

STANDARD 4

Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

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

SOS dětské vesničky informují o své činnosti cílovou skupinu, veřejnost a odborníky následujícím způsobem:

- Pomocí webových stránek: <http://www.sos-vesnicky.cz/nase-cinnost/sos-detske-vesnicky/medlanky/>
- Základní informace o poskytovaných službách sdělujeme e-mailem či telefonicky.
- V případě zájmu o bližší informace si sjednáme se zájemcem osobní schůzku, na které předáme podrobné informace týkající se našich služeb. Při této schůzce předáme letáky či brožury a vizitku s potřebnými kontakty.
- Zaměstnanci sdělují informace vždy srozumitelným a vhodným způsobem s ohledem na věk a rozumové schopnosti osoby, se kterou jedná. Zaměstnanec volí vhodnou formu hovoru s ohledem na individuální situaci osoby, se kterou jedná, ale tak, aby byly vždy poskytnuty všechny důležité informace a dotyčný měl prostor pro případné dotazy.
- Využíváme i možnosti informovat o naší činnosti v rámci akcí pro veřejnost (den otevřených dveří, jarmark neziskových organizací, dobročinné bazárky, brigády ve vesničce, exkurze pro studenty a zaměstnance firem, pravidelná účast na snídaních byznysového klubu atd.).
- Jsme členy pracovní skupiny Děti, mládež a rodina v rámci komunitního plánování, dále spolupracujeme s orgány sociálně právní ochrany dětí v Jihomoravském kraji i odborem sociálních věcí Krajského úřadu JmK.

SOS dětské vesničky zpřístupňují veřejnosti informace o poslání, a předmětu činnosti, o cílech a zásadách a o cílové skupině, se kterou v rámci své činnosti pracují. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti SOS dětských vesniček zajišťujeme podáváním informací na webu, informačními brožurami a letáky a v neposlední řadě vlastní publikační činností.

Spolek vydává 4x ročně časopis Vesnička, který přináší informace o aktivitách SOS dětských vesniček nejen v České republice, ale i v dalších zemích světa, kde SOS dětské vesničky působí.

Komplexní přehled o činnosti SOS dětských vesniček za uplynulý kalendářní rok představuje Výroční zpráva, která je publikována v první polovině následujícího roku. Kromě popisu všech dílčích aktivit spolku obsahuje i podrobné údaje o výsledcích hospodaření.

V rámci aktivit v oblasti náhradní rodinné péče a hájení dětských práv vydávají SOS dětské vesničky publikace, ve kterých se snaží přenášet do českého prostředí zahraniční zkušenosti, reagují na aktuální problémy a navrhují možná řešení. Při tvorbě těchto publikací spolupracuje spolek s odborníky z akademické sféry, neziskových organizací, státní a veřejné správy a v maximální možné míře se snaží využívat i osobních zkušeností a názorů dětí a mladých lidí s osobní zkušeností z náhradní péče.

(<http://www.sos-vesnicky.cz/o-sdruzeni/publikace/>)

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

Cílové skupině můžeme poskytnutí sociálně právní ochrany odmítnout v následujících případech:

- Je naplněna kapacita úvazku klíčových pracovníků – limit počtu pěstounských rodin na plný úvazek klíčového pracovníka je 15 rodin, zohledňuje se náročnost doprovázení jednotlivých rodin a forma pěstounské péče (pěstounská péče na přechodnou dobu a pěstounská péče).

Evidenci žadatelů o službu vedeme v elektronickém podobě na sdíleném disku „S“, ve složce BRN VESNICKA, soubor Přehled pěstounských rodin. Do tohoto souboru vkládáme v případě naplnění kapacity a po domluvě se zájemcem jeho kontaktní údaje (jméno, telefonní číslo, e-mail). Jakmile se kapacita služby uvolní, zájemce dle pořadí kontaktujeme a zjišťujeme, zda jeho zájem o službu dále trvá. Pokud ano, domluvíme si schůzku a dále jednáme o vstupu do služby. V případě, že po kontaktování zjistíme, že zájem netrvá, je žadatel z evidence je vymazán.

Zájemce je při jednání vždy informován o tom, že se může o volné kapacitě služby průběžně informovat telefonicky či e-mailem.

- Zájemce nespadá do cílové skupiny.
- Neposkytujeme službu, kterou zájemce žádá. Organizace SOS dětské vesničky, Jihomoravský region, poskytuje pěstounským rodinám, se kterými má uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče, služby v souladu se zákonem 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí podle paragrafu 48, odstavec 2, písmeno d) až f). Nad rámec tohoto zákona nabízíme těmto rodinám služby sociálního pedagoga (viz webové stránky <http://www.sos-vesnicky.cz/nase-cinnost/sos-detske-vesnicky/medlanky/>).

Odmítavé stanovisko může oznámit pouze vedoucí sociální pracovnice služby SOS Přístav a klíčové pracovnice tohoto programu.

Ve výše uvedených případech odmítnutí poskytneme základní sociální poradenství - nasměrujeme zájemce na příslušnou instituci (OSPOD, jiné doprovázející organizace, další nestátní neziskové organizace, státní orgány atd.).

Při tomto jednání dodržujeme právo na rovnocenný přístup bez ohledu na pohlaví, barvu pleti, etnickou, politickou a náboženskou příslušnost, majetkové poměry či sociální původ.

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

SOS dětské vesničky, z.s. zveřejňují na svých webových stránkách: poslání, cíle, cílové skupiny, zásady při práci s cílovou skupinou, poskytované služby, dostupnost služeb, dále zveřejňujeme na webových stránkách vybrané standardy. Klienti, kteří mají s SOS dětskou vesničkou Brno, uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče, mají dále vybrané standardy kvality sociálně právní ochrany k dispozici ve vytištěné podobě v kanceláři č. 4 u vedoucí sociální pracovnice služby SOS Přístav (SOS dětská vesnička Brno, Borůvková 9, 621 00 Brno-Medlánky). O této skutečnosti klienty informuje klíčový pracovník při podpisu Dohody o výkonu pěstounské péče. Po domluvě se svou klíčovou pracovnící mohou do těchto dokumentů nahlížet.

Seznam závazných dokumentů pro organizaci

Zákony a metodiky

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, část Rodinné právo
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě
- Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č.j.: 2013/26780-21 ze dne 17. září 2013, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče

Seznam písemně zpracovaných pravidel a postupů

Seznam písemně zpracovaných pravidel a postupů služby Přístav

Číslo Kritéria	Obsah kritéria	Stručný popis naplňování kritéria	Dokument/zdroj informace
1a	Definované poslání, cíle, cílová skupina, zásady činnosti.	Cíle, poslání, cílová skupina i zásady činnosti jsou definovány v nosných dokumentech organizace, na letáčích pro děti a dospělé a na stránkách: www.sos-vesnicky.cz	Písemně zpracovaný standard č. 1
1b	Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací	Způsoby práce jsou popsány ve standardu č. 1, stejně tak jako postup při vzniku střetu zájmu. Organizace a jejich služby mají popsány možné střety zájmu a postupy při jejich řešení.	Písemně zpracovaný standard č. 1 Objednávka zajištění péče o dítě Služby poskytované osobám pečujícím a osobám v evidenci
2a	Práva dětí, předcházení porušování práv	Služba předchází porušování práv dětí osvětou dětem a rodičům, komunikace o tomto tématu – sociální pracovníce seznamuje prokazatelně děti i rodiče s vnitřními předpisy zařízení. Služba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu	Písemně zpracovaný standard č. 2 Etický kodex SOS dětských vesniček Politika ochrany dítěte Pracovní řád SOS dětských vesniček (2016)
2b	Předcházení týrání, zneužívání, zanedbávání	Předcházení situacím zneužívání, týrání a zanedbávání osvětou dětem a rodičům, komunikace o tomto tématu, zavedení skutečnosti do individuálního plánu, zajištění terapie dítěti či rodině	Písemně zpracovaný standard č. 2
3a	Materiální, technické a hygienické podmínky	Služba má zajištěny potřebné materiální,	Písemně zpracovaný standard č. 3

		technické i hygienické podmínky dle příslušných zákonných norem. Dětem je zabezpečeno plné přímé zaopatření	Standardní vybavení domu v SOS DV Směrnice pro používání služebních automobilů Vysílání pracovníků na služební cesty a jejich vyúčtování 2016 Posilovna_pravidla
4a	Informovanost cílové skupiny	Zaměstnanci služby informují o své činnosti cílovou skupinu, veřejnost a odborníky srozumitelným způsobem o poskytované službě	Písemně zpracovaný standard č. 4 Leták Služby pro pěstouny Leták Služby pěstounským rodinám
4b	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující	Služba SOS Přístav má kvalitně zpracované a zveřejněné informace o poskytované službě. Webové stránky Informační letáky SOS Přístav	Písemně zpracovaný standard č. 4
4c	Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany	Vnější dokumenty, postupy a informace o naplňování veřejného závazku jsou přístupné na webových stránkách	
5a	Rozvíjení kontaktů dětí	Pro dobrý vývoj dítěte jsou velmi podstatné vztahy a vazby s	Písemně zpracovaný standard č. 5

		přirozeným sociálním prostředím znovu navazovat či prohlubovat a pomáhat dětem budovat si vlastní širší sociální zázemí.	
5b	Pověřená osoba podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena pravidla jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt připravuje dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.	Respektování biologické rodiny dítěte je nezbytné. Všichni pracovníci služby pracují na propojování rodin a umožňují respektujícím způsobem přijmout jeho osobní historii. Poradenství rodině je zajištěno primárně klíčovým pracovníkem, ve službě pak sociálním pracovníkem či psychologem	Písemně zpracovaný standard č. 5 Dohoda o asistovaném kontaktu
6a	Organizační struktura Počty zaměstnanců, profily zaměstnanců, kvalifikační předpoklady	Zařízení má stanovenou organizační strukturu	Písemně zpracovaný standard č. 6 Organizační struktura SOS DV Brno Organizační struktura_SOS dětských vesniček, z.s.
6b	Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené potřebám cílové skupiny	Zařízení má počty pracovníků odpovídající požadavkům zákona č. 359/1999 Sb. Kromě zaměstnanců poskytující osobní péči o děti má sociální pracovníce v rozsahu	Písemně zpracovaný standard č. 6 Sociálního pracovníka v úvazku 1,0 na každých 10umístěných dětí a druhá sociální pracovníce na 0,2 úvazku /vzhledem ke kapacitě služby/ Doklady o vzdělání

6c	Oprávnění a povinnosti pracovních pozic povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím	Dětem ve službě SOS Přístav je zajištěna potřebná péče cílové skupině, vzhledem k stanovené povinnosti vyplývající z pověření Oprávnění a povinnosti vedoucí služby SOS Přístav stanovuje přímo zákon, oprávnění a povinnosti zaměstnanců v přímé péči si zařízení definuje vnitřně a dbá na soulad s vnitřními předpisy. Každý pracovník má svoji pracovní náplň a pracovní smlouvu	Písemně zpracovaný standard č. 6 Organizační řád SOS dětských vesniček Organizační struktura SOS DV Rozhodnutí o pověření k výkonu SPO
7a	Odborná způsobilost zaměstnanců	Všichni zaměstnanci SOS Přístav mají prokázanou svoji odbornou způsobilost a trestní bezúhonnost	Písemně zpracovaný standard č. 7 Národní koncept náboru
7b	Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců	SOS dětské vesničky, z.s. přijímá nového zaměstnance na základě výběrového řízení. Nový zaměstnanec musí splňovat požadavky odborné způsobilosti a je vždy řádně zaškolen na základě Národního konceptu náboru nového zaměstnance a orientace nového zaměstnance	Písemně zpracovaný standard č. 7 Orientace nového zaměstnance
7c	Působení dobrovolníků a stážistů, osob na DPP, DPČ	Zařízení má uzavřené smlouvy se školami, které poskytují stážisty. Stážista je vždy seznámen se zařízením, na konci stáže píše odpovědný pracovník	Písemně zpracovaný standard č. 7 Manuál poskytování odborné stáže/praxe/dobrovolnické činnosti

		jeho hodnocení. Ostatní externí pracovníci mají stejná pravidla jako kmenoví zaměstnanci	Dohoda o mlčenlivosti_stáž Příkazní smlouva se stážistou
8a	Hodnocení zaměstnanců, stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů	Zaměstnanci SOS Přístav jsou pravidelně hodnoceni vedoucí zařízení a ředitelkou během provozu, dále také hodnotícím pohovorem	Písemně zpracovaný standard č. 8 Formulář hodnotícího rozhovoru
8b	Plány dalšího vzdělávání zaměstnanců	Každý pracovník má vypracován plán dalšího vzdělávání na následující rok, rozsah dalšího vzdělávání je stanoven na minimálně 24 hodin ročně	Písemně zpracovaný standard č. 8 Individuální plán rozvoje Pracovní cíle Přípravné podklady pro zaměstnance před rozhovorem PAT
8c	Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců	Systém odměňování pracovníků je v organizaci nastaven formou kompenzačního procesu. Morální oceňování probíhá na pravidelných poradách	Písemně zpracovaný standard č. 8 Formulář hodnotícího rozhovoru
8d	Zajištění supervizí	Dobrou praxí v našich službách jsou supervize, kdy zaměstnanci mohou využít různé druhy podpory nezávislého odborníka Smlouvy či dohody se supervizory zajišťuje ředitel organizace	Písemně zpracovaný standard č. 8
9a	Máme stanovené pracovní postupy pro práci s cílovou	Služba SOS Přístav má stanoveny postupy na zprostředkování	Písemně zpracovaný standard č. 9

	skupinou na základě pověření	psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci alespoň jednou za 6 měsíců Má zpracovány postupy pro využití rodinných asistentek	Dohoda o financování dlouhodobé respitní péče Dohoda o financování krátkodobé respitní péče Metodika PPPD Nakládání se sponzorskými dary + příloha č.1 Objednávka zajištění péče o dítě Žádost o vyplacení finančního příspěvku na zajištění péče o dítě
9b	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocování příprav, včetně obsahu, formy a výstupů skupinové a individuální přípravy, způsobu práce s žadateli ve všech fázích procesu příprav	Služba SOS Přístav je připravena spolupracovat s krajským úřadem při příjmu dalších dětí do rodiny, poskytujeme informace o situaci v rodině, vztazích mezi členy, podáváme stanovisko k možnému příjmu dětí do rodiny	Písemně zpracovaný Standard č. 9
9c	Ve službě SOS Přístav máme vždy klíčového pracovníka určeného pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci	Každá rodina, má ve službě určeného klíčového pracovníka Všechny rodiny jsou již ve fázi jednání o spolupráci informovány o tom, která soc. pracovnice bude jejich klíčovou Každá rodina, stejně jako klíčový pracovník, mají právo na změnu. Existují postupy pro vyřízení změny	Písemně zpracovaný standard č. 9
10a	Pravidla pro uzavírání,	SOS dětské vesničky je	Písemně zpracovaný

	změnu či zrušení dohod o výkonu pěstounské péče	pověřenou osobou ze zákona č.359/1999Sb., který umožňuje uzavírat, zrušit či změnit dohodu o výkonu pěstounské péče, která je základem pro zajištění unikátní podpory a potřebných služeb zohledňující jedinečnost každého dítěte stejně jako potřeby každé pěstounské rodiny	standard č. 10 Dohoda o výkonu pěstounské péče Dohoda o výkonu pěstounské péče pro osoby v evidenci Individuální plán vzdělávání IPRO
10b	SOS Přístav má zpracována práva a povinnosti, hodnocení jejich naplňování vyplývající s dohody o pěstounské péči	SOS Přístav V Dohodě o výkonu pěstounské péče jsou rozpracována práva a povinnosti při výkonu pěstounské péče pověřené osoby a osoby pečující. Dodržování práv a povinností vyplývajících z Dohody ústně hodnotí klíčový pracovník s osobou pečující současně s hodnocením Individuálního vzdělávacího plánu, které probíhá vždy jednou za rok.	Písemně zpracovaný standard č. 10
10c	Plánování služby	Klíčová pracovník spolu s rodinou a dítětem vypracovávají Individuální plán rozvoje osobnosti.	Písemně zpracovaný standard č. 10
10d	Vypracování vzdělávacího plánu pro osoby pečující /v evidenci	do jednoho měsíce od podpisu dohody Individuální plán vzdělávání na následujících 12 kalendářních měsících, který je podepsán osobou pečující nebo osobou v evidenci a klíčovým sociálním pracovníkem	Písemně zpracovaný standard č. 10
11a	Pravidelné předávání	V rámci předávání	Písemně zpracovaný

	informací dítěti, osobě pečující/v evidenci, rodině dítěte	respektujeme bezpečné nakládání s osobními a citlivými údaji a zachováváme mlčenlivost.	standard č. 11
11b	Získávání a předávání informací o rodinách mezi zaměstnanci oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Úřadu práce	Zařízení shromažďuje a zpracovává pouze údaje o dětech a rodinách, které jsou nezbytné k zajištění služeb	Písemně zpracovaný standard č. 11
11c	Písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu soc.-právní ochrany u dětí a rodin	Máme přístup ke sdílenému disku, kde jsou uloženy elektronické spisy klientů	Písemně zpracovaný standard č. 11
12a	Pravidla práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v zařízení	ZDVOP má stanoveny možnosti ukončení pobytu dítěte v zařízení	Písemně zpracovaný standard č. 12
13a	Pravidla pro vedení spisové dokumentace, založení, uzavření a zapůjčení spisu, nahlížení do spisové dokumentace, odmítnutí nahlédnutí do dokumentace	Zařízení vede o dítěti spisovou dokumentaci, která obsahuje zákonem stanovené údaje. Tento spis je k dispozici u sociální pracovnice zařízení. Po odchodu dítěte je spis předán do archivu, který se nachází v zařízení	Písemně zpracovaný standard č. 13 Souhlas se zpracováním osobních údajů Udělení souhlasu se zveřejňováním fotografií
14a	Podávání stížností	Zařízení má písemně stanovená a zveřejněná pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností	Písemně zpracovaný standard č. 14 Směrnice pro podání vyřizování stížností Schránka důvěry a stížností Evidence stížností
15a	Rizikové, havarijní a nouzové situace	Zařízení má písemně zpracovány nouzové,	Písemně zpracovaný standard č. 15

		rizikové a havarijní situace, které mohou v ZDVOP nastat, včetně způsobu jejich řešení	Směrnice BOZP První pomoc při vzniku úrazu
16a	Revize naplňování standardů kvality	Zařízení pravidelně provádí revize standardů v zájmu zkvalitnění poskytovaných služeb	Písemně zpracovaný standard č. 16
16b	Zpětná vazba	Zpětnou vazbu zařízení získává především od pracovníků OSPOD, škol, od rodičů a dětí, od veřejnosti, stážistů a dobrovolníků	Písemně zpracovaný standard č. 16 Dotazník spokojenosti SOS Přístav

Zpracovala:	Lenka Martelliová
Schválila:	Mgr. Marcela Troubilová
První vypracování:	17. 12. 2014
Aktualizace:	31. 7. 2015, 13.9. 2016, 9. 1. 2017