

Standard 16
ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY
č. rev.: 02/2017

Datum poslední revize:	24. 5. 2017
Návrh revize zpracoval:	Mgr. Jana Kocourková
Návrh revize schválil:	PhDr. Tomáš Ochoťnický
Datum platnosti revize:	5. 6. 2017

Dokument stanovuje oblasti kvality výkonu SPO, pravidla pro jejich hodnocení a revizi. Základním východiskem jsou požadavky Standardů kvality SPO a deklarovaný veřejný závazek organizace (viz Standard 1).

Dokument stanovuje nástroje pro hodnocení naplňování standardů kvality a jejich revize.

Dokument stanovuje pravidla pro zjišťování zpětné vazby za účelem hodnocení způsobu výkonu SPO.

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

Pracovníci organizace stanovují pro daný kalendářní rok konkrétní oblasti kvality výkonu SPO, u nichž definují kritéria měřitelnosti a způsoby jejich sledování a naplňování.

Stanovené oblasti kvality výkonu SPO po uběhnutí kalendářního roku vyhodnocují a revidují pro následující rok na základě výsledků hodnocení a nových zkušeností.

Stanovené oblasti kvality výkonu SPO pro rok 2017

1. Míra naplňování definovaných dílčích cílů pro pečující osoby
2. Míra naplňování definovaných dílčích cílů pro svěřené dítě

Míra naplňování definovaných dílčích cílů pro pečující osoby

Pracovníci organizace společně stanovují kritéria měřitelnosti a způsoby sledování a naplňování pro jednotlivé dílčí cíle následovně (cíle jsou definované ve Standardu 1):

Dílčí cíl:

Pečující osoba rozumí specifickým potřebám svěřeného dítěte a naplňuje je.

Kritéria měřitelnosti:

- U minimálně 30 % pečujících osob pracovníci organizace konstatují, že rozumí specifickým potřebám dítěte (hodnoceno s koncem daného roku).
- 100% pečujících osob má vypracován aktuální IVP na základě specifických potřeb svěřeného dítěte a vzdělávacích potřeb pečující osoby (hodnoceno s koncem daného roku).
- U minimálně třetiny cílů v IPOD došlo k pozitivnímu posunu v jejich naplňování (hodnoceno k výročí každého ukončeného roku spolupráce s rodinou).

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník přehodnocuje potřeby dítěte s pečující osobou a s dítětem min. 1x za půl roku.
- Pracovník přehodnocuje potřeby dítěte ve Zprávě o spolupráci 1x za půl roku.
- Metodický vedoucí čte Zprávy o spolupráci a kontroluje, zda pracovník přehodnocuje potřeby dítěte.
- Pracovníci organizace se podílejí na vytváření a aktualizaci Vyhodnocení situace dítěte v případě zájmu OSPOD.)
- Pracovník ve spolupráci s pečujícími osobami minimálně 2x za rok mapují aktuální potřeby dítěte.

Dílčí cíl:

Pečující osoba rozumí tomu, proč je pro dítě důležité mít k ní bezpečnou vztahovou vazbu.

Kritérium měřitelnosti:

- Minimálně jedna třetina pečujících osob prošla vzděláváním zaměřeným na vztahovou vazbu.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník průběžně konzultuje s pečující osobou téma důležitosti vztahové vazby, zjišťuje přínos absolvovaného vzdělávání v daném tématu, doptává se na konkrétní příklady využití získaných informací a dovedností ve vztahu ke svěřenému dítěti a zjišťuje případná nepochopení a nejistoty a vede o tom zápisy.

Dílčí cíl:

Pečující osoba vědomě vytváří bezpečnou vztahovou vazbu ke svěřenému dítěti.

Kritéria měřitelnosti:

- U minimálně 20 % dětí starší 1 roku je diagnostikována vztahová vazba (mimo PPPD) – dítě a pečující osoba ví, jaký typ vztahové vazby dítě má.
- Po 2 letech od první diagnostiky vztahové vazby se u minimálně 30 % dětí vztahová vazba dítěte k pečující osobě zlepšila, nebo posílila.
- Po 2 letech od první diagnostiky vztahové vazby se u žádného dítěte vztahová vazba k pečující osobě nezhoršila.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník pozoruje v rodině chování dítěte k pečující osobě (úroveň fyzického kontaktu, fyzickou blízkost, otevřenost v komunikaci, co dělá dítě, když se bojí, když se stane chyba, když se zraní, když je odloučené od pečující osoby, při návratu z odloučení).

Dílčí cíl:

Pečující osoba rozumí svým vzdělávacím potřebám v souvislosti se svou rolí náhradního rodiče.

Kritérium měřitelnosti:

- 100% pečujících osob má vypracován aktuální IVP na základě specifických potřeb svěřeného dítěte a vzdělávacích potřeb pečující osoby.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník zpracovává s pečující osobou vždy na začátku nového roku spolupráce nový IVP, kdy pečující osoba definuje své aktuální potřeby v oblasti dalšího vzdělávání. Nedaří-li se pečující osobě potřeby definovat, doporučuje konkrétní vzdělávací potřeby pracovník.
- Pracovník doporučuje revizi IVP v případě změny vzdělávacích potřeb pečující osoby a revizi provádí společně s pečující osobou.

Dílčí cíl:

Pečující osoba rozumí důležitosti zachování vztahů dítěte s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.

Kritéria měřitelnosti:

- U minimálně 30 % pečujících osob pracovník konstatuje, že pečující osoba rozumí důležitosti zachování vztahů dítěte s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.
- U minimálně 30 % pečujících osob pracovník konstatuje, že došlo ke změně postoje pečujících osob v oblasti vztahu dítěte s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník realizuje individuální konzultace s pečující osobou a vede o nich zápisy.
- Metodický vedoucí čte zápisy z konzultací min. 1x za rok a kontroluje, zda a jak pracovník průběžně reflektuje dané téma s pečující osobou a zda a jakým způsobem dochází k naplňování cíle.
- Pracovník vyhodnocuje naplňování cíle ve Zprávě o spolupráci 1x za půl roku.
- Metodický vedoucí čte Zprávy o spolupráci a kontroluje, zda a jakým způsobem dochází k naplňování cíle.

Míra naplňování definovaných dílčích cílů pro svěřené dítě

Pracovníci organizace společně stanovují kritéria měřitelnosti a způsoby sledování a naplňování pro jednotlivé dílčí cíle následovně (cíle jsou definované ve Standardu 1):

Dílčí cíl:

Dítě má zmapované aktuální potřeby.

Kritéria měřitelnosti:

- U každého dítěte jsou minimálně 2x za rok mapované aktuální potřeby.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník přehodnocuje potřeby dítěte s pečující osobou a s dítětem min. 1x za půl roku.
- Pracovník přehodnocuje potřeby dítěte ve Zprávě o spolupráci min. 1x za půl roku.
- Metodický vedoucí čte Zprávy o spolupráci a kontroluje, zda pracovník přehodnocuje potřeby dítěte.
- Pracovník se podílí na vytváření a aktualizaci Vyhodnocení situace dítěte v případě zájmu OSPOD.

Dílčí cíl:

Dítě má prostor pro vyjádření vlastních myšlenek, pocitů, přání, nejistot a obav.

Kritéria měřitelnosti:

- Každé dítě má minimálně 6x za rok prostor pro vyjádření vlastních myšlenek, pocitů, přání, nejistot a obav.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník realizuje individuální konzultace s dítětem, nebo společné konzultace s dítětem a pečující osobou a vede o nich zápisy.
- Metodický vedoucí čte průběžně zápisy z konzultací a kontroluje, zda pracovník vytváří dítěti prostor pro vyjádření.

Dílčí cíl:

Dítě si vytváří a/nebo posiluje k pečující osobě bezpečnou vztahovou vazbu.

Kritéria měřitelnosti:

- U třetiny dětí starší 1 roku je diagnostikována vztahová vazba (mimo PPPD) – pečující osoba ví, jaký typ vztahové vazby dítě má. Po 2 letech od první diagnostiky vztahové vazby se u minimálně 30 % dětí vztahová vazba dítěte k pečující osobě zlepšila, posílila. Po 2 letech od první diagnostiky vztahové vazby se u žádného dítěte vztahová vazba k pečující osobě nezhoršila.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník pozoruje v rodině chování dítěte k pečující osobě (úroveň fyzického kontaktu, fyzickou blízkost, otevřenost v komunikaci, co dělá dítě, když se bojí, když se stane chyba, když se zraní, když je odloučené od pečující osoby, při návratu z odloučení).

Dílčí cíl:

Dítě je seznamováno s tím, jaké to bylo, když bylo malé (kdo jsem a odkud pocházím).

Kritéria měřitelnosti:

- Minimálně 30 % dětí má pravdivé informace o tom, jaké to bylo, když bylo malé.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník plánuje, připravuje a realizuje ideálně společné konzultace s dítětem a s pečující osobou za účelem práce na životním příběhu dítěte a dle zájmu dítěte jsou informace zaznamenávány fyzicky (např. kniha života, vzpomínková bedna, aj.).

Dílčí cíl:

Dítě má podmínky pro navazování a udržování zdravých a bezpečných vztahů s vrstevníky a svým okolím.

Kritéria měřitelnosti:

- Minimálně 30 % dětí má zpracovanou ekomapu (technika umožňující hravou formou zjistit, jak dítě prožívá aktuální vztahy s vrstevníky a s dalšími osobami, co by si v tomto ohledu přálo jinak a jak by to mělo ideálně vypadat).
- U 100 % dětí víme, jakým způsobem tráví volný čas.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník realizuje individuální konzultace s dítětem, s pečující osobou a společné konzultace a vede o nich zápisy – zjišťuje, jak vypadá volný čas dítěte, spokojenost dítěte, postoje pečující osoby, mapuje, zda má pečující osoba přehled o tom, jakým způsobem dítě tráví svůj volný čas, apod..

Dílčí cíl:

Dítě má bezpečný a pro něj užitečný kontakt s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.

Kritéria měřitelnosti:

- U 100 % dětí, kteří jsou v kontaktu (osobním, telefonickým, písemným) s rodiči, jsou zjištěna konkrétní rizika aktuálně probíhajícího kontaktu a míra jejich závažnosti prostřednictvím formuláře Sirius (v rámci projektu realizovaného v roce 2017 s názvem *Bezpečí dítěte při setkávání s vlastními rodiči a při jeho návratu domů*).
- U 50 % dětí, kteří jsou v kontaktu (osobním, telefonickým, písemným) s rodiči, nebo blízkou osobou, pracovník vyhodnocuje takový kontakt jako užitečný.
- Ve 100 % případů je zjišťován názor dítěte (započítány jsou děti ve věku 5 let a více) na četnost, náplň a samotnou realizaci kontaktů.

Sledování a naplňování stanoveného cíle:

- Pracovník zpracovává jednotlivé formuláře Sirius dle pokynů projektového vedoucího.
- Pracovník realizuje individuální konzultace s dítětem, s pečující osobou a společné konzultace a vede o nich zápisy – zjišťuje dle nastavených metodických postupů projev dítěte spojené s kontaktem, zjišťuje, jakým způsobem dítě rozumí kontaktu, zda mu vyhovuje podoba kontaktu, zda je spokojené s tím, jak často kontakt probíhá.

Nástroje pro hodnocení naplňování standardů kvality a jejich revize

1. Provozní porady, intervize, metodická setkání, supervize, spisová dokumentace (úroveň pracovníků organizace)
2. Manažerské porady, manažerské supervize, hodnocení pracovníků, kontroly na pracovišti, interní audity (úroveň vedení organizace)
3. Stížnosti, připomínky, návrhy, podněty (úroveň klientů)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">4. Různé formy jednání, vzdělávání, reference, mediální zprávy (úroveň spolupracujících subjektů – zejména OSPOD a NNO)5. Doporučení z probíhajících kontrol (úroveň kontrolních orgánů) |
|---|

Úroveň pracovníků

Provozní porady

- Mají charakter provozní a plánovací – pravidelně zde dochází k hodnocení a revizi postupů stanovených v rámci standardů kvality.

Intervize

- Intervizi vede metodický vedoucí, nebo se jedná o setkání mezi dvěma pracovníky, z nichž jeden se obrací na druhého s požadavkem zhodnocení případové práce tehdy, řeší-li obtížný či jinak problematický případ – při hledání řešení konkrétních situací průběžně dochází k hodnocení a revizi postupů stanovených v rámci standardů kvality.

Metodická setkávání

- Setkání týmu zaměřená na řešení obtížných situací z hlediska výkonu SPO, příp. na sdílení situací v rodinách klientů, které se jeví z jakéhokoliv důvodu obtížné či problematické - při hledání řešení konkrétních situací průběžně dochází k hodnocení a revizi postupů stanovených v rámci standardů kvality.

Supervize

- Setkání týmu za účelem řešení situace v týmu (týmové supervize) nebo řešení situace klientů, které se jeví z jakéhokoliv důvodu problematické (případové supervize) - při hledání řešení konkrétních situací průběžně dochází k hodnocení a revizi postupů stanovených v rámci standardů kvality.

Spisová dokumentace

- Kvalitu výkonu SPO sledujeme metodickým vedením a kontrolou zápisů z konzultací a zpráv o spolupráci, příp. další dokumentů ze spisové dokumentace (Dohoda o výkonu pěstounské péče, Individuální plán ochrany dítěte a další).
- Z těchto dokumentů lze sledovat soulad mezi stanovenými cíli spolupráce, plánováním služeb a jejich poskytováním.

Úroveň vedení organizace

Manažerské porady

- Rozhovor ředitele s metodickým vedoucím a s provozním vedoucím za účelem plánování poskytování služeb a vedení organizace – probíraná témata přináší průběžně příležitost ke sledování souladu mezi stanoveným posláním a cíli organizace a jejich naplňováním v praxi.

Manažerská supervize

- Ředitel, zástupce ředitele, příp. další vedoucí pracovníci se účastní manažerské supervize za účelem hodnotit, plánovat a řídit rozvoj činností tak, aby byl v souladu s vizí a posláním

organizace – pravidelně zde dochází k hodnocení a revizi postupů stanovených v rámci standardů kvality.

Hodnocení pracovníků

- Probíhá několik do roka (pravidla stanovuje standard 8) – jedná se o cíleně vedené rozhovory o úrovni přímé a nepřímé práce pracovníků, o úrovni vedení organizace a jejího směřování, o možnostech změn poskytovaných služeb a o možnostech zvyšování kvalifikace pracovníků – výstupy jsou písemně zpracovávány, vedoucími pracovníky hodnoceny a následně přijímána opatření.

Kontroly na pracovišti

- Zahrnují např. kontrolu ochrany osobních údajů klientů (zamčené skříně, nezveřejňování jmen klientů na nástěnkách).
- Kontrolu provádí namátkově, min. 1x za 3 měsíce vedoucí pracovník (ředitel/zástupce ředitele).

Interní audity

- Vedoucí pracovníci aktivně pracují s doporučením od auditorů.

Úroveň klientů

- Pracovníci organizace využívají jednotlivé připomínky, návrhy, podněty a stížnosti od klientů jako příležitost pro hodnocení stanovených postupů své práce a jejich případnou revizi.

Úroveň spolupracujících subjektů – zejména OSPOD a NNO

- Pracovníci se setkávají se spolupracujícími subjekty v rámci:
 - o případových konferencí
 - o případových setkání
 - o metodických setkání
 - o vzdělávacích akcía výstupy z nich využívají hodnocení stanovených postupů své práce a jejich případnou revizi.

Úroveň kontrolních orgánů

- Organizace aktivně pracuje s doporučením z probíhajících kontrol od:
 - o MPSV ČR
 - o Krajského úřadu Plzeňského kraje
 - o Úřadu práce
 - o Inspekce kvality SPOa výstupy z nich využívají hodnocení stanovených postupů své práce a jejich případnou revizi.

Výstupy z jednotlivých nástrojů a jejich zapojení do praxe organizace

- Informace získané v rámci zpětné vazby od klientů, spolupracujících subjektů, kontrolních orgánů, v rámci reflexe vlastní práce a činnosti pracovníků a vedoucích pracovníků jsou vždy vyhodnocovány a s výstupy jsou seznamováni dle potřeby všichni, jichž se týkají.

- Doporučení vycházející z úrovně pracovníků a spolupracujících subjektů jsou zpracovávány týmově, v případě nedosažení shody, rozhodne o konkrétním postupu ředitel (v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele).
- Doporučení vyplývající ze spolupráce z klienty jsou zpracovávány týmově (vyjma stížností, pro která definuje pravidla Standard 14.), v případě nedosažení shody, rozhodne o konkrétním postupu ředitel (v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele).
- Doporučení kontrolních orgánů a zjištěná doporučení vyplývající z činnosti vedení organizace zpracovává ředitel a zástupce organizace.

Kritérium 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.

Organizace využívá pro zjišťování zpětné vazby od klientů a pracovníků následující dokumenty:

1. Dotazník zpětné vazby pro pečující osoby (viz **Příloha 1**)
 2. Dotazník zpětné vazby pro děti v náhradní rodinné péči (viz **Příloha 2**)
- Oba dotazníky jsou využívány minimálně 1x ročně (dle potřeby častěji). Pracovníci zajistí na pokyn vedoucího pracovníka v konkrétní době během kalendářního roku vyplnění zpětnovazebního dotazníku dítětem a pečující osobou.
Pracovník se doptává například na vyhovující četnost konzultací a způsob jejich plánování, nebo na to, jak se pracovník v domácnosti pohybuje a jak respektuje soukromí rodiny.
Pracovník citlivě podporuje klienta k vyjádření svého názoru. Okruhy, na které se pracovník doptává, mapují míru spokojenosti klienta s poskytovanými službami a možné situace porušování práv klientů.
3. Dotazník zpětné vazby pro pečující osoby k hodnocení víkendového vzdělávání (viz **Příloha 3**)
Dotazník vyplňují pečující osoby vždy po ukončení víkendového vzdělávání.
 4. Dotazník zpětné vazby pro lektora vzdělávání (viz **Příloha 4**)
Dotazník vyplňuje lektor vzdělávání (pracovník organizace) vždy po ukončení víkendového vzdělávání.
 5. Dotazník zpětné vazby terapeuta k hodnocení vedení terapeutické skupiny (viz **Příloha 5**)
Dotazník vyplňuje terapeut (pracovník organizace) po každé odvedené terapeutické skupině.

Organizace využívá pro zjišťování zpětné vazby od OSPOD a Krajského úřadu následující:

1. Vyjádření ke spolupráci – reference např. za účelem podávání žádostí o granty a dotace.
2. Minimálně 1x za rok vzniká zápis ze společného jednání s každým spolupracujícím OSPOD.
Pověřený pracovník domlouvá osobní setkání, příp. telefonickou konzultaci s konkrétním OSPOD – zjišťujeme, jak pracovníkům OSPOD vyhovuje spolupráce při výkonu SPO v jednotlivých rodinách, zajímáme se o podněty ke změnám.



LATUS pro rodinu o.p.s.
Tel.:775 969 047, 775 969 063
E-mail: info@latusprorodinu.cz
Web:www.latusprorodinu.cz

DATUM PLATNOSTI	ČÍSLO REVIZE	JMÉNO PRACOVNÍKA	DATUM PODPISU	PODPIS PRACOVNÍKA
5. 12. 2014	01/2014			
5. 6. 2017	02/2017			