**PRŮVODCE STANDARDY**

Průvodce standardy Programu pro pěstounské rodiny organizace DROM, romské středisko, Brno, Bratislavská 41. Pracovníci programu pro pěstounské rodiny vykonávají svou činnost v rámci pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně- právní ochraně dětí a při své činnosti jsou povinni řídit se standardy kvality v souladu s novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí (zákon č. 401/2012 Sb.). Tento dokument má sloužit k základní orientaci pracovníků i uživatelů v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění těchto standardů.

**Obsah Standardů kvality (SQ):**

SQ 1 Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

SQ 2 Ochrana práv a chráněných zájmů

SQ 3 Prostředí a podmínky

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

SQ 5 Podpora přirozeného sociálního prostředí

 SQ 6 Personální zabezpečení

 SQ 7 Přijímání a zaškolování zaměstnanců

SQ 8 Profesní rozvoj zaměstnanců

SQ 9 Pracovní postupy pověřené osoby

SQ 10 Dohoda o výkonu pěstounské péči

SQ 11 Předávání informací

SQ 12 Změna situace

SQ 13 Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

SQ 14 Vyřizování a podávání stížností

SQ 15 Rizikové, havarijní a nouzové situace

SQ 16 Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

**SQ 1 - Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby**

* Poslání
* Cíle činnosti
* Zásady činnosti
* Cílová skupina
* Seznam činností
* Vymezení možných střetů zájmů a jejich řešení

 **SQ 2 - Ochrana práv a chráněných zájmů**

* Přehled lidských práv a svobod, která mohu být při využívání služby dotknuta
* Pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod
* Postupy pro situace, kdy dojde k porušení práv a svobod a mechanismy vedoucí k nápravě
* Zjišťování a zohledňování názoru dítěte
* Ochrana dítěte před zneužíváním, zanedbáváním a týráním

 **SQ 3 - Prostředí a podmínky**

* Materiální, technické a hygienické podmínky pro poskytování Služeb pro pěstounské rodiny
* Prostředí a podmínky při poskytování ambulantní formy služby
* Prostředí a podmínky při poskytování terénní formy služby
* Provozní řád

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

* Způsob informování cílové skupiny o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou, obsah základních informací
* Pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout
* Způsob zveřejnění dálkového přístupu k zajištění základní orientace v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů

**SQ 5 - Podpora přirozeného sociálního prostředí**

* Způsoby podpory dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím
* Podpora navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými
* Pravidla pro zprostředkování kontaktu a asistenci při kontaktu s osobami dítěti
* Zajištění zprostředkování kontaktu či asistovaného kontaktu s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými jiným subjektem
* Poskytování služby zprostředkování kontaktu či asistovaného kontaktu s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými rodinám, které mají uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou organizací

**SQ 6 – Personální zabezpečení**

* Organizační struktura programu pro pěstounské rodiny
* Kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady zaměstnanců

**SQ 7 - Přijímání a zaškolování zaměstnanců**

* Zajištění odborné způsobilosti a bezúhonnosti zaměstnanců a dalších fyzických osob, které se jménem pověřené osoby podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany
* Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců
* Pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků, stážistů.

**SQ 8 – Profesní rozvoj zaměstnanců**

* Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců
* Individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců
* Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců
* Podpora nezávislého a kvalifikovaného odborníka

**SQ 9 – Pracovní postupy pověřené osoby**

* Práce s ohroženým dítětem
* Poradenství zájemcům o náhradní rodinnou péči
* Jednání se zájemci o službu programu pro pěstounské rodiny
* Uzavírání dohody o výkonu pěstounské péče
* Odmítnutí zájemce o službu pro pěstounské rodiny
* Střety zájmů
* Doprovázení
* Odborná pomoc
* Zjišťování a zohledňování názoru dítěte
* Zajišťování vzdělávání pro pěstouny
* Individuální vzdělávání
* Zprostředkování a asistence kontaktu s biologickou rodinou
* Zprostředkování a proplácení krátkodobé a celodenní péče
* Vyhotovování Dodatků k Dohodám o výkonu pěstounské péče
* Významné události v životě dítěte a rodiny včetně ukončení pobytu dítěte v rodině
* Ohlašovací povinnost ve vztahu k mlčenlivosti
* Způsob a forma spolupráce s OSPOD a dalšími spolupracujícími organizacemi
* Využívání speciálních technik při práci s pěstounskými rodinami
* Ukončování Dohody o výkonu pěstounské péče
* Porušení práv uživatele
* Způsoby určování doprovázejícího sociálního pracovníka rodiny

 **SQ 10 – Dohoda o výkonu pěstounské péče**

* Pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, přílohy
* Pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů dohody o výkonu pěstounské péče
* Plánování průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči
* Vypracování vzdělávacího plánu pro osoby pečující/v evidenci

 **SQ 11 – Předávání informací**

* Pravidelné předávání informací - dítěti, osobě pečující/v evidenci, rodině dítěte
* Pravidelné předávání informací oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Úřadu práce
* Pravidelné předávání informací Krajskému úřadu Jihomoravského kraje
* Pravidla pro předávání případů dětí a rodin mezi zaměstnanci pověřené osoby
* Postup pro získávání a předávání informací průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými zaměstnanci pracují

**SQ 12 – Změna situace**

* Významné situace změn v životě dítěte a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v rodině
* Pracovní postupy při významných událostech v životě dítěte a rodiny včetně ukončení pobytu dítěte v rodině

**SQ 13 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany**

* Pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace
* Nahlížení do spisové dokumentace, pořizování kopií ze spisu
* Archivace a skartace dokumentace

**SQ 14 – Vyřizování a podávání stížností**

* Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností, připomínek a podnětů

**SQ 15 - Rizikové, havarijní a nouzové situace**

* Definování rizikových, havarijních a nouzových situací
* Postup řešení rizikových, havarijních a nouzových situací
* Seznámení pracovníků a cílové skupiny s těmito postupy

**SQ 16 - Zvyšování kvality výkonu sociálně právní ochrany**

* Systém revize naplňování standardů
* Systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu SPOD
* Zjišťování zpětné vazby – hodnotící dotazník