

Mateřské a dětské centrum MAJÁK, z. s.
U Školky 579, 468 41 Tanvald, IČO 26533570
Tel.: 734 754 654, e-mail.: rodina@centrumajak.cz
centrumajak.cz

STANDARDY KVALITY

SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

Pověřená osoba:

Mateřské a dětské centrum MAJÁK, z. s.

Datum poslední revize: 3. 5. 2019

Vypracovala: Ing. Věra Černá

OBSAH

Obsah

STANDARD 1	5
Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby	5
1a kritérium – poslání, cíle, cílová skupina, seznam a zásady činností	5
1b kritérium – vnitřní pravidla vymezující možný střed zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, pravidla pro řešení těchto situací	8
STANDARD 2	10
Ochrana práv a chráněných zájmů	10
2a kritérium – dodržování lidských práv a svobod	10
2b kritérium – ochrana dítěte před zneužíváním, zanedbáváním a týráním	12
STANDARD 3	13
Prostředí a podmínky	13
3a kritérium – vytvoření materiálních, technických a hygienických podmínek pro činnost MDC Maják	13
STANDARD 4	14
Informovanost o výkonu sociálně – právní ochrany a činnosti pověřené osoby	14
4a kritérium – informovanost cílové skupiny o poskytování sociálně – právní ochrany MDC Maják	14
4b kritérium – pravidla a postupy odmítnutí poskytnutí sociálně – právní ochrany Chyba! Záložka není definována.	
4c kritérium – zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany	16
STANDARD 5	17
Podpora přirozeného sociálního prostředí	17
5a kritérium – podpora dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím	17
5b kritérium – podpora navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými	17
STANDARD 6	18
Personální zabezpečení	18
6a kritérium – organizační struktura MDC Maják, počet a profily pracovníků	18

6b kritérium – počty zaměstnanců.....	18
6c kritérium – oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.....	19
STANDARD 7	20
Přijímání a zaškolování zaměstnanců.....	20
7a kritérium – odborná způsobilost a bezúhonnost pracovníků v přímé práci.....	20
7b kritérium – pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců	20
7c kritérium – pravidla pro působení dobrovolníků a stážistů (nejsou s MDC Maják v pracovněprávním vztahu).....	21
STANDARD 8.....	22
Profesní rozvoj zaměstnanců	22
8a kritérium – hodnocení zaměstnanců, jejich profesní cíle, zvyšování odborné kvalifikace zaměstnanců	22
8b kritérium – individuální plány dalšího vzdělávání zaměstnanců	22
8c kritérium – oceňování zaměstnanců	22
8d kritérium – podpora zaměstnanců nezávislymi kvalifikovanými odborníky	23
STANDARD 9.....	23
Pracovní postupy	23
9a kritérium – pracovní postupy a metodiky pro práci s cílovými skupinami zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření.....	23
9b kritérium – vnitřní pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocování příprav, způsobu práce s žadateli.....	25
9c kritérium – sociální pracovník pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.....	25
STANDARD 10.....	26
Dohoda o výkonu pěstounské péče	26
10a kritérium – pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče	26
10b kritérium – pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.....	27
10c kritérium – průběh pobytu dítěte v pěstounské péči	27
10d kritérium – vzdělávací plán osob pečujících nebo osob v evidenci.....	28
STANDARD 11	29
Předávání informací	29
11a kritérium – pravidelné informování zúčastněných o průběhu SPO a naplňování plánu ochrany dítěte	29

11b kritérium – pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci MDC Maják	30
11c kritérium – postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin	31
STANDARD 12	32
Změna situace	32
12a kritérium – pravidla práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin	32
STANDARD 13	33
Dokumentace o výkonu sociálně – právní ochrany.....	33
13a kritérium – pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými MDC Maják pracuje, zapůjčení spisů, nahlížení do spisů	33
STANDARD 14	34
Vyřizování a podávání stížností	34
14a kritérium – pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany	34
STANDARD 15	35
Rizikové, havarijní a nouzové situace	35
15a kritérium – rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení	35
STANDARD 16	37
Zvyšování kvality výkonu sociálně – právní ochrany	37
16a kritérium – systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu SPO	37
16b kritérium – pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, OSPOD a dalších spolupracujících organizací a institucí	37

STANDARD 1

Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

1a kritérium – poslání, cíle, cílová skupina, seznam a zásady činností

Posláním MAJÁKU je ochrana dětí, podpora a prosazování jejich nejlepšího zájmu, a to i dětí, které nemohou vyrůstat ve vlastní rodině. MAJÁK podporuje a posiluje prvořadou a nezastupitelnou roli rodiny, rodičovské výchovy. Působí na rodiny tak, aby docházelo k obnově jejich narušených funkcí. Pro ty děti, které nemohou vyrůstat ve vlastní rodině, podporuje MAJÁK jako nejvhodnější alternativu rozvoje náhradní rodinné péče na území obcí z ORP Tanvald, obce Zásada, Držkov a Josefův Důl. Naplnění nejlepšího zájmu dětí usiluje MAJÁK zejména prostřednictvím profesionálních služeb doprovázení pěstounských rodin založených na odborné sociální práci s dětmi a rodinami, vyhledáváním a podporou zájemců o náhradní rodinnou péči, vzdělávací a osvětovou činností.

Hlavním cílem MAJÁKU je umožnit dětem, a to i dětem vyrůstajícím v náhradních rodinách, prožít co nejpřirozenější dětství v bezpečném prostředí.

Z toho vycházející dílčí cíle jsou:

- a) zajištění a podpora bezpečné péče o děti a jejich všestranný rozvoj,
- b) zabezpečit pečující osobě pomoc při zajištění osobní péče o svěřené dítě, zejm. krátkodobé péče, po dobu, kdy je osoba pečující nebo osoba v evidenci uznána dočasně práce neschopnou nebo při ošetřování osoby blízké, nebo při narození dítěte, při vyřizování nezbytných osobních záležitostí, při úmrtí osoby blízké,
- c) zajistit pečující osobě celodenní péči o svěřené dítě nebo děti, která je přiměřená věku dítěte, v rozsahu alespoň 14 kalendářních dnů v kalendářním roce, jestliže svěřené dítě dosáhlo věku alespoň 2 let,
- d) zajistit psychologickou, terapeutickou nebo jinou odbornou pomoc alespoň jednou za 6 měsíců,
- e) zabezpečit pečujícím osobám zvyšování si znalostí a dovedností v oblasti výchovy a péče o dítě v rozsahu 24 hodin v době 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích,
- f) spolupracovat se zaměstnanci sociálních odborů SO ORP pověřenými sledováním vývoje dítěte v rámci naplňování dohody o výkonu pěstounské péče včetně vypracování a odevzdání zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče jednou za 6 měsíců,
- g) zajistit bezpečný kontakt dítěte umístěného v pěstounské péči s jeho rodiči, četnost kontaktů vychází z individuálních potřeb konkrétního dítěte.

Aktivity MAJÁKU jsou zaměřeny na podporu rodičovské či náhradní rodinné péče a rozvoj kompetencí osob, které mají právo a povinnost o dítě pečovat a dítě zastupovat.

Cílová skupina MAJÁKU v rámci sociálně-právní ochrany dětí je územně vymezena, a to na **obce z ORP Tanvald, obce Zásada, Držkov a Josefův Důl.**

Cílovými skupinami MAJÁKU jsou:

- děti, a to i děti, které vyrůstají v náhradní rodinné péči,
- rodiče a jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte; zejména osoby, které uzavřely s MAJÁKEM dohodu o výkonu pěstounské péče,
- zájemci o náhradní rodičovství,
- široká veřejnost.

MAJÁK je povinen dle § 8 zákona o sociálně-právní ochraně dětí poskytnout pomoc každému dítěti, které požádá o ochranu svého života a dalších svých práv. Dítě má právo o pomoc požádat i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte.

MAJÁK při své činnosti uplatňuje následující **zásady a přístupy**:

- a) Zásada nejlepšího zájmu dítěte; předním hlediskem činnosti MAJÁKU je blaho a nejlepší zájem dítěte.
- b) Zásada ochrany lidských práv a svobod; zaměstnanci MAJÁKU důsledně dodržují lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.
- c) Zásada respektu a nediskriminace; zaměstnanci MAJÁKU ctí různorodost, respektují individuální potřeby jednotlivých dětí a rodin a prosazují rovný přístup a příležitosti. Osoby z cílové skupiny jsou vnímány jako rovnocenní partneři při činnostech zajišťovaných MAJÁKEM. Je respektována identita dítěte.
- d) Zásada bezpečné péče; zaměstnanci MAJÁKU kladou důraz na kvalitu péče o dítě, jeho bezpečný a zdravý vývoj a stabilitu prostředí, v němž dítě vyrůstá; chrání děti před zneužíváním, zanedbáváním a týráním.
- e) Zásada participace dítěte; při činnosti MAJÁKU je vždy zjišťován názor dítěte, je mu přikládána váha a věnována patřičná pozornost. Dítě je přiměřeným způsobem informováno o všech záležitostech, které se ho týkají.
- f) Zásada podpory identity dítěte a vztahu s přirozeným sociálním prostředím; zaměstnanci MAJÁKU respektují a podporují kontakt dítěte s vlastní rodinou a dalšími blízkými osobami a začleňování dítěte do přirozeného sociálního prostředí.
- g) Zásada důvěrnosti; zaměstnanci MAJÁKU dodržují zásady mlčenlivosti a ochrany osobních a citlivých údajů.
- h) Zásada spolupráce; zaměstnanci MAJÁKU aktivně spolupracují s dalšími pracovníky, organizacemi a orgány veřejné správy, které se podílejí na ochraně ohrožených dětí a práci s náhradními rodinami.

- i) Zásada sdílení; MAJÁK sdílí dobrou praxi i s dalšími spolupracujícími subjekty.

Zásady činnosti MAJÁKU se promítají do všech vnitřních pravidel a pracovních postupů centra. Podrobnosti o naplňování těchto zásad jsou upraveny zejména v Metodice doprovázení pěstounských rodin.

MAJÁK je osobou pověřenou k výkonu sociálně-právní ochrany podle § 48 zákona o sociálně-právní ochraně dětí v následujících okruzích činnosti:

- a) pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě [§ 11 odst. 1 písm. a) zákona o sociálně-právní ochraně dětí];
- b) vyhledávání fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny a oznamovat je obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností (§ 19a odst. 1 písm. b), § 48 odst. 2 písm. g) zákona),
- c) uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče [§47b zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- d) poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče [§ 11 odst. 1 písm. d) a § 11 odst. 2 písm. c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí];
- e) poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče (§ 47b zákona o sociálně-právní ochraně dětí), při výkonu pěstounské péče a sledování výkonu pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout.

Mezi výše uvedené okruhy činnosti patří také:

- doprovázení pěstounských rodin při kontaktu s rodiči dítěte,
- pravidelné pořádání svépomocných skupin pěstounů zaměřených na konkrétní témata,
- zajišťování pravidelných vzdělávacích akcí na míru pro náhradní rodiče,
- zajišťování krátkodobého hlídání dětí,
- poskytování pomoci se zajištěním celodenní péče o svěřené děti starší 2 let mj. v rámci MAJÁKU v rozsahu alespoň 14 kalendářních dnů v kalendářním roce.

MAJÁK v souladu se stanovami může dále vykonávat tyto činnosti nad rámec pověření k výkonu sociálně-právní ochrany:

- pořádání vzdělávacích akcí, např. seminářů, přednášek a workshopů;
- pořádání letních preventivních programů pro děti;
- pořádání dopoledních programů pro předškolní děti s rodiči;
- komunitní setkávání, nabídka odpoledních programů;
- osvětová činnost;

Informace o konkrétních akcích a aktivitách pořádaných MAJÁKEM jsou zveřejňovány na webových stránkách a facebookovém profilu centra.

MAJÁK aktivně spolupracuje s obecními a krajskými samosprávami, státními institucemi, orgány sociálně-právní ochrany a dalšími veřejnými i nestátními subjekty zabývajícími se ochranou práv dětí a péčí o ohrožené děti.

MDC Maják pravidelně **zveřejňuje aktuální informace:**

- na webových stránkách MAJÁKU **centrumajak.cz**,
- na webových stránkách MěÚ Tanvald, KÚ Libereckého kraje,
- v místním a regionálním tisku,
- v místních web portálech,
- na vlastním facebookovém profilu,
- pomocí informačních letáků a podobných textů,
- na nástěnkách v prostorách MAJÁKU a sociálního odboru MěÚ Tanvald.

1b kritérium – vnitřní pravidla vymezující možný střed zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, pravidla pro řešení těchto situací

Střetem zájmu se rozumí situace, která může bránit zaměstnanci MAJÁKU pracovat s osobami z cílové skupiny nezávisle, objektivně a profesionálně; v důsledku těchto situací by mohl zaměstnanec MAJÁKU jednat proti oprávněným zájmům a právům osob z cílové skupiny.

Zaměstnanci MAJÁKU jsou prostřednictvím vnitřních pravidel centra, v rámci dalšího vzdělávání a supervizí informováni a situacích možného střetu zájmu mezi nimi (MAJÁKEM jako organizací) a osobami z cílové skupiny. Situace střetu zájmu řeší koordinátor SPO.

Možné oblasti střetu zájmů, postupy předcházení a řešení těchto situací:

- vztahová – zaměstnanec MAJÁKU je v nějaké formě blízkého vztahu s osobou z cílové skupiny (partnerství, kamarádství, sousedství, příbuzenský vztah apod.), nebo v průběhu práce s pěstounskou rodinou naváže vztah přesahující profesionální hranice → možnosti řešení:
 - seznámit se situací koordinátora SPO a ten vyhodnotí, zda vztah zaměstnance MAJÁKU k osobě z cílové skupiny nemůže ovlivnit nestranný profesionální výkon práce, způsobit zaujatý postoj (na obou stranách) nebo vyvolávat nestandardní očekávání ze strany osob z cílové skupiny. Koordinátor SPO zajistí zvýšený monitoring naplňování Dohody o výkonu pěstounské péče. V případě prokazatelného střetu zájmů pověří výkonem SPO jiného klíčového pracovníka, popř. po dohodě ukončí se zaměstnancem MAJÁKU pracovní poměr, v kritickém případě s pěstounem dohodu.

- pracovně-právní – MAJÁK je současně v pracovně-právním vztahu s osobou z cílové skupiny → možnosti řešení:
 - ZAMĚSTNANEC MAJÁKU – MAJÁK neuzavírá dohody o výkonu pěstounské péče s osobami, které jsou členy statutárního orgánu centra nebo zastávají funkci koordinátora SPO. V případě ostatních zaměstnanců MAJÁKU zvýšené monitorování naplňování Dohody o výkonu pěstounské péče. V případě konfliktu zájmů dohodnout ukončení pracovního poměru s pěstounem, v krajním případě Dohodu o výkonu pěstounské péče.
 - VÝPOMOC PŘI AKCI/BRIGÁDA – jasně definovaná náplň práce, definované vymezení činnosti. V případě konfliktu zájmů nabídnout tuto práci jiné osobě než pěstounovi.
- přijímání darů a služeb zaměstnanci MAJÁKU od osob z cílové skupiny → možnosti řešení:
 - Přijetím daru může dojít u dárce k očekávání závazku ze strany zaměstnance MAJÁKU, nadstandardního jednání či zvýhodňování. Z tohoto důvodu zaměstnanci MAJÁKU nepřijímají od osob z cílové skupiny žádné finanční či věcné dary s výjimkou finančně nehodnotných darů (káva, drobné občerstvení, výtvarné práce dítěte atd.), jejichž hodnota nepřesahuje 100 Kč.
 - V situacích, kdy je zaměstnanci MAJÁKU nabízen osobami z cílové skupiny dar, zaměstnanec vysvětlí důvody nemožnosti přijetí daru vzhledem k platným pravidlům MAJÁKU. Cílem rozhovoru je pochopení odmítnutí daru tak, aby dárce toto odmítnutí přijal pozitivně.
 - Dohled a kontrola koordinátora SPO MAJÁKU, supervize klíčového pracovníka.
- pěstoun je vlastníkem majetku či nemovitosti, kterou MDC Maják užívá → možnosti řešení:
 - **Není-li** nemovitost užívána k výkonu SPO, je tato skutečnost nerelevantní (netýká se zaměstnanců výkonu SPO).
 - **Je-li** nemovitost užívána k výkonu SPO, bude tento bod o střetu zájmu zapracován do nájemní smlouvy, případně bude zajištěn dodatek k Dohodě o výkonu pěstounské péče s řešením střetu zájmů – jasná práva a povinnosti vyplývající z nájemní smlouvy. Na jejich plnění dohlíží nezávislá osoba ze statutárního orgánu; v případě kolize dojde ke změně objektu užívaného pro SPO, v kritickém případě dojde ke změně doprovázející organizace (ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče).

V případě střetu zájmu osob z cílové skupiny (například pěstouna a dítěte svěřeného do pěstounské péče) je vždy upřednostňován zájem dítěte.

Nastalé situace střetu zájmu jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování a případné úpravy vnitřních pravidel a metodických postupů centra.

STANDARD 2

Ochrana práv a chráněných zájmů

2a kritérium – dodržování lidských práv a svobod

1. Zaměstnanci MAJÁKU důsledně dbají na dodržování lidských práv a svobod všech osob, se kterými v rámci poskytovaných služeb přicházejí do kontaktu, s důrazem na práva dětí. Profesionálně vykonávají sociální práci a další odborné činnosti, které jsou založeny na principu aktivní pomoci a podpory doprovázeným pěstounským rodinám a ochrany dětí. Všichni zaměstnanci MAJÁKU se řídí Etickým kodexem MAJÁKU, který je zveřejněn na webových stránkách centra centrumajak.cz. Doprovázející pracovníci dále pracují s tématy etiky práce a dodržování práv a svobod při práci s pěstounskou rodinou na pravidelných poradách a supervizích.
2. Jako prevence porušování lidských práv slouží také systém kontrolních monitorovacích schůzek pracovního týmu MDC Maják, dále pracovníků zainteresovaných do činnosti organizace v rámci SPOD včetně operativních porad, dílčích konzultací, interních supervizí, jakož i podpora vzdělávání zaměstnanců organizace včetně supervize. MDC Maják podporuje rozvoj svých zaměstnanců (blíže Standard 8), vzájemný vztah zaměstnanec – zaměstnavatel, reflexi vzájemných komunikačních toků, participaci na řešení vzniklých problémů, teambuilding apod. s cílem vytvořit solidní a příjemné pracovní prostředí pro zaměstnance, které bude mít vliv a podíl na práci s klientem.
3. Pokud dojde k porušení práv a svobod osob z cílové skupiny nebo podezření z porušení těchto práv ze strany zaměstnance MAJÁKU, musí přímý nadřízený (koordinátor SPO) zaměstnanec, který se tohoto porušení dopustil, situaci neprodleně řešit následujícím způsobem:
 - a) je získáno vyjádření zaměstnance MAJÁKU, který se měl porušení práv a svobod dopustit a rovněž vyjádření osoby, jejíž práva a svobody měla být porušena; pokud je to možné a vhodné, řeší nadřízený zaměstnanec situaci za účasti obou stran;
 - b) jsou zdokumentovány a vyhodnoceny všechny skutečnosti související s porušením práv a svobod osob z cílové skupiny;
 - c) je třeba dohodnout způsob nápravy s osobou, do jejíž práv a svobod bylo zasaženo;
 - d) jsou vyvozeny pracovní-právní sankce vůči zaměstnanci, který se porušení práv a svobod osob z cílové skupiny dopustil; tyto sankce upřesňuje Personální směrnice centra;

- e) v případě, že došlo ke skutečností zakládajícím oznamovací povinností MAJÁKU, je informován příslušný orgán sociálně-právní ochrany, případně orgány činné v trestním řízení.

Vzniklé situace porušování základních práv a svobod jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování a případné úpravy vnitřních pravidel a metodických postupů centra.

Ochrana soukromí a osobních údajů, důstojnost a rodinný život

- a) Při práci s klienty je respektováno soukromí rodiny. Zaměstnanci MAJÁKU se orientují v rozlišování záležitostí, které jsou předmětem vztahu mezi klientem a MAJÁKEM, a soukromými záležitostmi rodiny. Zjišťování informací a volba témat spolupráce vždy respektuje soukromí rodiny.

Pravidla, tradice a chod domácnosti jsou vždy respektovány. Zaměstnanci MAJÁKU nikdy nezasahují do rodinných zvyklostí s výjimkou případů, kdy chování rodiny prokazatelně ohrožuje zdraví nebo vývoj dítěte.

- b) Návštěvy dalších zaměstnanců MAJÁKU v pěstounské rodině probíhají vždy po předchozím ohlášení pěstounské rodině, s vysvětlením účelu návštěvy a na základě souhlasu pěstounů.
- c) Komunikace s klienty je vedena takovým způsobem, aby se zamezilo úniku soukromých informací. Je dbáno na to, aby rozhovory (včetně telefonických) byly vedeny mimo doslech třetích osob.
- d) Během skupinových setkání klientů (například vzdělávání) upozorňuje zaměstnanec MAJÁKU, odpovědný za skupinové setkání, všechny zúčastněné na zachování mlčenlivosti o skutečnostech vztahujících se k soukromému a rodinnému životu účastníků. Prohlášení o zachování mlčenlivosti je součástí prezenční listiny pořádané akce a účastníci jej stvrzují svým podpisem.
- e) MAJÁK je podle § 57 odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně dětí oprávněna zpracovávat osobní údaje, který je nezbytný pro výkon sociálně-právní ochrany v souladu s uděleným pověřením.

MAJÁK je podle § 53 zákona o sociálně-právní ochraně dětí povinen na požádání orgánu sociálně-právní ochrany sdělit bezplatně údaje potřebné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření.

MAJÁK je oprávněna požádat obecní úřad obce s rozšířenou působností o poskytnutí všech informací, které potřebuje k výkonu sociálně-právní ochrany.

- f) Veškeré záznamy o poskytování sociálně-právní ochrany MAJÁKEM jsou zpřístupňovány pouze oprávněným osobám.

- g) Všichni zaměstnanci MAJÁKU jsou seznámeni s povinností mlčenlivosti podle § 57 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, což potvrzují podpisem v Pracovní smlouvě.
- h) V případě prezentací na odborných konferencích a seminářích jsou používány anonymizované kazuistiky. Zaměstnanec MAJÁKU, který vede prezentaci, odpovídá za úpravu údajů takovým způsobem, aby nemohlo dojít k identifikaci konkrétní osoby. Výjimkou jsou případy, kdy se zveřejněním dají souhlas všechny osoby, jichž se údaje týkají. V případě dětí svěřených do pěstounské péče je nutný souhlas rodičů.
- i) V rámci smluvních vztahů s dodavateli, kteří mohou přijít do styku s osobními údaji klientů nebo zaměstnanců MAJÁKU (např. účetnictví) je ošetřena povinnost mlčenlivosti dodavatele o všech osobních údajích a skutečnostech, které se dodavatel v průběhu své činnosti dozvěděl.

Vzniklé zásahy do soukromí či rodinného života osob z cílové skupiny nebo porušení ochrany osobních údajů jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování a případné úpravy vnitřních pravidel a metodických postupů centra.

2b kritérium - ochrana dítěte před zneužíváním, zanedbáváním a týráním

1. MAJÁK věnuje zvláštní pozornost tématu zneužívání, zanedbávání a týrání dětí a zaměstnanci disponují odbornou znalostí pro rozpoznání signálů nebo symptomů zneužívání, zanedbávání a týrání.
2. Jakákoliv forma zneužívání, zanedbávání a týrání dětí je nepřípustná a v rozporu s posláním, principy a zásadami centra.
3. MAJÁK se v rámci dalšího vzdělávání zaměstnanců přímo poskytujících sociálně-právní ochranu zaměřuje na včasné rozpoznání možného zneužívání, zanedbávání a týrání dětí. Zaměstnancům MAJÁKU je k dispozici odborná literatura zaměřená na teorii syndromu CAN (syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte) a aktuální poznatky z této oblasti.
4. V případě **podezření** z týrání, zneužívání či zanedbávání dítěte provede klíčový pracovník intervenci v rodině, poskytne odbornou podporu a s rodinou sestaví plán prevence.
5. V případě **zjištění skutečností** svědčících o zneužívání, týrání nebo zanedbávání dětí je MAJÁK vázán oznamovací povinností orgánu sociálně-právní ochrany podle § 10 odst. 4 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, a to neprodleně poté, co se o těchto skutečnostech dozví. Na uvedené skutečnosti se podle § 53 odst. 1 téhož zákona nevztahuje mlčenlivost ve vztahu k podání informace orgánu sociálně-právní ochrany. Oznámení orgánům činným v trestním řízení podává doprovázející sociální pracovník či jiný odborní pracovník, který zjištění učinil. Probíhá zpravidla po konzultaci s koordinátorkou centra jako výsledné řešení v rámci kolektivního rozhodnutí po poradě v týmu. MAJÁK je také nápomocen při současné zajištění odborné pomoci dítěti.
6. oznamovací povinnosti MAJÁKU jsou pěstouni i děti svěřené do péče pěstounů informováni ihned po navázání spolupráce.

Případy týrání, zneužívání nebo zanedbávání dítěte jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování a případné úpravy vnitřních pravidel a metodických postupů centra.

STANDARD 3

Prostředí a podmínky

3a kritérium – vytvoření materiálních, technických a hygienických podmínek pro činnost MDC Maják

MAJÁK vytváří klidné, rodinné, přátelské prostředí poskytující soukromí pro jednání s klienty.

Jsou vytvořeny odpovídající materiální, technické a hygienické podmínky pro rozsah činnosti MDC Maják vykonávaných na základě pověření k SPOD s ohledem na potřeby cílové skupiny a s respektem k zajištění soukromí klientů. V centru je k dispozici:

- bezbariérový vstup,
- vstupní hala s šatnou,
- místnost pro komunikaci s klienty,
- dětská herna, dílnička, obojí vybaveno pro práci s dětmi (hračky, rukodělné potřeby, stolní hry atd.),
- hygienické zázemí (2 WC, 1 WC pro imobilní osoby, sprcha),
- přednášková místnost,
- kuchyňka,
- místnosti jsou vybaveny s ohledem na charakter cílové skupiny,
- v případě, že z nějakého důvodu nejsou k dispozici některé z uvedených prostor vhodné pro konzultaci, využijí se prostory v 1. patře budovy (sociální služby),
- přilehlá zahrada centra včetně vybavení dětskými herními prvky, altánem s příjemným posezením,
- v uvedených prostorách probíhá také obvykle vzdělávání pěstounů.

STANDARD 4

Informovanost o výkonu sociálně – právní ochrany a činnosti pověřené osoby

4a kritérium – informovanost cílové skupiny o poskytování sociálně – právní ochrany MAJÁKEM

Cílová skupina je o poskytování sociálně-právní ochrany informována jasným, jednoduchým a srozumitelným způsobem tak, aby se lidé snadno orientovali v nabídce poskytovaných služeb a chápali ji:

- při vstupu do centra je informační cedule se základními údaji o službách, jménu a kontaktu klíčového pracovníka.
- při vstupu do centra se nachází nástěnka s jasnými a srozumitelnými informacemi o poskytovaných službách včetně volně ložených informací v listinné podobě pro potenciální zájemce a současné klienty. Ústně dostanou informace o činnosti zájemci o službu v pracovních dnech uvedených na informační ceduli při vstupu do centra nebo při telefonickém kontaktu.
- výše uvedené informace jsou uvedeny také na webu centra centrumajak.cz, průběžně jsou uváděny na informačních portálech místních obecních úřadů, v místním tisku, letáky jsou umístěny mj. na příslušně místním OSPODu.
- informace o poskytovaných službách stávajícím klientům jsou průběžně opakovány při schůzkách klíčového pracovníka s klienty.
- informace o poskytovaných službách jsou zmiňovány při různorodých společných setkáních, např. při přednáškách, osvětových akcích, kampaních, při účasti na kulatých stolech, komunitním plánování, apod.
- informace o poskytovaných službách jsou také zmiňovány při pravidelných schůzkách celého pracovního týmu MAJÁKU tak, aby se dostávaly k potenciálním klientům.

Při zahájení spolupráce s MAJÁKEM jsou osoby z cílové skupiny seznámeny zejména se zásadami činnosti MAJÁKU, rozsahem a způsobem poskytovaných služeb. Je kladen důraz na srozumitelnost předávaných informací, zejména ve vztahu k dětem. Informační materiály MAJÁKU jsou pravidelně aktualizovány.

4b kritérium – pravidla a postupy odmítnutí poskytnutí sociálně – právní ochrany

1. MAJÁK usiluje o poskytování sociálně-právní ochrany (služeb) co nejširšímu okruhu zájemců v souladu s platným pověřením k výkonu sociálně-právní ochrany dětí:

- uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče podle §47 b) zákona,
 - poskytování pomoci rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě (§ 11 odst. 1 písm. a) zákona),
 - poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž MDC Maják uzavřelo dohodu o výkonu pěstounské péče, při výkonu pěstounské péče a sledování pěstounské péče,
 - poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče,
 - vyhledávání fyzických osob vhodnými stát se osvojiteli nebo pěstouny a jejich oznamování obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností.
2. Zájemce o poskytnutí služby lze odmítnout pouze pokud:
- nespadá do cílové skupiny MAJÁKU dle pověření;
 - žádá o poskytnutí služeb, k jejichž výkonu nemá MAJÁK příslušné oprávnění;
 - by uzavřením dohody o výkonu pěstounské péče vznikl neodstranitelný střet zájmů popsany v metodice doprovázení; v takovém případě je zájemci doporučena jiná osoba pověřená k výkonu sociálně-právní ochrany v oblasti doprovázení pěstounských rodin;
 - je naplněna kapacita příslušné služby zajišťované MAJÁKEM; o přijetí do služby je rozhodováno na základě potřeb zájemce.
3. Skutečnost, že osoba hovoří cizím jazykem, není důvodem pro odmítnutí poskytnutí sociálněprávní ochrany MAJÁKEM. Pokud jde o zletilou osobu, může být tato osoba vyzvána, aby si zajistila tlumočnicka nebo překladatele. V případě dětí, které požádají MAJÁK o pomoc při ochraně života a dalších svých práv podle § 7 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, zajišťuje tlumočnicka MAJÁK, případně spolupracuje na jeho zajištění s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany.
4. V případě odmítnutí poskytnutí služby jsou zájemci poskytnuty informace o možnosti zajištění pomoci u jiného poskytovatele, který je z hlediska odbornosti a kapacity příslušný službu poskytnout.
5. Při posuzování zájemce o poskytnutí služby postupuje MAJÁK nediskriminačně. Zájemce o poskytnutí služby nelze odmítnout pouze z důvodu:
- předpokládané vysoké náročnosti poskytování sociálně-právní ochrany;
 - národnostní příslušnosti, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání atd.

4c kritérium – zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany

Dalším zdrojem informací pro osoby z cílové skupiny jsou určitá vnitřní pravidla centra, která jsou veřejná. Veřejná vnitřní pravidla poskytují důležité informace klientům o činnosti centra a postupech klienta ve specifických situacích. Jsou zveřejněna na webových stránkách centra v sekci „Centrum pro podporu rodiny“.

Veřejnými vnitřními pravidly jsou:

- Standardy sociálně-právní ochrany
- Etický kodex pracovníka MAJKÁKU
- Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností
- Pravidla pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací

Neveřejná vnitřní pravidla jsou určena pro interní potřebu společnosti a její zaměstnance. Jde zejména o provozní dokumenty, týkající se vnitřního řízení společnosti, personálních záležitostí, odborných postupů atd. Neveřejná vnitřní pravidla jsou k dispozici k nahlédnutí v ústředí společnosti na základě povolení statutárního orgánu centra. Při rozhodování o zpřístupnění neveřejných vnitřních pravidel je zohledňována zejména ochrana duševního vlastnictví MAJKÁKU.

Neveřejnými vnitřními pravidly jsou:

- Organizační řád
- Personální směrnice
- Pravidla pro vedení elektronické a spisové dokumentace
- Metodika doprovázení pěstounských rodin
- Komunikační mapa

STANDARD 5

Podpora přirozeného sociálního prostředí

5a kritérium – podpora dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím

5b kritérium – podpora navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými

1. Podpora dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím patří mezi hlavní zásady činnosti MAJÁKU.
2. Podpora je realizována zejména v rámci doprovázení pěstounských rodin. Promítá se do plánování a hodnocení průběhu pěstounské péče, je také zanesena v dohodě o výkonu pěstounské péče.
3. V rámci práce s pěstounskou rodinou je věnována pozornost začlenění dítěte do komunity, jeho vztahů s vrstevníky i přístupů do běžných služeb (vzdělávání, zdravotní péče, zájmové a volnočasové aktivity).
4. Sounáležitost dítěte s rodiči, příbuznými a dalšími blízkými osobami je ze strany MAJÁKU podporována zejména prostřednictvím poskytování služby asistovaného kontaktu a poradenství v otázkách styku dítěte s vlastní rodinou. Tato činnost je zajišťována vždy s respektem nejlepšího zájmu dítěte. Jsou zohledňovány všechny ovlivňující faktory (věk dítěte, jeho charakter, psychické rozpoložení, názor dítěte, aj.). MAJÁK vždy zajišťuje tuto službu s individuálním přístupem ke konkrétnímu případu, v náročných situacích hledá konsensus zúčastněných, vždy s ohledem na potřeby a správný vývoj dítěte. V případě soudní úpravy kontaktu se styk dítěte s rodinou řídí soudním rozhodnutím.
 - V případě, že jsou vztahy dítěte s příbuznými (rodiče, prarodiče) funkční, probíhá volná forma kontaktu, a to dle dohody zúčastněných, např. u rodiče (rodičů), prarodiče, na jiném dohodnutém místě, v prostorách MAJÁKU, aj. Dle věku dítěte je kladen důraz na zapojení dítěte při rozhodování o podmínkách realizace kontaktu. Průběh je vyhodnocován klíčovým pracovníkem (záznamy klíčového pracovníka).
 - V případě, že vztahy dítěte s příbuznými nejsou příliš funkční, vstupuje do plánování kontaktu klíčový pracovník a společně se zúčastněnými pomůže najít shodu v termínu, místu konání (obvykle prostory MAJÁKU), délce konání kontaktu a jeho průběhu. Dle věku dítěte je kladen důraz na zapojení dítěte při rozhodování o podmínkách realizace kontaktu. Klíčový pracovník při kontaktu asistuje, monitoruje jeho průběh a společně se zúčastněnými ho vyhodnocuje. Na základě vyhodnocení kontaktu je plánován další kontakt.
 - V případě, že jsou vztahy s příbuznými osobami kritické (obvykle soudní úprava kontaktu), jedná se vždy o asistovaný kontakt, který se řídí rozhodnutím soudu,

a realizuje se za předpokladu, že je v nejlepším zájmu dítěte (tzn. v případě, že klíčový pracovník shledá, že plánovaný kontakt není v nejlepším zájmu dítěte, informuje zúčastněné o zrušení daného aktuálního kontaktu). Kontakt plánuje klíčový pracovník, obvykle probíhá v centru, jeho další podmínky jsou řízeny rozhodnutím soudu. Při kontaktu asistuje ještě jeden zaměstnanec SPO, klíčový pracovník monitoruje a vyhodnocuje průběh kontaktu.

- Pokud nastane případ, že v daném případě shledají zaměstnanci MAJÁKU kontakty nerealizovatelnými, hledají se jiné cesty, jak kontakt realizovat, např. jiná oprávněná organizace, zvýšená podpora odborné pomoci aj.

STANDARD 6

Personální zabezpečení

6a kritérium – organizační struktura MDC Maják, počet a profily pracovníků

Personální obsazení jednotlivých pozic a činnost zaměstnanců jsou znázorněny v organizační struktuře. Je znázorněna jednoduše tak, aby byla srozumitelná klientům, jiným organizacím a institucím. Diagram organizační struktury přílohou č. 2 těchto standardů.

Každý zaměstnanec MAJÁKU musí splňovat podmínky bezúhonnosti a odborné způsobilosti k výkonu povolání. Splnění těchto podmínek je kontrolováno před vznikem pracovního poměru. U osob, které se přímo podílejí na poskytování sociálně-právní ochrany, je odborná způsobilost posuzována podle § 49a zákona o sociálně-právní ochraně dětí a podle §110 zákona o sociálních službách a disponuje osobnostními předpoklady pro výkon povolání (empatie, porozumění, schopnost komunikace a vyjednávání ve vypjatých situacích, emoční stabilita, apod.)

6b kritérium – počty zaměstnanců

Počty pracovníků jsou přiměřené rozsahu činnosti MAJÁKU, odpovídají potřebám cílové skupiny tak, aby byla zachována kvalita poskytovaných služeb. Na počet zaměstnanců má vliv především:

- charakteristika pěstounů – náročnost přímé práce v příbuzenské pěstounské péči (většina rodin), pěstoun je často prarodič, pěstouni se zdravotními obtížemi, bydliště rodin;

- charakteristika dětí v pěstounské péči – traumata z dětství, těžká období ve vývoji dětí, výchovné problémy, vzdělávací potíže, zajišťování setkávání s biologickou rodinou;
- zajišťování další činnosti, např. zajišťování odborné pomoci cílové skupině, vzdělávání pěstounů, vzdělávání pracovníků, administrativa (vedení dokumentace, záznamů, pracovních výkazů, jednání s OSPOD, pracovní porady, supervize, koordinace pracovníků apod.).

Stanovování odpovídajícího počtu zaměstnanců a rozsahu pracovních úvazků se vyhodnocuje na základě monitoringu pracovní činnosti nadřízeným a zaznamenáváním pracovní činnosti do výkazu práce jednotlivých zaměstnanců. Zároveň je brán zřetel na další vlivy, viz předešlý bod (charakteristika cílové skupiny, pracovní činnosti atd.).

Klíčový pracovník pracuje v dané období s takovým počtem klientů, jaký určí jeho nadřízený, resp. dle výše uvedených bodů, tj. charakteru práce, cílové skupiny, s ohledem na optimální naplněný pracovního úvazku. Obvykle klíčový pracovník pracuje s 15 pěstounskými rodinami. Vzhledem k aktuální organizační struktuře centra odpovídá maximální kapacita MAJÁKU počtu cca 30 rodin.

6c kritérium – oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím

Kompetence jednotlivých pracovníků jsou dány pracovní smlouvou a detailně náplní práce a jsou stanoveny v souladu se zákonem a s organizační strukturou MAJÁKU takto:

- klíčoví pracovníci doprovázejí rodiny na základě uzavřených dohod o výkonu pěstounské péče. Zajišťují dokumentaci, účastní se pracovních porad, tematických jednání s jinými organizacemi, institucemi a orgány;
- koordinátor činností výkonu SPO – koordinuje všechny aktivity a činnosti v rámci výkonu SPO;
- asistent koordinátora SPO zajišťuje péči o děti při vzdělávání pěstounů, při situacích vycházejících z dohod o výkonu pěstounské péče, drobnou administrativu spojenou s chodem centra.

STANDARD 7

Přijímání a zaškolování zaměstnanců

7a kritérium – odborná způsobilost a bezúhonnost pracovníků v přímé práci

1. Zaměstnanci MAJÁKU, které se podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany splňují odbornou způsobilost a jsou bezúhonní s cílem vykonávání kvalitní práce s cílovou skupinou. Zároveň je odborná způsobilost zaměstnanců v souladu se zákonem, resp. § 49a zákona o SPOD. Odborná způsobilost souvisí s kvalifikačními požadavky na pozici, viz kritérium 6a. Odborná způsobilost zaměstnance je prokazována dokladem o absolvování studia.
2. Na pozici zaměstnance pro přímé poskytování SPO může být přijata osoba bez odborné způsobilosti, pokud tuto činnost vykonává pod dozorem odborně způsobilé osoby a nejde-li o poskytování poradenství dětem, rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte (osvojitelům, pěstounům a zájemcům o osvojení nebo pěstounství) za předpokladu, že odbornou způsobilost získá do 2 let od zahájení přímého poskytování SPO. Tato podmínka je součástí pracovní smlouvy.
3. Trestní bezúhonnost je doložena aktuálním výpisem z rejstříku trestů (ne starší než 3 měsíce). V případě, že je proti zaměstnanci vedeno trestní stíhání pro čin, který nesouvisí s výkonem SPO, rozhoduje o přijetí pracovníka Rada spolku (statutární orgán) s ohledem na povahu činu a rozsah pracovní náplně kandidáta na pozici.

7b kritérium – pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců

MAJÁK má stanovený jednotný způsob výběru nových zaměstnanců. Noví zaměstnanci jsou na pozice vyhledávání těmito způsoby:

- změna pracovní pozice stávajících zaměstnanců,
- osobní doporučení stávajících zaměstnanců, členů spolku, návštěvníků, osob z jiných organizací a institucí aj.,
- zveřejnění pracovní nabídky v prostorách MAJÁKU, na facebookovém profilu a webu centra,
- zveřejnění volné pozice na úřadu práce, na odborných školách, inzerce v tisku,
- vyhlášení výběrového řízení (formalizovaný systém),
- o přijetí konkrétního zaměstnance rozhoduje koordinátorka centra.

Součástí přijímání nových zaměstnanců jsou požadavky na pracovní pozici:

- profesní životopis, výpis z trestního rejstříku,
- potřebná kvalifikace, odborná způsobilost, viz kritérium 6a a 7a,

- povahový profil uchazeče včetně dovedností vhodných pro pracovní pozici (týmová spolupráce, umění jednat s lidmi, empatie, komunikativnost, aj.).
- při rozhodování o výběru uchazeče je hlavním kritériem soulad dovedností, osobnostních a profesních předpokladů uchazeče a pracovním profilem nebo pracovní náplní příslušné pracovní pozice.

Zaškolování nových zaměstnanců probíhá dle těchto pravidel:

- nový zaměstnanec je zaškolován stávajícím zkušeným zaměstnancem,
- zaměstnanec, který zaškoluje nového zaměstnance, je určen nadřízeným a je se zaškolováním důkladně seznámen,
- zaškolování probíhá minimálně 2 měsíce od podpisu pracovní smlouvy, probíhá z počátku s maximální intenzitou, která v průběhu zaškolovacího období dle potřeb nového pracovníka klesá. Rozsah a doba zaškolování nového zaměstnance zařazeného na pracovní pozici jsou určeny na základě dosažené kvalifikace zaměstnance, délce jeho dosavadní praxe a požadavků spojených s konkrétní pracovní pozicí.
- během zaškolování se nový pracovník seznamuje s pracovníky a prostředím MAJÁKU, s klienty, s pracovní náplní, s pracovními postupy, se specifiky centra, s dokumentací apod.,
- průběh zaškolování monitoruje nadřízený pracovník (koordinátor SPO) obvykle 1x týdně, po ukončení zaškolování dochází ke společnému vyhodnocení zaškolení (nový zaměstnanec, zaškolující zaměstnanec, koordinátor SPO) a nastaví se plán vzdělávání nového zaměstnance pro další období.

V rámci uzavřené pracovní smlouvy nebo jiného druhu pracovně-právního vztahu je zaměstnanec zavázán mlčenlivostí o skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s poskytováním sociálně-právní ochrany.

7c kritérium – pravidla pro působení dobrovolníků a stážistů (nejsou s MAJÁKEM v pracovněprávním vztahu)

MAJÁK v současnosti nevyužívá práci dobrovolníků a stážistů v rámci SPOD.

MAJÁK spolupracuje na externí bázi (DPP, služby) s vybranými odborníky (psycholog, psychoterapeut, supervizor). Jedná se o specifickou, citlivou a diskrétní činnost, která slouží pro naplňování SPOD. Ze své povahy tyto spolupráce předpokládají mlčenlivost, ochranu bezpečí a práv klientů a zaměstnanců.

STANDARD 8

Profesní rozvoj zaměstnanců

8a kritérium – hodnocení zaměstnanců, jejich profesní cíle, zvyšování odborné kvalifikace zaměstnanců

Při pravidelných měsíčních setkáních s pracovníky je prováděno hodnocení zaměstnanců. Hodnotící schůzky vede nadřízený pracovníků, tj. koordinátor činností SPO. Na hodnocení se podílí jak koordinátor, tak samotný pracovník a společně stanovují dílčí cíle profesního rozvoje, resp. stanovení témat, ve kterých potřebuje pracovník prohloubit a ukotvit znalosti a dovednosti, v konkrétních časových horizontech. Tyto cíle jsou aktualizovány 1x za půl roku a je o nich veden písemný záznam – individuální plán dalšího vzdělávání.

Součástí hodnocení zaměstnanců je také běžné každodenní monitorování práce nadřízeným.

8b kritérium – individuální plány dalšího vzdělávání zaměstnanců

Každý zaměstnanec má v návaznosti na 8a kritérium zpracovaný individuální plán svého vzdělávání. Tento plán je aktualizován min. 1x za půl roku. Řídí se potřebami pracovníka v závislosti na jeho pracovní pozici, např. u klíčového pracovníka má na jeho vzdělávací plán vliv jeho odbornost, charakter cílové skupiny, zkušenosti apod.

Tento plán je zaměřen na:

- zvyšování kvality poskytovaných služeb;
- témata ochrany dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním;
- znalost vnitřních pravidel centra.

Vzdělávací povinnost zaměstnanců přímo zajišťujícího sociálně-právní ochranu je stanovena na 24 hodin v kalendářním roce. Součástí vzdělávacího plánu je vyhodnocení naplnění vzdělávacího plánu za předchozí období. Vzdělávací plán dále obsahuje konkrétní témata vzdělávání a předpokládaný termín vzdělávání.

8c kritérium – oceňování zaměstnanců

Součástí hodnocení zaměstnanců je také jejich oceňování a to finanční a morální.

1. Finanční oceňování.

- Základem finančního oceňování je výše mzdy v dané pracovní pozici, která **vychází z tabulkových ohodnocení** - z cen běžných v místě, v oblasti problematiky, z praxe, zahrnuje růst min. mzdy, inflaci apod.

- V případě mimořádných náročných úkolů může nadřízený (koordinátor SPO) udělit zaměstnanci odměnu. Její výše je adekvátní plnění daného úkolu a odpovídá běžné výši pro danou pozici. Nadřízený vždy odměňovaného zpraví o důvodu odměny. Odměna je udělována nepravidelně dle četnosti úkolů a rozhodnutí nadřízeného.
2. Morální oceňování.
- Morální oceňování je součástí pravidelných měsíčních schůzek se zaměstnanci (8a kritérium) a probíhá formou ústního ohodnocení za plnění konkrétního úkolu.
 - Mezi morální oceňování zaměstnanců patří také umožnění většího rozsahu vzdělávání.
 - Součástí morálního oceňování může být také vybavení pracovního prostředí, které, pokud to situace dovoluje, může být vybaveno dle potřeb zaměstnance. Rozhoduje o tom koordinátor SPO.

8d kritérium – podpora zaměstnanců nezávislími kvalifikovanými odborníky

Pracovníkům v přímé práci s klienty je umožňována supervize nezávislou kvalifikovanou osobou zabývající se problematikou SPO nebo problematikou blízkou činnosti SPO s cílem sebereflexe zaměstnance, jeho rozvoje a zajištění kvality práce zaměstnance s cílovou skupinou. Slouží také jako prevence vyhoření a psychická podpora pracovníka.

Supervize je vždy zaměřena na potřeby zaměstnance. Zaměstnancům je po dohodě s nadřízeným umožňována individuální supervize. Její četnost vychází z potřeb zaměstnance a z hodnocení zaměstnance nadřízeným, minimálně jednou za pololetí. Zaměstnanec si supervizora vybírá sám a plánovanou supervizi konzultuje s nadřízeným.

V rámci práce týmu probíhá také intervize.

STANDARD 9

Pracovní postupy

9a kritérium – pracovní postupy a metodiky pro práci s cílovými skupinami zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření

Zaměstnanci MAJÁKU používají při práci s rodinami pouze takové metody práce, ke kterým jsou odborně kvalifikováni.

Klíčový pracovník MAJÁKU získá první informaci o dítěti (dětech) svěřeném do pěstounské péče, resp. novém pěstounovi (pěstounech), dvojím způsobem:

- Pokud se jedná o příbuzenskou pěstounskou péči, je klíčový pracovník kontaktován pracovníkem příslušného OSPOD. Domluví si schůzku, na které jsou klíčovému pracovníkovi ústně předány známé informace o svěřeném dítěti (dětech), pěstounovi (pěstounech), dalších osobách v rodině, specifikách rodiny a o dalších významných okolnostech, které je vhodné pro výkon SPO znát. Zároveň klíčový pracovník obdrží kopii soudního rozhodnutí, popř. kopie jiných relevantních dokumentů, kontakt na pěstouna (pěstouny). Poté klíčový pracovník dojedná schůzku s pěstounem (pěstouny).
- V případě nepříbuzenské pěstounské péče je se zájemcem o poskytování SPO domluvena schůzka s klíčovým pracovníkem MAJÁKU, který zájemci podá všechny potřebné informace (vymezené pověřením). Tyto informace poskytuje vždy klíčový pracovník. Pokud zájemce osloví jiného zaměstnance MAJÁKU, je jeho kontakt předán klíčovému pracovníkovi, který nadále pokračuje v komunikaci se zájemcem. Ve chvíli, kdy se zájemce rozhodne s MAJÁKEM dále spolupracovat, resp. uzavřít dohodu o výkonu pěstounské péče, vyžádá si od něj klíčový pracovník podklady pro uzavření dohody a dojedná s ním další schůzku.

Další schůzka probíhá obvykle v rodině pěstouna (pěstounů), za přítomnosti pěstouna a svěřeného dítěte (dětí), klíčového pracovníka a koordinátora činností výkonu SPO MAJÁKU (statutární orgán). Při schůzce se projednávají jednotlivé body dohody o výkonu PP a pokud dojde k jejich porozumění a ke shodě naplnění dohody, dojde k jejímu podpisu ve 3 vyhotoveních. Pokud nedojde ke shodě, může dojít k úpravě dohody (vždy v souladu se zákonem) a poté k podpisu. Pěstoun má k dispozici max. 14 dní na prostudování znění dohody. Pěstoun (pěstouni), popř. svěřené dítě (dětí), dostane informaci o doprovázení klíčovým pracovníkem, jeho kontakt. Zároveň dostanou kontakt na pracovníka (koordinátor SPO) MAJÁKU pro jakékoliv další dotazy, pro případ nespokojenosti s prací klíčového pracovníka, pro případ nouze apod.

Klíčový pracovník také zajistí souhlas s dohodou (3 vyhotovení) o výkonu PP orgánem SPOD, který přísluší pobytu pěstouna (pěstounů). Při další schůzce klíčového pracovníka s pěstounem je dohoda pěstounovi předána. Nastupuje naplňování dohody o výkonu PP (standard 10).

Na základě vydaného pověření k výkonu SPO MAJÁK vykonává:

- podpora rodiny, poskytování služeb a pomoci všem jejím členům a subjektům spolupracujícím s rodinou,
- zajišťování výkonu sociálně právní ochrany dětí,
- zajištění aktivit a služeb pro pěstounské rodiny,
- doprovázení pěstounských rodin s uzavřenou dohodou o výkonu pěstounské péče,
- poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující,
- zvyšování odbornosti pěstounů, zajišťování a poskytování vzdělávání pěstounů,

- zajišťování aktivit pro děti z pěstounských rodin,
- poradenství pro rodiny, pomoc při řešení výchovných problémů dětí,
- vyhledávání osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny a oznamovat je obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností.

9b kritérium – vnitřní pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocování příprav, způsobu práce s žadateli

MAJÁK poskytuje žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče odbornou pomoc a poradenství, klade důraz na kvalitní práci s žadateli při jejich přípravě k přijetí dítěte do rodiny.

Zaměstnanci MAJÁKU seznamují žadatele s problematikou osvojení nebo pěstounské péče, s potřebami dětí v náhradní rodinné péči a se specifiky přístupu k těmto dětem. Žadatelům zůstává problematika otevřena pro další dotazy a komunikaci v průběhu času.

Tuto činnost zajišťuje v MAJÁKU klíčový pracovník a to buď individuálními rozhovory a setkáními nebo skupinovými. Žadatelé jsou seznamováni s jednotlivými fázemi přípravy včetně specifik pěstounské péče na přechodnou dobu.

V průběhu přípravy zajišťované krajským úřadem je klíčový pracovník s žadatelem v kontaktu, zajišťuje jeho podporu.

9c kritérium – sociální pracovník pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci

Každý klient má pro doprovázení určeného klíčového pracovníka. Ten je zodpovědný za průběh poskytování služeb v rámci výkonu SPO, doprovází a podporuje svěřené dítě (děti) a osoby pečující nebo v evidenci po celou dobu výkonu SPO.

Klíčového pracovníka určuje koordinátor výkonu SPO (statutární orgán) MAJÁKU a to s ohledem na profil pracovníka (kritérium 7b) a na charakter členů pěstounské rodiny. Povinnosti a kompetence klíčového pracovníka jsou vymezeny pracovní náplní a plynou z dohody o výkonu PP.

V případě, že koordinátor výkonu SPO MAJÁKU vyhodnotí (např. opakované stížnosti svěřeného dítěte, pěstounů, oprávněná žádost klíčového pracovníka na změnu klíčového pracovníka), že klíčový pracovník přidělený k doprovázení určité pěstounské rodiny není pro práci v této konkrétní rodině vhodný, musí přistoupit ke změně klíčového pracovníka, popř. doprovázející organizace (kritérium 11b).

STANDARD 10

Dohoda o výkonu pěstounské péče

10a kritérium – pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče

1. MAJÁK uzavírá s pěstouny na základě platného pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dohody o výkonu pěstounské péče (podle § 47b zákona č. 359/199 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Dále se dohoda řídí § 47c, dále uzavírání smluv dle zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.) Součástí procesu uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče je:
 - aktivní nabídka služeb MAJÁKU osobám z cílové skupiny;
 - pořádání osvětových a vzdělávacích akcí informujících o službách MAJÁKU;
 - jednání se zájemci o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče.
2. Jestliže se pěstoun rozhodne pro spolupráci s MAJÁKEM, je mu předložen návrh znění dohody. Dohoda je dostatečně obecná, aby bylo možné reagovat na konkrétní situace v rodině a poskytovat služby v závislosti na potřebách dítěte a pěstouna prostřednictvím plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči, na nějž se dohoda odkazuje. V případě, že by pěstoun požadoval změny ve znění dohody, rozhoduje o schválení těchto změn koordinátor SPO. Před zahájením spolupráce je pěstoun srozumitelným způsobem seznámen klíčovým pracovníkem s cíli a pravidly spolupráce s MAJÁKEM.
3. Za procesy uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče odpovídá koordinátor SPO. Uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče jménem MAJÁKU, a to včetně podpisu uvedených dohod a jejich případných dodatků a zajišťovat souhlas podle §47b odst. 4 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, je oprávněn koordinátor SPO.
4. Dohodu o výkonu pěstounské péče je možno uzavřít nejdříve ode dne, kdy se zájemce o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče stal osobou pečující nebo osobou v evidenci podle § 4a odst. b) a c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Podmínkou pro uzavření dohody je předchozí souhlas obecního úřadu obce s rozšířenou působností podle místa trvalého pobytu pěstouna. Souhlas zajišťuje klíčový pracovník pro SPO v rámci předložení návrhu dohody o výkonu pěstounské péče tomuto úřadu, článek XII. dohody.
5. V rámci zahájení spolupráce a úvodního rozhovoru nebo při nejbližší vhodné příležitosti je s činností klíčového pracovníka srozumitelně seznámeno rovněž dítě (dětí) svěřené do péče pěstouna a v případě přání pěstouna i vlastní děti pěstounů.
6. Souvisejícími dokumenty dohody jsou individuální plán ochrany dítěte a soudní rozhodnutí. Individuální plán ochrany dítěte zajišťuje a dodává OSPOD příslušný svěřenému dítěti (dětem). Rozhodnutí soudu dodává OSPOD, popř. pěstoun. V případě, že není ještě zpracovaný individuální plán ochrany dítěte, je toto zohledněno v plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči (kritérium 10c).

7. Osobní údaje potřebné pro uzavření dohody zajišťuje klíčový pracovník ve spolupráci s příslušným OSPOD.
8. Pokud je nutné provést v dohodě změnu, např. změna příjmení, bydliště apod., je tato změna řešena na základě podkladů (oddací list, potvrzení o trvalém pobytu, nájemní smlouva apod.) dodatkem k dohodě. Zajišťuje klíčový pracovník a jeho nadřízený.
9. Dohoda trvá po dobu trvání pěstounské péče, nebo po dobu, kdy je pěstoun na přechodnou dobu zařazen v evidenci osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu.
10. Ukončení dohody se řídí článkem XI. dohody. Pěstoun má právo dohodu o výkonu pěstounské péče s MAJÁKEM kdykoliv vypovědět bez uvedení důvodů. Dohodu o výkonu pěstounské péče lze ze strany MAJÁKU vypovědět ze zákonem stanovených důvodů. Dohoda může být ukončena také v případě vydání soudního rozsudku (resp. nabití právní moci) o zrušení pěstounské péče. Ukončení dohody provádí MDC Maják s pěstouny a se svěřeným dítětem důstojnou cestou.
11. Součástí tohoto standardu je **vzor dohody o výkonu pěstounské péče**, příloha č. 3 standardů kvality.

10b kritérium – pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče

Naplňování cílů uzavřené dohody sleduje klíčový pracovník dané rodiny v rámci své činnosti.

Pokud klíčový pracovník vyhodnotí, že dohoda není naplňována, vyvíjí činnost vedoucí k naplnění neplněných bodů dohody. Zároveň dochází ke zvýšené komunikaci s pěstounem (pěstouny), k jejich reflexi. Tato problematika se řeší rovněž v rámci monitorovacích schůzek týmu SPO MAJÁKU.

V případě, že klíčový pracovník vyhodnotí, že není reálné dohodu naplňovat, kontaktuje svého nadřízeného. Společně s pěstounem (pěstouny) provedou revizi naplňování dohody a vyvodí závěry včetně možnosti úpravy dohody.

10c kritérium – průběh pobytu dítěte v pěstounské péči

Klíčový pracovník spolu s pěstounskou rodinou zpracovává plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči. Ten musí vycházet z individuálního plánu ochrany dítěte, který dodá příslušný OSPOD a musí s ním být v souladu.

Plán průběhu pobytu dítěte v PP obsahuje podrobné konkrétní kroky průběhu pobytu dítěte v PP tak, aby se eliminovala jakákoliv rizika související s pobytem dítěte v pěstounské rodině. Každý tento plán je velmi podrobný a je zpracovaný pro každé svěřené dítě. Odráží především

potřeby dítěte, např. specifika členů pěstounské rodiny, věk, charakter svěřeného dítěte, jeho zdravotní stav atd.

Plán průběhu pobytu dítěte v PP je zpracováván a vyhodnocován 1x za půl roku. Potíže s plněním plánu průběhu pobytu dítěte v PP řeší v pěstounské rodině klíčový pracovník a řeší se rovněž v rámci monitorovacích schůzek týmu SPO MAJÁKU.

10d kritérium – vzdělávací plán osob pečujících nebo osob v evidenci

1. Každá osoba pečující a osoba v evidenci, se kterými má MAJÁK uzavřenou dohodu o výkonu PP, má vypracovaný vzdělávací plán. Ten je zaměřen na podporu pečujících osob a osob v evidenci, rozvoj jejich kompetencí, resp. zvýšení kvality výkonu PP.
2. Vzdělávání pěstounů je podmíněno v zákonu o SPOD a v uzavřené dohodě o výkonu SPOD. Rozsah vzdělávání je 24 hodin v průběhu 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích.
3. Vzdělávání pěstounů je většinou skupinové formou přednášek, besed nebo interaktivních workshopů zaměřených na jednotlivé potřeby svěřených dětí a pěstounů, obvykle na témata problematiky pěstounské péče. Ve výjimečných případech lze zajistit vzdělávání individuální. Mohou nastat situace, kdy je vhodné zajistit vzdělávání pěstouna formou samostudia. V tomto případě se klíčový pracovník domluví s pěstounem na prostudování konkrétních odborných publikací, které mu zajistí. Pěstoun samostudium prokáže po dohodě buď výpisky z publikací nebo diskuzí s klíčovým pracovníkem. Pro samostudium lze zajistit definovaným způsobem i webináře. Po dohodě se může pěstoun účastnit odborného vzdělávání i mimo nabídku MAJÁKU.
4. Plán vzdělávání pěstounů sestavuje klíčový pracovník na základě znalosti pěstounských rodin, které doprovází, u kterých ví, které kompetence je potřeba posílit v závislosti na plánu průběhu pobytu dítěte v PP. Na výběru témat vzdělávání participují také pěstouni. Plán vzdělávání je upřesňován a aktualizován 1x za půl roku, kdy je možné pružně reagovat na aktuální potřeby ve vzdělávání. Zároveň dochází k monitorování účasti pěstounů na vzdělávání.

STANDARD 11

Předávání informací

11a kritérium – pravidelné informování zúčastněných o průběhu SPO a naplňování plánu ochrany dítěte

1. Při předávání informací o osobách z cílové skupiny je kladen důraz na ochranu osobních údajů a zachování mlčenlivosti o skutečnostech zjištěných v souvislosti s poskytováním sociálněprávní ochrany (vychází z § 51 zákona o SPOD).

Zaměstnanci MAJÁKU pravidelně informují 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.

K základním informačním dokumentům patří:

- dohoda o výkonu PP,
 - individuální plán ochrany dítěte,
 - plán průběhu dítěte v PP,
 - plán vzdělávání osoby pečující nebo osoby v evidenci.
2. Klíčový pracovník zajišťuje předávání informací mezi pěstounskou rodinou a orgánem sociálněprávní ochrany. Písemně informuje 1x za půl roku příslušný orgán sociálně-právní ochrany o naplňování individuálního plánu ochrany dítěte (v souladu s § 47b zákona o SPOD a s dohodou o výkonu PP). Dále předává informace o sociálně-právní ochraně pěstounovi a svěřenému dítěti. V případě ohrožení dítěte nebo potenciální hrozby ohrožení kontaktuje (osobně, telefonicky, mailem nebo písemně) klíčový pracovník příslušný OSPOD dříve, než je tato lhůta, a společně se dohodnou na dalším postupu.
 3. V případě soudního řízení poskytuje v rámci doprovázení klíčový pracovník relevantní informace soudu, a to písemně nebo osobně dle vyžádání soudu. Klíčový pracovník v případě potřeby poskytuje informace při trestním řízení PČR. Poskytovány jsou takové informace, které se vždy týkají výkonu SPO MAJÁKU, výkonu činnosti klíčového pracovníka.
 4. Pěstouni a děti svěřené do péče pěstounů jsou o službách poskytovaných MAJÁKEM průběžně informováni v rámci pravidelného osobního kontaktu s klíčovým pracovníkem, který nejméně jedenkrát za dva měsíce rodinu navštěvuje a v pravidelných intervalech hovoří o samotě s dítětem svěřeným do pěstounské péče, přičemž s ním může hovořit i v neutrálním prostředí. Běžně je klíčový pracovník v kontaktu (telefonickém či osobním) se svěřeným dítětem nebo pěstounem (pěstouny) častěji, a to dle potřeby a vzájemné dohody. Klíčový pracovník může také podávat informace během své přítomnosti na svém pracovišti v definovaném čase uvedeném v dohodě o výkonu PP a uvedeném na webu MAJÁKU a u vstupu do centra.

5. O předávání informací je klient zpraven klíčovým pracovníkem a v tomto směru je s ním pracováno po celou dobu, co je uzavřená dohoda o výkonu PP.
6. Informace jsou evidované v listinné podobě v uzamčené skříni uzamčené místnosti v objektu MAJÁKU. Jsou také evidované v elektronické podobě (PC klíčového pracovníka, zálohová paměť).

11b kritérium – pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje

Každá rodina má pro doprovázení stanoveného klíčového pracovníka, viz kritérium 9c. Mohou nastat případy, kdy musí dojít ke změně klíčového pracovníka. Předávání případů dětí a rodin mezi zaměstnanci MAJÁKU může mít trvalý nebo dočasný charakter.

Případy trvalého charakteru obvykle jsou:

- žádost pěstouna nebo dítěte svěřeného do pěstounské péče o změnu doprovázejícího sociálního pracovníka; v případě žádosti dítěte je zohledňován věk a rozumová vyspělost dítěte;
- změna bydliště pěstounské rodiny do jiného regionu;
- žádost doprovázejícího klíčového pracovníka o ukončení spolupráce s pěstounskou rodinou;
- rozhodnutí koordinátora SPO o změně doprovázejícího klíčového pracovníka;
- mateřská nebo rodičovská dovolená přiděleného klíčového pracovníka;
- ukončení pracovního poměru doprovázejícího pracovníka v MAJÁKU.

O předání případů dětí a rodiny rozhoduje na základě vyhodnocení důvodů žádosti koordinátor SPO. V okamžiku rozhodnutí o předání rodiny jinému doprovázejícímu pracovníkovi se přebírající pracovník účastní všech úkonů, které jsou vůči rodině realizovány. Je mu zpřístupněna spisová dokumentace rodiny. Pěstounská rodina je o změně informována v dostatečném časovém předstihu. V případě naléhavých situací (rizikové, nouzové, havarijní situace) neprodleně, jakmile je to možné. K definitivnímu předání dochází zpravidla po společné návštěvě předávajícího a přebírajícího pracovníka. Proces předávání je řízen koordinátorem SPO.

Předávání dočasného charakteru jsou hlavně:

- čerpání řádné dovolené přiděleného klíčového pracovníka,
- pracovní neschopnost přiděleného klíčového pracovníka,
- delší pracovní cesta,
- neplacené volno přiděleného klíčového pracovníka,
- V případě čerpání řádné dovolené přiděleného klíčového pracovníka jsou klienti o jeho dovolené včas informováni s doporučením a kontaktem na zaměstnance, na kterého se v jeho nepřítomnosti mohou obrátit. Klíčoví pracovníci čerpají dovolenou v takových termínech, aby byla umožněna jejich zastupitelnost.

- V případě pracovní neschopnosti přiděleného klíčového pracovníka oznámí změnu pomocí SMS zprávy tento pracovník svým klientům nebo toto oznámení provede jeho nadřízený s kontaktem na pracovníka, na kterého se může klient v případě potřeby obracet a který popř. bude klienta do 5 dní kontaktovat s detailnějšími informacemi o změně.
- Delší pracovní cesta nebo neplacené volno klíčového pracovníka je řešena podobným způsobem jako čerpání dovolené.

Sdílení případu. V některých případech může dojít ke spolupráci zaměstnanců u práce s jednou rodinou. Např. kde je dítě s velmi specifickými potřebami, při zaučování nového klíčového pracovníka, tj. doprovázení dané rodiny novým klíčovým pracovníkem, dále při zajišťování asistovaného kontaktu jiným pracovníkem aj. Relevantní informace se předávají během pracovních schůzek příslušných zaměstnanců, při akutní potřebě ihned (telefonicky, osobně). Vzhledem k charakteru a citlivosti předávaných informací je kladen důraz na zachování mlčenlivosti, která vychází mj. ze zákonných ustanovení. Zároveň je její povinnost zanesena v pracovní smlouvě.

Svěřené děti, osoby pečující nebo osoby v evidenci znají všechny zaměstnanci MAJÁKU zajišťující výkon SPO. Setkávají se s nimi mj. také při vzdělávání. Dle potřeby mohou kontaktovat kteréhokoliv zaměstnance.

11c kritérium – postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin

Pro zajištění kontinuity poskytování SPO jsou stanoveny postupy pro získávání a předávání informací v centru.

Klíčový pracovník eviduje údaje o svých klientech v papírové podobě v uzamčené skříni uzamčené místnosti v objektu MAJÁKU. Údaje jsou také evidované v elektronické podobě (PC klíčového pracovníka, zálohová paměť).

V případě předávání informací mezi pracovníky se předávají relevantní informace takové, které jsou nezbytně nutné pro kontinuální chod práce, kritérium 11b. V případě, že není možné údaje předat dle kritéria 11b (např. mezi klíčovými pracovníky), provede předání koordinátor výkonu SPO MAJÁKU v rámci jeho kompetentních přístupů.

Vždy se vzhledem k povaze údajů dbá na mlčenlivost pracovníků, nejen v souvislosti § 57 odst. 2 zákona o SPOD, ale také vzhledem k etickému kodexu poskytování sociální práce.

STANDARD 12

Změna situace

12a kritérium – pravidla práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin

Vzhledem k tomu, že rodiny, se kterými zaměstnanci vykonávající SPOD v MAJÁKU pracují, jsou velmi specifické, klade se velký důraz na práci se členy pěstounské rodiny při významných změnách, které jednotlivé členy potkávají.

Mezi tyto změny lze zařadit:

- příchod dítěte do rodiny nebo jeho odchod z rodiny;
- rozvod nebo rozchod pěstounů;
- narození vlastního dítěte pěstouna;
- při dosažení zletilosti dítěte svěřeného do pěstounské péče;
- rodičovství dítěte svěřeného do pěstounské péče;
- změna bydliště pěstounské rodiny;
- realizace kontaktů svěřeného dítěte s biologickou rodinou;
- závažné onemocnění dítěte, pěstouna, rodiče nebo další blízké osoby;
- úmrtí pěstouna, rodiče nebo další blízké osoby;
- vzhledem k charakteru rodin se významnou změnou může stát změna „běžná“, která v průběhu procesu změny ve významnou vyústí (např. změna školy svěřeného dítěte).

Tyto situace vyžadují zvýšenou pozornost a základním pravidlem pro zvládnutí těchto významných změn je vyšší míra intervence a poradenství klíčového pracovníka v rodině včetně dostatečné přípravy na změnu (pokud je to možné), s využitím odborné pomoci (psycholog, psychoterapeut, psychiatr apod.), která může mít v některých případech intenzivní charakter.

V takových situacích vytvoří klíčový pracovník návrh opatření pro zamezení rizik pro dítě a pěstounskou rodinu, který konzultuje s koordinátorem. Koordinátor vyhodnotí, zda postup a opatření navrhaná klíčovým pracovníkem odpovídá situaci v rodině. V případě naléhavé situace uvedomí příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí. Situace je řešena v rámci týmu pracovníků vykonávajících SPO v MAJÁKU, popř. konzultací relevantních institucí, dobrou praxí jiných organizací za účelem dosažení nejvhodnějšího řešení.

O každé situaci vyžadující zvýšenou pozornost nebo naléhavé situaci je proveden záznam do spisové dokumentace, včetně informace o přijatých opatřeních, jejich důsledcích a vývoji celé situace. Na tyto situace je reagováno v plánu průběhu dítěte v PP.

Zaměstnanci MAJÁKU kladou při práci s rodinou při významných změnách důraz na individuální přístup ke každému členu rodiny, na ochranu dítěte.

Cílem práce s pěstounskou rodinou je zajištění co největší stability a bezpečí prostředí, v němž dítě svěřené do pěstounské péče vyrůstá. Pokud je změna v životě dítěte

nevyhnutelná, je třeba mít na vědomí rizika spojená s prožíváním dětí, se sníženou schopností adaptability, nástupu obranných reakcí dítěte na změnu.

STANDARD 13

Dokumentace o výkonu sociálně – právní ochrany

13a kritérium – pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými MAJÁK pracuje, zapůjčení spisů, nahlížení do spisů

1. MAJÁK vede dokumentaci o klientech s nejvyšší citlivostí a ochranou a s ohledem na bezpečí klientů. Řídí se § 49 odst. 10 písm. b) a § 57 odst. 2 a 3 zákona o SPOD a vydaným pověřením. Dokumentace je vedena písemně a elektronicky, viz 11a kritérium. Dokumentace je vedena v souladu se zákonnými požadavky na ochranu osobních údajů a řídí se Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, blíže ve Směrnici k ochraně osobních údajů MAJÁKU.
 - Dokumentace vedená v listinné podobě je v uzamykatelné skříni uzamykatelné místnosti v objektu MAJÁKU.
 - Elektronické vedení dokumentace je zabezpečeno hesly (PC klíčového pracovníka, zálohová paměť).
2. Spis obsahuje dohodu o výkonu pěstounské péče (s případnými dodatky), soudní rozsudek (rozsudky), plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči, zprávy OSPOD, plán vzdělávání pěstounů atd. Spis obsahuje osobní údaje dětí, jejich rodičů, pěstounů, údaje o výchovných poměrech těchto dětí, záznamy o výsledcích šetření v rodině, záznamy o jednání s pěstouny a dalšími osobami, kopie podání soudům a jiným státním orgánům, písemná vyhotovení rozhodnutí soudů, orgánů činných v trestním řízení a správních orgánů.
3. Spis se zakládá ve chvíli uzavření dohody o výkonu PP (kritéria 10a, 9a). Spis se uzavírá ukončením dohody o výkonu PP (kritérium 10a). Spis je po uzavření archivován dle platných právních předpisů.
4. Spis zakládá po konzultaci s koordinátorem výkonu SPO klíčový pracovník. Obvykle je založen s uzavřenou dohodou o výkonu PP. Klíčový pracovník zodpovídá za vedení dokumentace.
5. Zapůjčení spisu se nepodporuje.
6. Nahlížení do spisu, event. pořizování kopií ze spisu může být umožněno orgánům SPOD, popř. soudním orgánům, dále orgánům činným v trestním řízení, kontrolním orgánům,

krajské pobočce Úřadu práce a to v rozsahu nezbytném pro potřeby těchto orgánů a vždy s ohledem na práva dítěte. Pokud žádá o nahlédnutí do spisu někdo jiný, je jeho žádost zamítnuta.

7. Spisovou dokumentaci uzavírá po konzultaci s koordinátorem výkonu SPO klíčový pracovník.

STANDARD 14

Vyřizování a podávání stížností

14a kritérium – pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany

1. MAJÁK dbá na zkvalitňování služeb poskytovaných osobám z cílové skupiny a ochranu práv osob z cílové skupiny. Jedním z důležitých nástrojů zkvalitňování služeb je získávání zpětné vazby od těchto osob formou stížností.
2. Osoby z cílové skupiny jsou informovány o možnosti podat stížnost v informačních materiálech centra na nástěnce při vstupu, na webových stránkách MAJÁKU centrumajak.cz. O možnosti podat stížnost jsou klienti informováni při uzavírání dohod o výkonu PP koordinátorem SPO MAJÁKU. Informace je klientům během poskytování SPO průběžně opakována.
3. Stížností jsou podáni fyzických osob, zejména osob z cílové skupiny služeb MAJÁKU, jimiž se domáhají ochrany svých práv a oprávněných zájmů či poukazují na nedostatky v kvalitě a způsobu výkonu sociálně-právní ochrany zaměstnanci MAJÁKU, nebo jinými osobami, které spolupracují s MAJÁKEM (psycholog, školitel).
4. Stížnost mohou podat i právnické osoby, s nimiž MAJÁK spolupracuje na základě zákonných povinností nebo smluvních vztahů.

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- ústně - koordinátorovi SPO s pořízením písemného záznamu,
- písemně - poštou nebo vhozením stížnosti do schránky MAJÁKU určené pro výkon SPO a takto označené, umístěné při vstupu do centra. Manipulace se schránkou na stížnosti je v kompetenci koordinátora SPO MAJÁKU.
- telefonicky - koordinátorovi SPO nebo členům statutárního orgánu,
- e-mailem na adresu rodina@centrumajak.cz.

5. Stížnost mohou podávat i děti. O tomto právu a možnosti jsou informováni zaměstnanci MAJÁKU srozumitelnou formou odpovídající jejich věku a rozumové vyspělosti. Forma podání činěného dítětem je volná a je jí přikládána vážnost. Podání stížnosti nemusí splňovat stanovené formální náležitosti.
6. Za anonymní podání je považována stížnost, která neobsahuje jméno, příjmení ani kontaktní adresu stěžovatele.
7. Pro určení, zda podání má charakter stížnosti, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho formální označení. Nastanou-li pochybnosti o charakteru podání, projedná koordinátor SPO MAJÁKU věc s oznamovatelem tak, aby bylo možno jednoznačně určit, o jaký druh podání se jedná a stanovit způsob vyřizování.
8. Stížnost je po prověření relevantních informací, a s ohledem na ochranu a bezpečí stěžovatele, písemně vyřízena koordinátorem SPO, a to bez delších časových průtahů, nejdéle však do 30 dní (v opodstatněném a odůvodněném důvodu do 60 dní) od data podání. Pokud se jedná o případ, který je s koordinátorem SPO v kolizi, připadá jeho řešení dalšímu členovi statutárního orgánu.
9. V případě opakovaných stížností řeší situaci koordinátor SPO s cílem dosažení konsensu. Pokud není dosaženo konsensu, je do případu stížnosti zapojen příslušný OSPOD.
10. Dokumentaci ke stížnostem systematicky eviduje koordinátor SPO MAJÁKU.
11. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou vyvěšena na nástěnce v prostorách MAJÁKU a na webu centra.

STANDARD 15

Rizikové, havarijní a nouzové situace

15a kritérium – rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení

1. Rizikovou situací se rozumí situace, kdy může dojít ke:
 - zranění zaměstnance, zranění klienta, zranění jiných osob,
 - poškození majetku,
 - přítomnost klienta pod vlivem drog,
 - přítomnost klienta s agresivními projevy, napadení zaměstnance.
2. Nouzovou situací je stav, kdy může dojít k výraznému omezení výkonu sociálně-právní ochrany a poskytování souvisejících služeb z náhlých či nepředvídatelných příčin.
 - pracovní neschopnost většího počtu zaměstnanců,

- nedostatek zaměstnanců,
3. Havarijní situací je mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky.
- porucha vozidla na služební cestě,
 - požár.

Předcházení vzniku, řešení vzniklých rizikových, nouzových a havarijních situací:

- lehké zranění zaměstnance, klienta - ošetření dostupnými pomůckami a prostředky (lékárnička v MDC Maják, popř. u klienta), u zaměstnance zápis do knihy úrazů,
 - těžké zranění zaměstnance - přivolání pomoci, zajištění první pomoci, odborné pomoci, nahlášení nadřízenému (řeší další postup - pojišťovna, policie aj.), v případě nutnosti informovat klienta, zápis do knihy úrazů,
 - těžké zranění klienta - přivolání pomoci, zajištění první pomoci, odborné pomoci, nahlášení nadřízenému (řeší další postup - pojišťovna, policie aj.),
 - přítomnost klienta pod vlivem drog a/nebo s agresivními projevy - při těchto potenciálních rizikových situacích jsou v MAJÁKU přítomni vždy minimálně 2 pracovníci, v případě napadení zaměstnance se volá PCŘ,
 - nedostatek zaměstnanců - oslovení externích pracovníků, náborová kampaň, popř. komunikace s OSPOD,
 - dopravní havárie při služební cestě - vždy zavolat policii, popř. rychlou záchrannou službu, pojišťovnu,
 - prevence těchto situací: pravidelná školení BOZP.
4. MAJÁK zajišťuje pravidelné vzdělávání zaměstnanců MAJÁKU v oblasti řešení rizikových, havarijních a nouzových situací. Nový zaměstnanec MAJÁKU je ihned po nástupu proškolen v pravidlech bezpečnosti práce, požární ochrany a předcházení a řešení nejtypičtějších rizikových situací.
5. Všechny události rizikových, havarijní či nouzových situací jsou následně vyhodnocovány především z hlediska prevence jejich opakování. MAJÁK uzavírá pojištění odpovědnosti za způsobenou majetkovou či nemajetkovou újmu odpovídající rozsahu poskytované sociálně-právní ochrany a souvisejících služeb.

STANDARD 16

Zvyšování kvality výkonu sociálně – právní ochrany

MAJÁK systematicky sleduje nejnovější vědecké poznatky v oblasti sociální práce, péče o ohrožené děti a rodiny a náhradní rodinné péče. Odbornost práce je zajištěna zejména činností odborných zaměstnanců a rozvojem dovedností a znalostí zaměstnanců MAJÁKU prostřednictvím dalšího vzdělávání. Závazné pracovní postupy a metodické dokumenty jsou vydávány vždy ve formě vnitřních pravidel centra.

16a kritérium – systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu SPO

MAJÁK průběžně podporuje, kontroluje a hodnotí naplňování standardů sociálně-právní ochrany následujícím způsobem:

- podporou, metodickým vedením a dalším vzděláváním zaměstnanců MAJÁKU, kteří přímo vykonávají sociálně-právní ochranu;
- kontrolou činnosti zaměstnanců MAJÁKU, kteří přímo vykonávají sociálně-právní ochranu ze strany koordinátora SPO;
- možností zaměstnanců MAJÁKU, kteří přímo vykonávají sociálně-právní ochranu konzultovat metody a postupy při práci s odborníky, kteří s MAJÁKEM spolupracují;
- intervize a supervize;
- zjišťováním zpětné vazby od cílové skupiny a spolupracujících subjektů.

MAJÁK provádí průběžně a jednou ročně celkovou revizi a aktualizaci dokumentů sloužících pro naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany. Revize probíhá v rámci tematické plánované porady koordinátora a klíčových pracovníků SPO MAJÁKU. Za realizaci revize dokumentů odpovídá koordinátor SPO centra.

MAJÁK aktivně zjišťuje zpětnou vazbu na poskytované služby od osob z cílové skupiny.

16b kritérium – pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, OSPOD a dalších spolupracujících organizací a institucí

Zpětnou vazbu od cílové skupiny získávají klíčoví pracovníci a koordinátor SPO obvykle pomocí dotazů na spokojenost s poskytováním podpory. Jedná se o individuální přímé dotazy nebo skupinové dotazy např. při vzdělávání pěstounů, péči o děti v PP. Zároveň jsou klienti dotazováni na návrhy změn, připomínky, dobré i horší zkušenosti.

Za zpětnou vazbu lze pokládat také stížnosti. Řešeno v kritériu 14a.

Zpětná vazba u příslušných organizací a institucí je poskytována kromě přímých dotazů také na setkáváních typu např. komunitní plánování, kulaté stoly apod.

Právní předpisy vztahující se k činnosti MAJÁKU v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany:

Úmluva o právech dítěte. Sdělení Federálního Ministerstva zahraničních věcí č. 104/1991 Sb.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí

Listina základních práv a svobod, Zákon č. 2/1993 Sb.

Zákon o zvláštních řízeních soudních, Zákon č. 293/2013 Sb.

Občanský soudní řád, Zákon č. 99/1963 Sb.

Trestní zákoník, Zákon č. 40/2009

GDPR - NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

Správní řád, Zákon č. 500/2004 Sb.

Seznam zkratk:

MAJÁK – Mateřské a dětské centrum Maják

PP – pěstounská péče

SPO – sociálně-právní ochrana

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrana dětí