutné toto rozhodnutí respektovat. Ze strany pověřené osoby budou osoby pečující poučeni o nutnosti respektovat nařízení soudu. Pokud soud nařídí asistovaný kontakt v zařízení naší organizace, ve spolupráci s OSPOD dojde k přesné definici, za jakých podmínek bude styk probíhat, kdo bude asistovat u tohoto styku, co musí předcházet prvnímu kontaktu (např. příprava psychologa či jiné opatření k ochraně dítěte), v jakém horizontu a rozsahu. V případě, že není ve věci rozhodnuto soudem, ale

asistovaný styk byl již stanoven v rámci IPOD orgánem SPOD je postupováno dle tohoto. Je nutné dodržení pravidel pro asistovaný kontakt tj. bezpečné prostředí pro dítě i rodiče, zajištění kompetentní osoby po dobu styku, předem edukace všech účastníků (pohovor s dítětem), záznam z asistovaného styku, který bude postoupen orgánu SPOD.2

PRAVIDLA SLUŽBY ASISTOVANÝ KONTAKT (AK)

Pravidla asistovaného kontaktu dítěte

AK: asistovaný kontakt
ZZ: zákonný zástupce

Povinnosti rodiče:

o Před vstupem do služby AK opatřit zprávu od psychologa či psychiatra (pakliže jej dítě navštěvuje), která by popisovala dosavadní spolupráci s dítětem a jeho zdravotní stav a poskytnout ji pracovníkovi Centra.
o Před vstupem do služby AK opatřit zprávu od psychologa či psychiatra (pakliže jej rodič navštěvuje), která by popisovala a jeho zdravotní stav a poskytnout ji pracovníkovi Centra.
o Informovat klíčového pracovníka o všech skutečnostech vztahujících se k AK (např. zdravotní obtíže dítěte, spolupráci s dalšími organizacemi).
o Oba rodiče / zodpovědné osoby jsou povinni respektovat doporučení odborného týmu KC ve vztahu k průběhu podporovaných setkávání, přípravy na ně a využívání individuálních či párových konzultací.
o Oba rodiče jsou povinni zajistit, aby délka mezi asistovanými setkáváními nebyla delší než dva týdny.
o Připravit dítě na vlastní AK a setkání s druhým rodičem/ZZ.
o Jednat v zájmu dítěte a důsledně chránit jeho zájmy.
o Neovlivňovat negativně dítě proti druhému rodiči/ZZ (či jiným osobám).
o Dodržovat sjednané dohody a pravidla.
o Docházet řádně na domluvené schůzky a aktivně se účastnit setkání.

o Pečující rodič je povinen v dohodnutých termínech zajistit účast dítěte na setkáních, překážka na straně rodiče není důvodem neúčasti (např. nemoc rodiče, nedostatek finančních prostředků na cestu….).
o Respektovat pracovníky KC.
o Intenzitu a rychlost postupu sbližování mezi rodičem a dítětem (dětmi) určuje dítě (děti). Rodič tempo a hranice dítěte (dětí) respektuje.
o Není přípustné jakkoli ovlivňovat dítě (děti) proti druhému rodiči (či jiným osobám). Když pracovník zjistí, že dochází k ovlivňování dítěte, upozorní na toto jednání rodiče a rodič je povinen se takovému jednání vyvarovat.
o Agresivní projevy (ať slovní či fyzické) a stejně tak používání vulgárních výrazů k dítěti, druhému rodiči či pracovníkovi KC je zakázáno.
o Rodič zodpovídá za bezpečnost dítěte po dobu setkání.
o Ze setkání dítěte s nepečujícím rodičem je pořízen audiovizuální záznam, je majetkem KC a ani jednomu z rodičů nevzniká nárok na vlastnictví této nahrávky.
o Pečující rodič nemá právo shlédnout audiovideozáznam bez písemného souhlasu nahrávané osoby.
o Audiovideozáznam může být na vyžádání soudu/ či OSPODu použit jako důkazní materiál.
o Sám rodič si nepořizuje nahrávky z konzultací a setkání s dítětem.
o Rodič nikdy nejedná v neprospěch dítěte.
o Společná konzultace rodičů se uskuteční nejpozději po čtvrtém asistovaném setkání nepečujícího rodiče s dítětem. Jejich počet se odvíjí od individuálních potřeb dané rodiny.
Rodiny berou na vědomí, že tato pravidla jsou závazná. Pokud bude opakovaně docházet k porušování těchto pravidel, odborný tým KC bude informovat příslušné instituce, které na konkrétním případu spolupracují.

Práva rodiče/ZZ :

o Být informován o průběhu AK.
o Být ústně seznámen se závěrečnou zprávou a závěrečným hodnocením služby.
o Ukončit poskytování služby AK bez udání důvodu.

Povinnosti poskytovatele:

o Koordinovat setkávání a poskytnout službu AK.
o Informovat OSPOD a soud o zjištěných skutečnostech, o průběhu služby a jejím ukončení.

o Informovat rodiče/ZZ o průběhu AK.

o Poskytovat dítěti příslušné informace formou adekvátní jeho věku a schopnostem.

Práva poskytovatele:

o Předčasně ukončit AK, pokud bude rodič v rámci asistovaného setkání jednat v neprospěch dítěte a nebude reflektovat na doporučení pracovníka.

o Vykázat rodiče agresivního, pod vlivem návykových látek či jinak nezpůsobilého k AK.

o V případě nedodržení výše dohodnutých pravidel, ukončit celou službu.

Závěrečná zpráva je zpracována pouze na žádost oprávněné instituce, nikoliv na žádost rodičů.

Rodiče jsou seznámeni a výslovně souhlasí se skutečnostní, že v závěrečné zprávě (vyžádána soudem,
nebo OSPODem), budou shrnuty informace o průběhu AK o všech členech rodiny. Dále prohlašují, že
jsou si vědomi, že v předané závěrečné zprávě jsou informace o všech členech rodiny. Tato zpráva
může být na vyžádání předána každému z rodičů.

6. Personální zabezpečení

6a) Pověřená osoba má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační předpoklady a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.

Počet pracovních míst – 5

Počet úvazků – 1,0

Pozn. 2020 – Posílení na 3,0

Kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady:

Ředitelka organizace:

- vzdělání pro pozici sociálního pracovníka dle zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- praxe v sociální oblasti alespoň 20 let
- trestní bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- schopnost řídit
- dobré komunikační dovednosti
- znalost problematiky řízení NNO poskytujících sociální služby

Vedoucí SPO

- vzdělání pro pozici sociálního pracovníka dle zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- praxe v oboru sociální práce alespoň 5 let
- trestní bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- schopnost řídit
- dobré komunikační dovednosti, empatie

Sociální pracovník/ pracovnice v přímé péči

- vzdělání pro pozici sociálního pracovníka dle zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- praxe v oboru sociální práce alespoň 1 rok
- trestní bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- dobré komunikační dovednosti, empatie
-

6b) Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny.

Pravidelně probíhá revize efektivity a vytíženosti činností SPO, které jsou podkladem k rozvoji a případně personálnímu obsazení.

6c) Pověřená osoba má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.

Viz dokument Kompetence pracovníků SPO

7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců

7a) Zaměstnanci pověřené osoby a další fyzické osoby, které se jménem pověřené osoby podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany, splňují odbornou způsobilost a jsou bezúhonní podle zákona.

Všichni zaměstnanci podílející se na výkonu SPOD splňují kvalifikační předpoklady dle § 49a zákona 359/99 Sb.

Před uzavřením pracovní smlouvy předkládají výpis z rejstříku trestů a profesní životopis, doklady o dosaženém vzdělání a odborné praxi. Doklady zaměstnance jsou zaslány Krajskému úřadu Olomouckého kraje s žádostí o zařazení v rámci jako pověřené osoby pro výkon SPOD. Kopie jsou uloženy ve spise zaměstnance.

7b) Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.

Zdroj vyhledávání nových zaměstnanců:

Osobní kontakt- doporučení zaměstnanců nebo kolegů z jiných organizací

Došlé nabídky na základě Inzerce na pracovních portálech, webových stránkách a vývěsce kanceláře

Zveřejnění informací o novém pracovním místě:

Zveřejnění inzerátu na webových stránkách a vývěsce kanceláře s uvedením charakteristiky vykonávané práce, kvalifikační předpoklady, požadované dovednosti, další předpoklady a doklady

Postup pravidel výběrového řízení:

Administrativní selekce na základě splnění zveřejněných požadavků na danou pozici.

Uchazeči, kteří splňují dané požadavky, budou pozváni k ústnímu pohovoru, v komisi pro posuzování

uchazečů je ředitelka a vedoucí služby, případně další člen, přizvaný manažerkou.

Rozhodnutí o výběru nového zaměstnance je v plné kompetenci vedoucí.

Postup zveřejnění výsledků výběrového řízení:

Uchazeč je informován o výsledku výběrového řízení informován písemně nebo e-mailem. Pracovník,

který byl vybrán na pracovní pozici, je následně uveden na webových stránkách.

Postup při nástupu nového zaměstnance:

Po předložení dokladů potřebných pro danou pozici (životopis, výpis rejstříku trestů, doklady o vzdělání, zápočtový list), bude uzavřena pracovní smlouva se zkušební dobou dle povahy pracovní smlouvy (doba určitá, neurčitá).

Pravidla pro zaškolování nového zaměstnance:

Pro nového zaměstnance je stanoven pracovník pro zaškolování, nejčastěji se jedná o přímého nadřízeného. Odpovědný pracovník seznámí nového zaměstnance s organizací a její náplní činnosti, s pracovními postupy, metodikou a manuály. Seznámí ho se spolupracovníky, klienty. Doba zaškolování je tři měsíce od uzavření pracovní smlouvy. Po ukončeném zaškolování předá odpovědný pracovník písemně zpracované vyhodnocení zaškolování s návrhem na případně další vzdělávací potřeby nového pracovníka.

Dále viz. Výběrové řízení a Zaškolování v bodech.

7c) Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro přijímání osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.

Dobrovolnící a stážisté

Dobrovolník v doprovázení pěstounů a agendě pěstounské péče může vykonávat svoji činnost pod dohledem sociálního pracovníka. Takovou činností je zejména pomoc při vytváření programů pro děti při vzdělávacích pobytech pro pěstouny, pomoc při lektorování těchto programů a pomoc při zajištění osobní péče o svěřené děti pěstounů. Osoby pečující jsou s touto skutečností seznámeny. Dobrovolník má povinnost konzultovat s klíčovým pracovníkem průběh dobrovolnické služby formou pravidelné intervize, alespoň 1x za 14 dní, případně okamžitě po schůzce s klientem. Průběh dobrovolnické služby hodnotí klíčový pracovník s klientem. Osobnostní předpoklady dobrovolníka: spolehlivost, empatie, dobrá schopnost komunikace, trpělivost při práci s dětmi. S dobrovolníky je uzavřena Smlouva o dobrovolnictví, organizace sjednává pro dobrovolníka pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dobrovolníkem při výkonu práce Stážisté vykonávají v organizaci činnosti, uvedené ve smlouvě se školou.

Ve smlouvě je přesně definován rozsah praxe a právní vymezení práv a povinností obou stran. Nahlížet do spisů klientů lze jen se souhlasem klienta. Pro stážistu je z řad sociálních pracovníků stanoven mentor. Stáže jsou možné uskutečnit pro studenty oborů, souvisejících s výkonem sociální práce. Dobrovolník i stážista musí být vedoucím seznámen s posláním organizace, organizační strukturou, obsahem poskytovaných služeb, cílovou skupinou a s běžným provozem, s principy práce dobrovolníků a stážistů, etickými zásadami, zásadami ochrany zdraví a bezpečnosti při práci. Dobrovolníci a stážisté dodržují povinnost mlčenlivosti o všech informacích, se kterými přišli do styku v průběhu plnění svých úkolů a tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru (viz §100 zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), tento závazek stvrzují svým podpisem.

8. Profesní rozvoj zaměstnanců

8a) Pověřená osoba má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců.

Minimálně 1x za rok je hodnocen pracovní výkon každého pracovníka sociální služby nadřízeným pracovníkem.

Minimálně jednou za rok provádějí zaměstnanci sebereflexi. Při hodnocení se posuzují silné a slabé stránky pracovníka srovnáním sebehodnocení pracovníka a hodnocení nadřízeného pracovníka. Toto hodnocení se provádí ve **formuláři Hodnocení (který obsahuje hodnocení pracovníka i vedoucích). Stejný formulář vyplňuje i přímý nadřízený.**

Pracovníci organizace jsou seznámeni s procesem hodnocení a s jeho výsledky. Na základě hodnocení je tvořen **Plán dalšího vzdělávání**, event. Kariérových kroků zaměstnance, zvýšení motivace, apod.

Hodnocení pracovníků neslouží jako podklad pro odměňování, ale především jako nástroj pro zajištění profesionálního růstu.

Pracovník i nadřízený se setkají při Hodnotícím pohovoru a projednají jednotlivé body Hodnocení a Plánu za předchozí období.

V organizaci je uplatňován systém oboustranné komunikace mezi vedením a pracovníky. Oboustranná komunikace mezi vedením organizace a všemi pracovníky je zprostředkována formou pracovních porad, návštěv na pracovištích. Rozhovory slouží k získávání zpětné vazby od zaměstnanců, která je průběžná.

Forma hodnocení	Účel	Výstup	Četnost
Hodnocení	HODNOCENÍ PRACOVNÍHO VÝKONU HODNOCENÍ PRACOVNÍCH SCHOPNOSTÍ, DOVEDNOSTÍ A PRACOVNÍHO CHOVÁNÍ SPOKOJENOST, MOTIVACE, NÁMĚTY NA ZMĚNU NÁVRHY VZDĚLÁVACÍCH CÍLŮ DO DALŠÍHO OBDOBÍ	Formulář sepsaný pracovníkem i nadřízeným	**Min. 1 x ročně** (v případě konce pracovní smlouvy nejméně 2 měsíce před skončením pracovního úvazku). **Listopad**
Hodnotící pohovor	Vzájemné porovnání a zhodnocení formuláře Hodnocení	Jeden formulář schválený pracovníkem i nadřízeným	Viz výše
Hodnocení vedoucích pracovníků (za střediska) Provádí podřízení	Anonymní hodnocení přes Google formuláře	Souhrn odpovědí ve Formulářích	Min. 1 x ročně prosinec
Hodnocení ředitelky Provádí všichni zaměstnanci	Anonymní hodnocení přes Google formuláře	Souhrn odpovědí ve Formulářích	Min. 1 x ročně prosinec
Zpětná vazba Provádí všichni zaměstnanci, kolegové bez rozdílů	Zlepšování běžné činnosti Pochvala	Rozhovor Email	Průběžně

8b) Pověřená osoba má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.

Všechny formuláře se ukládají v osobním spise pracovníků.

1. **Stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace**

2.1.Kritéria stanovení osobních profesních cílů a jeho plnění

Technika SMART

Plnění: Kroky (které budeme společně hodnotit)

Výsledek: Splněno/Nesplněno

Při výběrů vzdělávacích akcí organizace zohledňuje především kurzy, které pomohou organizaci při zajišťování kvalitnější a bezpečnější práce a služeb. Při výběru zaměstnanců pro vybranou vzdělávací akci se posuzuje aktuální potřeba zaměstnance získat nabízené znalosti a schopnost nové znalosti a dovednosti uplatnit v praxi, prezentovat je a sdílet s ostatními spolupracovníky. Zaměstnanec je povinen vypracovat zprávu z odborného semináře, stáže atp. a předložit ji nadřízenému pracovníkovi. Dále viz Formulář **Zpráva z odborného semináře.**

Pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci mají podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách za povinnost absolvovat ročně 24 hodin vzdělávání. Počet hodin vzdělávání se zaznamenává na základě Osvědčení, příp. jiného dokladu o účasti.

Oblasti si po dohodě s vedoucí služby a finančních možnostech organizace vybírá pracovník.

8c) Pověřená osoba má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.

Viz směrnice Výkonového odměňování a Benefity.

8d) Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Účast na supervizích

- Supervize probíhají v prostorech SPO nebo v místě poskytování supervize supervizorem.
- Supervize je pro každého pracovníka v přímé péči s rodinami povinná minimálně 1x za čtvrt roku – týmová či individuální dle potřeby pracovníka.

9. Pracovní postupy pověřené osoby

9a) Pověřená osoba má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření po celou dobu platnosti pověření. Tyto postupy a metodiky pověřená osoba zpracovává pro práci s cílovými skupinami.

9b) Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocení příprav, včetně obsahu, formy a výstupů skupinové a individuální přípravy, způsobu práce s žadateli ve všech fázích procesu příprav.

Nerelevantní

9c) Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.

Organizace má vždy určeného klíčového pracovníka, který pracuje s osobou pečující, dítětem a rodinou, ve spolupráci s OSPOD. Kompetence a kvalifikační předpoklady vyplývají z pracovní smlouvy, vždy však splňují kvalifikační předpoklady pro výkon SPOD. Kontaktní pracovník řídí a zodpovídá za průběh poskytované sociálně-právní ochrany a provází klienty celým procesem pomoci a podpory.

11. Předávání informací

11a) Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně- právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte.

Povinnost předávat informace se řídí zákonem (§53 odst. 1, § 47b odst. 5, § 47c odst. 4, § 10 odst. 4 zákona č. 359/99 Sb.).

- na výzvu orgánu sociálně právní ochrany je pověřená osoba povinna sdělit údaje potřebné pro poskytování sociálně právní ochrany

. - pověřená osoba má povinnost bez zbytečného odkladu oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že se jedná o děti uvedené v § 6 z. 359/99 Sb.;11

S rodiči i dětmi se čtvrtletně vyhodnocují individuální plány na naplánované konzultaci.

11b) Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.

Konzultace/účasti na aktivitách se zapisují v databázi Arum – Viz. Metodika zápisu Arum.

11c) Pověřená osoba má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně- právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.

Viz

Konzultace/účasti na aktivitách se zapisují v databázi Arum – Viz. Metodika zápisu Arum.

Směrnice Vedení porad

Směrnice Komunikace v organizaci.

12. Změna situace

12a) Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.

Významné změny

– příklady situací, které by mohly být pro dítě v ohrožené rodině významné:

- příchod dítěte z ústavního zařízení
- stěhování
- změna školy
- volba následného studia se zaměřením na budoucí uplatnění v životě
- rozvod pečující osoby/osob
- odchod člena rodiny
- vážné onemocnění pěstouna nebo dítěte/člena rodiny
- zletilost dítěte,

Všem významným životním změnám věnují kontaktní pracovníci maximální pozornost a celý proces doprovázejí. Kontaktní pracovník se zaměřuje na celkové fungování rodiny, zjišťuje, zda jsou dítěti zajištěny veškeré podněty pro zdravý vývoj při změně situace v rodině. ¨

To znamená, že jsou s rodinou a dítětem v pravidelném osobním kontaktu, pečlivě mapují reakce, sledují projevy dítěte, vzájemnou komunikaci a bezpečně kotví celý proces tak, aby změna pro dítě byla co možná nejméně zatěžující. Jde zejména o eliminace další případné traumatizace dítěte.

Kontaktní pracovník by se měl při mapování potřeb náhradní rodiny zaměřit na veškeré její potřeby, na potřeby dětí vyrůstající v této rodině.
Konkrétně by měl sociální pracovník zjistit a zmapovat:

- silné stránky /o co se lze opřít, vnitřní zdroje/
- slabé stránky /skrytá úskalí, rizika/.

Situace v životě rodiny mohou být různě náročné jak pro samotné dítě, tak pro rodiče. Pečující osoba musí zvážit, zda má příprava předvídatelných či plánovaných změn v rodině probíhat pod odborným vedením, či ji zvládne bez této pomoci. Odborným vedením rozumíme spolupráci s např. psychologem, psychoterapeutem, právníkem, speciálním pedagogem či jiným odborníkem /dle závažnosti a charakteru dané situace/. Celou situaci a odbornou pomoc by měla rodina konzultovat se svým klíčovým pracovníkem a ten by měl být nápomocen při výběru vhodného odborníka a pomoci dojednat potřebné. Při doprovázení je důležité rodinu povzbuzovat, kladně motivovat k otevřené a přímé komunikaci mezi jednotlivými členy, vést rodinu k řešení a nikoliv k vyhýbání se překážkám, k zajištění a podpoře dítěte a respektování jeho vývojového období. Podpora všech aktérů a úzká spolupráce s příslušným OSPODem, zejména předávání informací /Standard č.11/ je naprosto nezbytnou součástí. Klíčový pracovník plánuje sled jednotlivých kroků s rodinou, konzultuje s ní všechny tyto kroky a postup vyhodnocuje. Všechny kroky jsou písemně zaznamenávány.

Postup práce klíčového pracovníka pro situace významných změn Klíčový pracovník v prvním kroku musí definovat, zda situace je významná pro dané dítě, resp. rodinu; zda potřebují pomoc a proč /např. porovná situaci v rodině pěstouna s běžnou situací rodiny, dle

základních informací porovná vývoj dítěte s vývojem popisovaným v odborné literatuře, pro lepší ověření si vyžádá i názor speciálního pedagoga nebo jiného spolupracovníka – metodika, konzultuje danou situaci se sociálním pracovníkem příslušného SPODu, který s rodinou taktéž pracuje. Neexistuje jednotný návod, zejména proto, že každý jedinec je zcela jedinečný a neopakovatelný a každý reaguje na změny zcela odlišně. Proto je třeba, aby klíčový pracovník nejen jednal eticky a profesně, ale aby celý proces zvládl tak, aby průběh byl co možná hladký a harmonický. V závažnějších případech klíčový pracovník situaci v rodině a jednotlivé navržené kroky konzultuje s vedoucí.

Vždy je potřeba vycházet z konkrétní situace rodiny. Pokud klíčový pracovník rozhodne a vyhodnotí, že situace je pro dítě, resp. rodinu významná, navrhne způsob intervence, kde budou popsány jednotlivé kroky:

• co, kdo, kdy a jak udělá

• jak dlouho intervence potrvá a s kým /jaký odborník, SPOD, další zainteresované osoby/

K tomuto účelu je zpracován rámcový harmonogram příprav, ze kterého se vychází.

Průběh přípravy:

• práce s životním příběhem

• pravidelné návštěvy v rodině, popř. společně trávený čas, např. víkend či společný výlet s rodinou

• mapování aktuální situace, její vývoj, sledování možných rizik /reakce jednotlivých členů rodiny, reakce okolí popř. mateřské školky či školy/

• poskytování zpětné vazby, pomoc, poradenství včetně styku s institucemi

• práce s odbornou literaturou – samostudium pečující osoby + konzultace

• vedení záznamů pečující osobou /např. zápisy v Arumu/ - jak o reakcích dítěte, tak o svých pocitech, prožívání celé situace

• zprostředkování asistovaného kontaktu dítěte s biologickou rodinou v případě stanovení této omezené formy kontaktu soudem

• spolupráce s odborníky /psycholog, terapeut, psychoterapeut, pediatr,../

Během procesu klíčový pracovník nabízí:

• podporu dítěte a členů náhradní rodiny v komunikaci, ventilování emocí, pocitů

• definování potřeb a z toho vzniklých požadavků jak dítěte, tak členů náhradní rodiny. Celý proces klíčový pracovník bezpečně kotví, chová se profesionálně, nevměšuje se, nenabízí „svá“ řešení.

Navrhuje způsob konkrétní pomoci: odbornou pomoc, návazné služby, služby pověřené osoby. Realizuje intervenci a také ji v součinnosti s rodinou a dalšími zainteresovanými stranami Vyhodnotí. Vše řádně písemně zaznamená – záznamy z konzultací, průvodce, půlroční zprávy, plán podpory. Kontaktní pracovník využívá i postupy a metody popsané i v dalších standardech.

13. Dokumentace o výkonu sociálně- právní ochrany

13a) Pověřená osoba má zpracována pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.

a) **osobní údaj** - jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu.

b) **citlivý údaj** – rozumí se osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů. Citlivým údajem je také biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů.

*V dokumentech SPO se pod pojmem osobní údaje rozumí osobní i citlivé údaje.

c) **anonymní údaj** je takový údaj, který buď v původním tvaru nebo po provedeném zpracování nelze vztáhnout k určenému nebo určitelnému subjektu údajů.

d) **subjekt údajů** - fyzická osoba, k níž se osobní údaje vztahují. Pro účely služby SPO se subjektem údajů rozumí rodiny a osoby blízké.

e) **zpracování osobních údajů** – jakákoliv operace nebo soustava operací, které EH systematicky provádí s osobními údaji. Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace.

f) **shromažďování osobních údajů** – systematický postup nebo soubor postupů, jehož cílem je získání osobních údajů za účelem jejich dalšího uložení na nosič informací, pro jejich okamžité nebo pozdější zpracování.

g) **uchovávání osobních údajů** – udržování údajů v takové podobě, která je umožňuje dále zpracovávat.

h) **blokování osobních údajů** – vytvoření takového stavu, při kterém je osobní údaj určitou dobu nepřístupný a nelze jej jinak zpracovávat.

i) **likvidace osobních údajů** - fyzické zničení jejich nosiče, jejich fyzické vymazání nebo jejich trvalé vyloučení z dalších zpracování.

j) **zveřejněný osobní údaj** je osobní údaj zpřístupněný zejména hromadnými sdělovacími prostředky, jiným veřejným sdělením nebo jako součást veřejného seznamu.

k) **evidence nebo datový soubor osobních údajů** – jakýkoliv soubor osobních údajů uspořádaný nebo zpřístupnitelný podle společných nebo zvláštních kritérií.

l) **souhlas se zpracováním osobních dat** – svobodný a vědomý projev vůle subjektu údajů, jehož obsahem je svolení subjektu údajů se zpracováním osobních údajů .

m) **příjemce** – každý subjekt, kterému jsou osobní údaje zpřístupněny.

Dále viz Metodika Arum a Příloha GDPR

Obsah dokumentace složky rodiny:	**- originál dohody s přílohami** **- dotazník na kvalitu poskytování činností (roční)** - plné moci (např. podpora při soudním jednání) - informovaný souhlas OSPOD

Obsah elektronické verze složky rodiny	Scen: **- dohoda s přílohami** **- dotazník na kvalitu poskytování služby (roční)** - plné moci (např. podpora při soudním jednání) -informovaný souhlas OSPOD (formulář pracoviště OSPOD, pokud se řeší) zakázky/cíle/úkony Dále viz *Metodika Arum*
Právo nahlížet	- ředitelka EH - pracovníci SPO
Poskytnutí informaci	-mezi pracovníky SPO -dle rozhodnutí soudu -osobám uvedeným v "Souhlas klienta se zpracováním osobních a citlivých údajů" - pouze v rozsahu, který klient uvedl ve zmiňovaném dokumentu
Uložení	Složky jsou uloženy v uzamykatelné skříni umístěné v kanceláři SPO, tak aby nebyl umožněn přístup nepovolaným osobám. Za řádné uložení spisu odpovídá vedoucí SPO
Odpovědný	vedoucí SPO

14. Vyřizování a podávání stížností

14a) Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně- právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

1. za stížnost organizace považuje písemně doručené (poštou, vhozené do schránky, emailem) nebo v případě ústního podání pracovníkem sepsané podání, které se vztahuje ke způsobu, formě, kvalitě poskytovaných úkonů nebo k práci zaměstnanců.
Subjektivní podnět nebo připomínka k možnému zlepšení poskytovaných služeb se za stížnost
nepovažují.
2. Kvalitou se rozumí, jak organizace musí poskytovat SPO, se rozumí soubor kritérií, kterými je definována úroveň poskytování SPO v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb, ale také v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a rodinami. Průběhem poskytování se rozumí proces k dosažení cílů.

Pracovníci řeší stížnosti rodin SPO co nejdříve (za maximální lhůtu pro vyřízení stížnosti se považuje 30 dnů). V případě překročení maximální lhůty má rodina možnost obrátit se na odbor sociálních věcí krajského úřadu Olomouckého kraje.

Formy podání

- ústně (vedoucímu pracovníkovi, manažerovi nebo řediteli organizace)
- písemně (předáním na ambulantním pracovišti, vhozením do poštovní schránky organizace,
  zasláním poštou)
- emailem (vedoucímu pracovníkovi, manažerovi nebo řediteli organizace)
- anonymně (předáním na ambulantním pracovišti, vhozením do poštovní schránky organizace, zasláním poštou, emailem)

Podání stížnosti

↓

Přijetí

↙ ↘

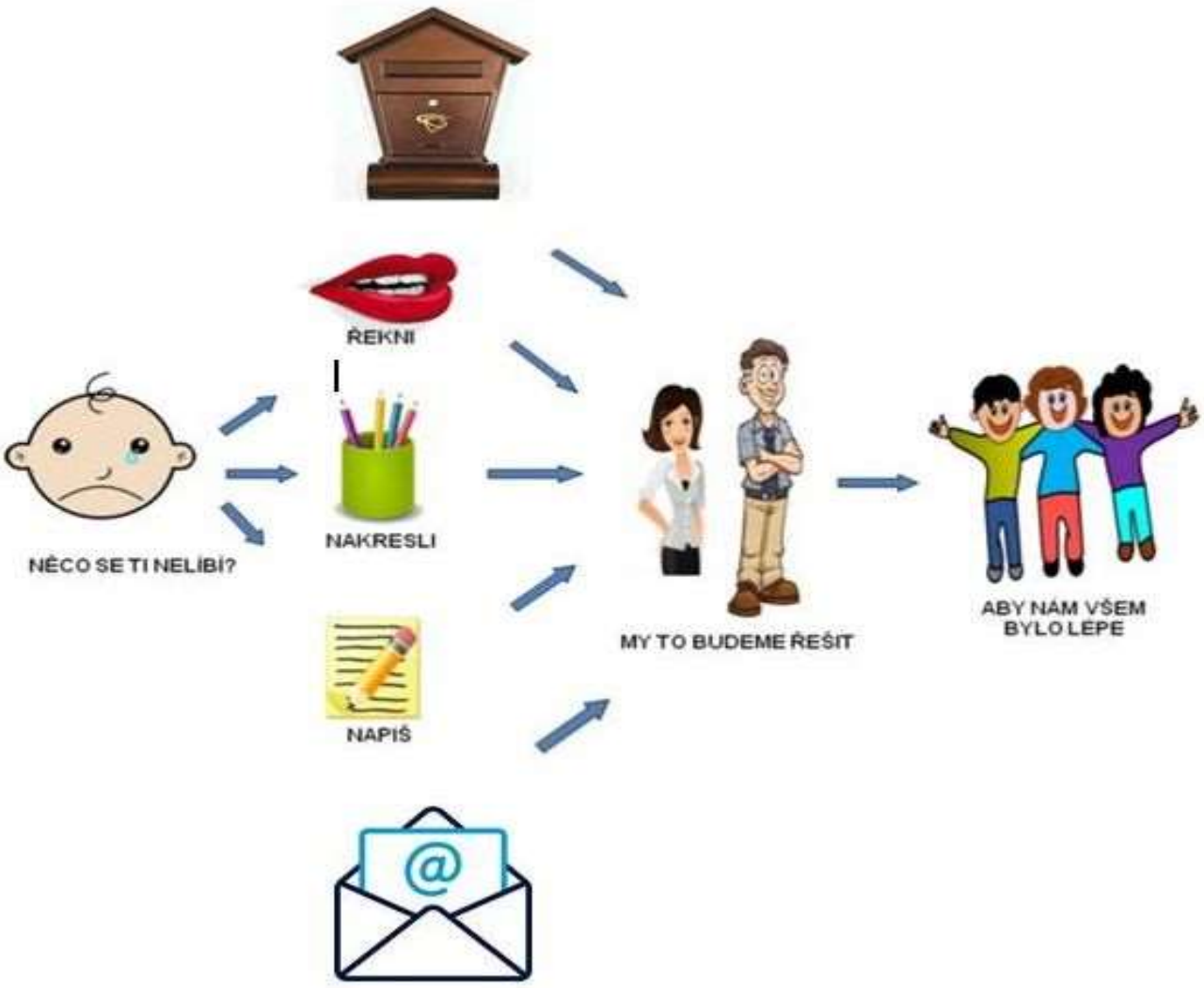
Vyřízení stížnosti ← **Přeposlání**

↘

Odpověď

↓

Vyhodnocení oprávněnosti a přijatá opatření


ŘEKNI
NAKRESLI
NAPIŠ
NĚCO SE TI NELÍBÍ?
MY TO BUDEME ŘEŠIT
ABY NÁM VŠEM BYLO LEPE

Veškeré stížnosti rodin v rámci SPO, jak písemné tak ústní i anonymní, jsou evidovány v „Knize evidence přání a stížností“.

„Kniha evidence přání a stížností“ je uložena v kanceláři SPO a zaznamenávají se zde tyto údaje:

- evidenční číslo přání, stížnosti
- datum přijetí přání, stížnosti
- jméno stěžovatele (pokud je známo)
- předmět přání, stížnosti
- průběh řešení přání, stížnosti
- kdo přání, stížnost řešil
- jakým způsobem byl stěžovatel informován (dopisem nebo umístěním na nástěnce před vstupem do SPO v případě anonymní stížnosti)
- datum vyřízení přání, stížnosti

Obdržené stížnosti se minimálně 1x ročně vyhodnocují, jakých oblastí se týká, zda se opakují věcně, osobou stěžovatele či pracovníka. O výsledcích je informován tým pracovníků SPO s navržením případných změn či postupů.

Formulář je k dispozici na nástěnce.

15. Rizikové, havarijní a nouzové situace

15a) Pověřená osoba má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy je v nezbytném rozsahu seznámena přiměřeným způsobem i cílová skupina.

Řešení konfliktů

1. respektovat u každého právo na vlastní názor
2. pokusit se pochopit, co druzí cítí
3. najít řešení a neublížit ostatním
4. dobře naslouchat
5. dát příslušnému rodiči najevo, že jej posloucháme tím, že budeme reagovat na to, co říká
6. zůstat nezaujatí
7. vést dotyčné strany či jednotlivce k pojmenování problému
8. podpora formulace řešení, které je přijatelné pro všechny
9. probrat způsoby, jak se příště vyhnout podobné situaci

Pokud rodiče ve skupině vědí, jak zvládnout hněv, budou k sobě tolerantnější a dokáží i vznětlivého rodiče lépe pochopit a pomáhat mu.

Zásady, jak zvládnout hněv:

1. počkat, až se uklidním, pak mohu svůj hněv vyjádřit
2. poslouchat názor druhé osoby
3. nedávat vinu nikomu jinému
4. zaměřit se na vyjádření řešení problému
5. zamezit tomu, aby se věci vymkly kontrole

Verbální agrese

1. zajistíme oddělení rodiče či dítěte od kolektivu
2. počkáme, až se rodič zklidní, povzbudíme jej a pomůžeme mu, aby zhluboka dýchal
3. sdělíme mu, že budeme hovořit i s ostatními zúčastněnými rodič a dětmi, nejprve však chceme pomoci jemu
4. po zklidnění povzbudíme rodiče, aby popsal, co udělal špatně
5. pomůžeme rodiči či dítěti, aby sdělil, co měl správně udělat
6. naznačíme rodiči či dítěti (neříkejme to přímo), jak by se mohl záchvatu ubránit
7. řekněme mu, co uděláme pro řešení situace, která vedla k výbuchu
8. vraťme se k tomu, co nám řekl rodič či dítě o svém chování
9. ujistěte jej o jeho ceně tím, že poukážete na jeho dobré vlastnosti
10. přiveďte rodiče či děti zpět do skupiny
11. projevy agrese zapisuje službu konající pracovník do Arumu, výchovný pracovník zaznamenává do individuálního záznamu průběhu služby a následně vyhodnocuje chování rodiče či děti , informuje klíčového pracovníka a zákonného zástupce rodiče či děti

Zásady:

- *nereagovat necitlivě*
- *poslouchat, co rodič či dítě mezi řádky říká*

Tělesná agrese mezi rodiči či dětmi

Pokud se začnou rodiče či děti v přítomnosti pracovníka prát, měl by pracovník zakročit z důvodu, aby se naučili řešit spory a konflikty jinými prostředky než nadávkami a ranami.

I když je to mnohdy obtížné, je nutné rvačku přerušit a protivníky od sebe oddělit. Přitom platí následující pravidla:

1. Zachovat klid a přehled
2. Zabránit nejhoršímu (přerušit boj buď vlastním zásahem, nebo za pomoci někoho náležitě silného a odolného), násilné chování nepřehlížet
3. Poslat okolostojící publikum, "fanoušky" protivníků pryč

4. Nesnažit se hned o řešení sporu, nehledat viníka
5. Pracovník určí termín rozhovoru o situaci a formuluje jeho smysl: společné hledání nenásilné formy sporu, se kterým budou oba protivníci souhlasit. Vždy je třeba pamatovat na to, že jde o následky toho, že rodiče či děti zvolili v dané situaci nepřijatelnou formu chování a nikoliv o to, aby byl potrestán jako „viník". Po vyřešení konfliktu není dobré se k případu vracet a dělat z něj prostředek k vytváření špatného svědomí.

Fyzická agrese – proti majetku

1. Zatelefonujeme pro pomoc
2. zajistíme oddělení rodiče či dětí od kolektivu
3. nevystavujeme se fyzickému nebezpečí, pokud víme, že nejsme schopni efektivně zasáhnout
4. pokud se cítíme schopni zasáhnout, nezapomínejme, že to děláme proto, abychom:
5. zabránili rodiči či dětem v úmyslu si ublížit
6. zabránili tomu, že rodiče či děti ublíží ostatním či přítomnému pracovníkovi
7. zabránili ničení majetku zařízení

Napadení pracovníka rodičem či dětem

1. Platí zde naprosto stejné zásady jako výše zmíněné zásady při verbální a fyzické agresi rodiče či dětí, včetně právní zodpovědnosti
2. Je smysluplné se nezaměřit pouze na rodiče či děti, ale zabývat se i sám sebou, atmosférou ve skupině, aktuální výchovnou situací apod. z hlediska možného podílu na vzniku jeho tendence reagovat násilím v zátěžových situacích… Stejně tak se vyplatí prozkoumat i rodinné prostředí rodiče či dětí (výchovný styl, možné vzory násilného chování…).
3. Je nutno promyslet si středně až dlouhodobou strategii vycházející z rozpoznaných příčin agresivních tendencí v jeho chování a zaměřené na seznámení se subjektivně i sociálně přijatelnými formami komunikace. V této souvislosti je vhodné využít i pozitivního působení skupiny.

4. Pokud by byil rodiče či děti rezistentní vůči tomuto působení, je nutná konzultace u odborného lékaře.
5. Posilovat pocit sebehodnoty u násilně se chovajícího rodiče či děti tím, že budeme spolupůsobit v situacích, které může rodiče či děti řešit bez agrese a násilí a zároveň zažít positivní hodnocení na základě jeho schopností a dovedností. Tím mu zprostředkujeme zkušenost, že může být užitečný jak z hlediska věcného tak i mezilidského.

Prevence

Je nutno zvážit, zda vycházíme vstříc potřebám rodiče či děti, do jaké míry vycházíme vstříc této potřebě a co s tím mohu dělat?

1. Potřeba vlastního světa – musí platit určitá pravidla, určité události se musí opakovat
2. Potřeba životního cíle – rodiče či děti potřebují určité vyhlídky, na nichž pracuje. Potřebuje vědět, že před ním stojí konkrétní cíle, kterých má dosáhnout.
3. Potřeba někam patřit.
4. Potřeba stimulace – stimulace rozvíjí řeč i schopnosti.
5. Potřeba lásky – cit pro lásku, pro bezvýhradné přijetí
6. Poskytnutí důslednosti, životního smyslu, pocitu sounáležitosti, podnětné prostředí, smysl pro úspěch, pocit, že má o rodiče či děti někdo zájem a že je přijímán…
7. Komunikace s rodiče či děti m, rozhovory, pomoc při vyjadřování, naslouchání, pomoc při vyjednávání, zachování generačního rozdílu, pomoc při navazování kamarádských vztahů, možnost únikové cesty (pozor na to, aby se pokoj nestal místem, kam rodiče či děti posíláme za trest, ale kam může odejít, když chce být sám…)

Mnoho potíží se dá znatelně zmírnit použitím jednoduchých strategií, jež jsou nejefektivnější, když se zavedou co nejdříve a jsou dodržovány všemi zúčastněnými stranami.

1. Poruchy, závady, hmotné škody	- pracovník situaci zapíše do sešitu Závady -pokud by situace ohrožovala klienty, zajistí jejich bezpečnost - vedoucí sociální pracovník o situaci informuje ředitelku organizace a zajistí opravu - Formuláře	Rodiče či děti é jsou průběžně upozorňováni na pravidla bezpečné práce a manipulace s majetkem SPO a v prostorách budov. Jsou vedeni k tomu, aby každou poruch nahlásili.
2. Výpadek plynového topení, havárie v kotelně.	-pracovník kontaktuje vedoucí služby a ta zajistí opravdu s pronajímatelem budov - Formuláře	Rodiče či děti é jsou informováni o nutnosti omezení provozu ambulance a o dalším postupu.
3. Výpadek elektrického proudu	-pracovník zkontroluje pojistky v elektrorozvodné skříni -zjistí, jedná-li se o poruchu v domě nebo v ulici – zeptá se sousedů -kontaktuje údržbáře, popř. zavolá elektrárny – poruchy Elektrárny – pohotovost, -událost zapíše do Formuláře	Pracovníci byli seznámeni při nástupu, kde jsou hlavní uzávěry vody a plynu, jednou ročně jsou proškoleni v BOZP
6. Neteče teplá voda	-Pracovník zkontroluje plynový kotel/bojler, řídí se pokyny, které jsou na něm pro případ poruchy uvedené	Pracovníci jsou seznámeni se zařízením,
7. Požár	-Pracovník postupuje podle požární a poplachové směrnice - snaží se požár uhasit, není-li to možné, přivolá hasiče - zajistí evakuaci rodiče či děti ů na bezpečné místo před domem, vedoucí služby zapíše do Formuláře.	. Požární a poplachové směrnice jsou na chodbě, veřejně dostupné

16. Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

16a) Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně- právní ochrany.

Cíl: pravidelná reflexe naplňování standardů kvality SPO a hodnocení úspěšnosti vlastní práce

1. Jedenkrát v roce reflexe naplňování standardů kvality pod vedením vedoucího pracovníka. Povinnost se tohoto setkání zúčastnit mají všichni zaměstnanci v přímé práci s klientem.

2. Jako podklady pro zhodnocení naplňování standardů budou statistické výkazy (evaluační dotazníky), analýza přijatých stížností, výstupy z hodnocení zaměstnanců, podněty rodin.

3. V průběhu porady budou zpracovány dílčí závěry a výstupem bude celkové zhodnocení činnosti.

4. Na základě celkového zhodnocení budou provedeny změny a úpravy v postupech.

5. Celkové zhodnocení činnosti bude zveřejněno ve výroční zprávě. 6. O všech podstatných změnách budou informováni jak současní klienti, tak i zájemci o poskytování sociálně-právní ochrany a veřejnost

Dále také Směrnice – Kontrolní činnost.

Dotazník pro hodnocení služby v příloze a na nástěnce.

16b) Pověřená osoba má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.

Dotazník pro hodnocení služby v příloze a na nástěnce.

Dotazník se vyplňuje 1x ročně.

Průběžná zpětná vazba (pozitivní či negativní)

1. **Konkrétní a věcné formulace** – při využívání neosobních a mlhavých formulací (například „byly nějaké problémy s…“) může mít příjemce pocit, že ho chceme „nachytat na hruškách“, a že s ním hrajeme nečestnou hru. Místo toho doporučujeme co největší otevřenost, jednoznačnost a definovat problém co nejvěcněji a nejkonkrétněji (např. třikrát jste přišel pozdě). Vyhneme se tím také vzájemnému nepochopení se, různému kličkování a úhybným manévrům.

2. **Výtka k chování, nikoliv osoby** – vyhýbejte se podávání kritiky ve vztahu k osobě příjemce. Nikdy nemůžeme tvrdit, že je někdo špatný člověk, znevažovat ho nebo ho urážet. I zde bychom si měli zachovat věcnost a kriticky pojmenovávat nikoli osobnost, ale její konkrétní projevy, chování a jeho důsledky.

3. **Společné nalezení řešení** – i když se při podávání zpětné vazby nejedná o rovnocenný vztah, měli byste si dávat pozor na vystupování z nadřazené „vševědoucí pozice“ a soustavné napomínání příjemce. Uvedeným přístupem se hodnocený může zablokovat a vaše doporučení odmítne už jenom z principu. Platí zde stejné pravidlo jako při vyjednávání: výsledku musí být dosaženo součinností všech konfliktních stran, v opačném případě konflikt stále pokračuje. Pří podávání zpětné vazby nastává stejná situace: jenom společně nalezené řešení v atmosféře důvěry zabezpečí to, aby bylo přijímáno a působilo motivačně.