

PRŮVODCE **STANDARDY KVALITY** **SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY**

2023

Vydala: Mgr. Zuzana Cesneková, předsedkyně

Účinnost: od 8. 9. 2023 (verze 08-09-2023)

Ruší a nahrazuje verzi: 03-01-2022

OBSAH

1. Poslání, hodnoty, cíle a cílová skupina Barevného světa dětí	3
2. Činnosti, které Barevný svět dětí vykonává na základě pověření	4
3. Pravidla pro řešení možného střetu zájmů zaměstnanců Barevného světa dětí	4
4. Ochrana práv a chráněných zájmů	5
5. Pravidla pro zjišťování názoru dítěte	6
6. Pravidla pro ochranu dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním	6
7. Prostředí a podmínky pro výkon činnosti	7
8. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti Barevného světa dětí.....	7
9. Důvody, kvůli kterým je možné odmítnout poskytování sociálně-právní ochrany	7
10. Vnitřní pravidla Barevného světa dětí	8
11. Podpora přirozeného sociálního prostředí	8
12. Personální zabezpečení činnosti Barevného světa dětí.....	9
13. Přijímání a zaškolování zaměstnanců	9
14. Profesionální rozvoj zaměstnanců	10
15. Pracovní postupy Barevného světa dětí	11
16. Dohoda o výkonu pěstounské péče	11
17. Předávání informací	12
18. Změna situace v životě rodin a dětí	13
19. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany.....	14
20. Vyřizování a podávání stížností.....	14
21. Rizikové, havarijní a nouzové situace	15
22. Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany	16

1. Poslání, hodnoty, cíle a cílová skupina Barevného světa dětí

Vize: Aby dnešní děti jednou mohly být dobrými rodiči.

Motto: Nejpřirozenějším prostředím pro dítě je rodina.

Poslání: V Barevném světě dětí pomáháme ohroženým dětem. Podporujeme rodiny, které procházejí náročnými životními situacemi. V těchto rodinách pomáháme svými aktivitami vytvářet takové prostředí, ve kterém se děti budou zdravě vyvíjet a prožívat šťastné spokojené dětství. Chceme je tak připravit na zodpovědný dospělý život. Našimi klienty jsou děti, jejich rodiče a pěstouni. V případě potřeby spolupracujeme i s širším rodinným okolím. Spolupráci navazujeme také s dalšími organizacemi a institucemi. Reagujeme na potřeby dětí a rodin, poskytujeme jim komplexní podporu založenou primárně na sociální práci, dále na psychologickém poradenství, terapeutické podpoře a řadě dalších odborných služeb. Usilujeme o zefektivnění systému péče o ohrožené děti. Naše zkušenosti sdílíme s širokou odbornou i laickou veřejností a zvyšujeme povědomí o aktuálních tématech ohrožených rodin. Jsme si vědomi toho, že situace, ve kterých se rodiny ocitají, mohou být někdy velmi obtížně řešitelné. Věříme, že pomocná ruka podaná v pravou chvíli může podpořit rodinu natolik, aby dospělí dokázali nacházet vlastní řešení náročných situací a tuto dovednost také uměli předat svým dětem. Usilujeme o to, aby dnešní děti jednou mohly být dobrými rodiči.

Hodnoty a zásady činnosti:

- **Individuální přístup:** Ke každému přistupujeme individuálně s ohledem na jeho přání, potřeby a možnosti.
- **Profesionalita:** Dbáme na odbornost a kvalitu a posilujeme jejich další rozvoj. Upřednostňujeme kvalitu před kvantitou. Hájíme zájem a blaho dítěte, právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči a podporujeme ochranu rodičovství a rodiny. Jednáme v souladu s etickým kodexem.
- **Partnerský přístup:** Vnímáme klienty jako rovnocenné partnery, motivujeme je k hledání vlastních řešení a podporujeme je v jejich realizaci.
- **Respekt ke klientům:** Ke každému klientovi přistupujeme s respektem a pokorou. Vnímáme jeho názory a pohled na svět.
- **Zodpovědnost a otevřenost:** Zodpovídáme za kvalitu poskytovaných služeb a o své činnosti otevřeně informujeme.
- **Ekonomická perspektiva:** Netvoříme projekty pro projekty, zaměřujeme se na dlouhodobé financování našich aktivit. Rozvíjíme to, čemu věříme. Nechytáme se krátkodobých projektových výzev.
- **Důvěryhodnost:** Se všemi jednáme tak, aby se na nás mohli s důvěrou znovu obrátit.

Cílem naší činnosti je:

- Zajištění potřeb dětí i jejich náhradních rodin.
- Zvyšování kompetencí osob pečujících v oblasti výchovy a péče o dítě a podpora v řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou. Přispívání k prevenci selhávání náhradní rodinné péče
- Podpora pozitivních vzájemných vztahů a posílení stability rodinného prostředí.
- Podpora identity dětí v náhradních rodinách.
- Podpora bezpečného kontaktu s biologickým rodičem či jinou blízkou osobou.

Cílová skupina: Základní cílovou skupinou jsou pěstouni a děti svěřené do pěstounské péče (dále též PP). Do širší cílové skupiny patří osoby dítěti blízké, zejména rodiče, sourozenci a osoby, se kterými dítě sdílí společnou domácnost (například biologické děti pěstounů, příbuzní pěstounů atd.). V nejširším pojetí je cílovou skupinou každé dítě, které spadá do §8 zákona o SPOD. Základní sociální a odborné sociální poradenství poskytujeme všem osobám, které se na nás obrátí.

2. Činnosti, které Barevný svět dětí vykonává na základě pověření

- Vyhledávání dětí, na které se sociálně právní ochrana dětí zaměřuje dle §6 ZSPOD.
- Pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě dle § 11, odst. 1 písm. a) ZSPOD.
- Poskytování nebo zprostředkování poradenství rodičům při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené podle § 11 odst. 1 písm. b) ZSPOD.
- Pořádání přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou, v rámci své poradenské činnosti dle § 11 odst. 1, písm. c) ZSPOD.
- Zřizování a provozování výchovně rekreačních táborů pro děti dle § 39 odst. 1 písm. d) ZSPOD.
- Uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče podle § 47b ZSPOD.
- Poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče dle § 47b ZSPOD, 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.

3. Pravidla pro řešení možného střetu zájmů zaměstnanců Barevného světa dětí

- V rámci prevence střetu zájmů může pracovník konzultovat situaci s vedoucím programu Doprovázení pěstounských rodin (dále také Doprovázení), ostatními kolegy či na supervizi a intervizi.
- Pokud i přes veškerá opatření dojde ke střetu zájmů, pracovník okamžitě řeší nastalou situaci se svým nadřízeným, případně předsedkyní organizace. Zároveň je o střetu zájmů informován klient prostřednictvím pověřeného pracovníka (klíčový pracovník, případně vedoucí programu nebo předsedkyně organizace). Pověřený pracovník je zvolen dle konkrétního střetu zájmů, s klientem probere nastalou situaci a její možná řešení. V průběhu zjišťuje stanovisko klienta.
- V případě, že nastane situace, kterou lze klasifikovat jako střet zájmů, a není stanoven postup jejího řešení, vedoucí pracovník sjedná v nejbližší možné době schůzku s předsedkyní organizace a dotčenými pracovníky a hledají nápravná opatření. Následně toto opatření zanese do metodických postupů a standardů kvality SPOD.
- Možné střety zájmů:
 - Klient je v příbuzenském nebo v blízkém osobním vztahu k zaměstnanci organizace.
 - Klient si chce zajistit „lepší přístup“ zaměstnance dárkem nebo nabídkou protislužby.
 - Klient se setká s odborníkem, se kterým již v minulosti spolupracoval v jiné organizaci.
 - Klient je známým zaměstnancem.
 - Zaměstnanec je zároveň pěstounem a má zájem podepsat s organizací dohodu o výkonu PP.
- Pokud se zjistí, že mezi klientem (či jeho okolím) a zaměstnancem existuje příbuzenský či blízký osobní vztah, je toto zaměstnancem sděleno nadřízenému a společně je nastalá situace řešena. Cílem je odhalit tuto skutečnost ještě před zahájením spolupráce. V takovém případě

doporučíme klientovi jinou organizaci, případně jiného pracovníka naší organizace (je-li to možné). Pokud se tato skutečnost objeví během spolupráce, obvyklým řešením je změna pracovníka.

- Zaměstnanci nepřijímají od klientů finanční ani věcné dary či služby. Výjimkou je přijetí finančně nevýznamného daru (např. káva, sladkost, obrázek či jiný ruční výrobek, které vytvořilo dítě), jehož hodnota nepřesahuje 150 Kč.
- Pokud dojde ke střetu zájmů mezi osobami v základní cílové skupině (např. pěstoun x dítě svěřené do pěstounské péče) či dojde ke střetu zájmů mezi osobami ze základní a širší cílové skupiny (např. pěstoun x rodič/rodiče dítěte svěřeného do pěstounské péče; dítě svěřené do pěstounské péče x jeho rodič/rodiče) je vždy upřednostňován zájem dítěte.
- Organizace nepřijímá zaměstnance z okruhu existujících klientů.
- Organizace nikdy neuzavírá dohody o výkonu PP se svými zaměstnanci.

4. Ochrana práv a chráněných zájmů

- Zaměstnanci Barevného světa dětí dodržují lidská práva dle Listiny základních práv a svobod a Úmluvy o právech dítěte. Všichni zaměstnanci respektují práva a názory klientů. Zastřešujícím smyslem sociální práce je pomoc klientovi a jednání v jeho zájmu – v rámci své činnosti se proto všichni zaměstnanci snaží jednat především v nejlepším zájmu dítěte.
- Všechny činnosti zaměstnanců a poskytované služby BSD se řídí *etickým kodexem společnosti sociálních pracovníků ČR* a také *etickým kodexem organizace*.
- Každý klient má právo na soukromí a ochranu osobních údajů, právo volby a svobodného rozhodnutí, podat stížnost, právo na důstojné zacházení a rodinný život, zdravotní péči, vzdělání, názor, informace, a to bez rozdílu rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu, majetku, tělesné nebo duševní nezpůsobilosti, rodu a jiného postavení dítěte nebo jeho rodičů nebo zákonných zástupců.
- Předcházení porušování lidských práv je prováděno prostřednictvím zprostředkování informací o lidských právech pěstounům ve formě vzdělávání. Následně je téma reflektováno s klíčovým pracovníkem na pravidelné schůzce.
- Pokud k porušování práv dětských klientů dochází ze strany pěstounů nebo rodičů, zaměstnanec neprodleně kontaktuje OSPOD.
- Pokud je podezření, že dítě je obětí školní šikany, kontaktuje zaměstnanec (po domluvě s klienty) příslušný OSPOD a konzultuje s ním své podezření a další postup.
- Pokud zaměstnanec vyhodnotí, že je klient v akutním ohrožení, neprodleně kontaktuje Policii ČR, rychlou záchrannou službu, hasiče dle aktuální situace.
- Pokud zaměstnanec zjistí, že klientovi nebyly přiznány dávky sociální podpory, na které má nárok, nabídne klientovi doprovod na příslušný úřad práce; případně kontaktuje nadřízeného daného zaměstnance úřadu práce.
- Pokud nadřízený zjistí porušení práv a svobod dětských nebo dospělých klientů ze strany zaměstnance, neprodleně s tímto zjištěním konfrontuje zaměstnance. Následně se zaměstnancem situaci vyhodnotí a na tomto základě stanoví nápravná opatření. Ta mohou být ve formě výtky, dalšího proškolení zaměstnance či rozvázáním pracovního poměru dle zákoníku práce. V případě porušení práv klientů ze strany předsedkyně organizace, řešení přebírá kompetentní osoba, která je členem rady spolku, a zároveň není zaměstnancem organizace.

5. Pravidla pro zjišťování názoru dítěte

- Klíčový pracovník při každém kontaktu s rodinou zjišťuje názor dítěte. Při zjišťování dbá na to, aby se dítě cítilo bezpečně, formu přizpůsobuje věku a schopnostem dítěte.
- S přihlédnutím k vyspělosti a zralosti dítěte, mu zaměstnanci umožní svobodně vyjádřit svůj názor a na jeho přání a obavy berou ohled. Dítě zná svého klíčového pracovníka a ví, že se na něj může kdykoliv obrátit (a to i bez vědomí pěstounů).
- Pokud klíčový pracovník vyhodnotí přínosnost spolupráce s jiným odborníkem (například dětský psycholog, speciální pedagog), je možné s ním tuto kompetenci sdílet.
- V případě, že s dítětem pracuje více odborníků, všichni odborníci předávají důležité informace přímo klíčovému pracovníkovi, který je nadále vyhodnocuje a zohledňuje v individuálním plánu.

6. Pravidla pro ochranu dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním

- Týráním, zanedbáváním a zneužíváním se může dopustit osoba pečující, osoby odpovědné za výchovu, jiné osoby dítěti blízké, případně zaměstnanci organizace.
- Všichni pracovníci v přímé práci s klienty jsou vzdělaní v oblasti syndromu CAN (syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte). Zaměstnanci jsou v tomto tématu též podporováni formou supervizí, intervizí či konzultací s kolegy či jinými odborníky.
- Předcházení výskytu syndromu CAN je prováděno prostřednictvím zprostředkování informací pěstounům ve formě vzdělávání. Následně je téma reflektováno s klíčovým pracovníkem na pravidelných schůzkách.
- Klíčový pracovník ve spolupráci s OSPOD a dalšími zaměstnanci organizace (kteří pracují s danou rodinou) při každé schůzce mapuje situaci rodiny, dítěte a prostředí, ve kterém se dítě vyskytuje (například domácnost, škola, zájmová činnost, případně prostředí u osob dítěti blízkých, s kterými je dítě v kontaktu). Vyhodnocování situace dítěte se zaměřuje na syndrom CAN prostřednictvím sledování těchto oblastí: zdraví, škola, volný čas, kontakt s biologickou rodinou.
- V případě podezření na výskyt syndromu CAN v rodině (či jinde), klíčový pracovník ve spolupráci s přímým nadřízeným okamžitě kontaktuje příslušného pracovníka OSPOD. Ve spolupráci s OSPOD plánuje další postup, který zahrnuje doporučení diagnostiky dítěte v Dětském krizovém centru či jinou vhodnou odbornou službu.
- V případě akutního ohrožení dítěte neprodleně kontaktujeme OSPOD a žádáme o předběžné opatření. Pokud je dítě akutně ohrožené na životě, okamžitě kontaktujeme záchranný integrovaný systém dle dané potřeby.
- Každý zaměstnanec se řídí trestním zákoníkem ve smyslu § 368 Neoznámení trestného činu a je také vázán oznamovací povinností dle § 10 odst. 4 ZSPOD. Zaměstnanec, který se dozví o týráním, zneužívání nebo zanedbáváním dítěte nebo má důvodné podezření na porušování práv a zájmů dítěte, má povinnost oznámit tuto skutečnost svému nadřízenému. Nadřízený neprodleně informuje kterýkoliv OSPOD. Na základě přijetí takového oznámení mají pracovníci OSPOD povinnost prověřit situaci dítěte a posoudit, jaké opatření je nezbytné na ochranu dítěte přijmout.
- Každý zaměstnanec se řídí trestním zákoníkem ve smyslu § 367 Nepřekážení trestného činu. V případě, že se zaměstnanec hodnověrným způsobem dozví, že klient nebo osoba jemu blízká připravuje nebo páchá trestný čin, celou situaci písemně popíše (formulář *Oznámení*

o podezření přípravy/páchání trestného činu) a předá k následnému řešení svému nadřízenému. Nadřízený neodkladně informuje OSPOD nebo Policii ČR.

7. Prostředí a podmínky pro výkon činnosti

- Barevný svět dětí, z. s. vytváří ve svých prostorách takové materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností danými pověřením k SPOD. Zároveň lpí na respektu ke klientům, přátelské atmosféře, soukromí při konzultacích a dalších aktivitách a bezpečnosti všech uživatelů prostor.
- Prostory, kde Barevný svět dětí, z. s. vykonává své činnosti dle vydaného pověření (§ 49 zákona č. 359/1999 Sb.), se nacházejí ve 2. NP činžovního domu na adrese Pod Nuselskými schody 1721/3, 120 00 Praha 2. Významná část činností poskytovaných v rámci doprovázení pěstounských rodin probíhá terénní formou, zpravidla v domácnostech pěstounů.
- Barevný svět dětí poskytuje svým pracovníkům materiální a technické vybavení a hygienické a ochranné pomůcky, díky čemuž vytváří pro zaměstnance i klienty potřebné podmínky a zajišťuje zachování standardu kvalitního poskytování SPOD jak na pracovišti, tak v terénu.

8. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti Barevného světa dětí

- Barevný svět dětí, z. s. informuje srozumitelným způsobem cílové skupiny o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany a také o své činnosti. Vytváří podmínky pro dobrou orientaci osob z cílové skupiny v nabídce služeb a využívá k tomu různých forem informování. Aktuálnost a jednotnost informací zajišťuje předsedkyně spolku ve spolupráci s vedoucí Doprovázení pěstounských rodin.
- BSD poskytuje informace o činnosti organizace osobám z cílové skupiny zejména prostřednictvím informací podávaných ústně pracovníky organizace. Dále pak např. prostřednictvím mailingové a telefonické komunikace, webových stránek, sociálních sítí a tištěných informačních materiálů, které jsou k dispozici jednak v prostorách organizace a dále také u zaměstnanců OSPOD (zejména spolupracujících městských částí).
- Při navazování spolupráce s BSD jsou klienti seznámeni s hodnotami a principy činnosti organizace, rozsahem a způsobem poskytovaných služeb. Je kladen důraz na srozumitelnost předávaných informací, zejména ve vztahu k dětem.
- V průběhu spolupráce je pak kladen důraz na srozumitelnost a porozumění povinností a práv klienta i pověřené organizace vyplývajících z uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče a dále na řešení konkrétních věcí vyplývajících ze zákona SPOD.
- Od samého vzniku organizace pokračujeme v tradici propagace a sdílení témat sociálně-právní ochrany dětí. Realizujeme tzv. Mezioborovou skupinu, v rámci které podporujeme setkávání odborníků z oblasti práce s rodinami a dětmi, podněcujeme je k vzájemné spolupráci a komunikaci. Kromě síťování využíváme setkávání této skupiny také k informování o aktualitách z naší činnosti.

9. Důvody, kvůli kterým je možné odmítnout poskytování sociálně-právní ochrany

- K odmítnutí poskytnutí SPOD může dojít z důvodu naplnění kapacity. Kapacitní možnosti jednoho klíčového pracovníka na plný úvazek se pohybují v rozmezí 18 – 23 dohod. V praxi je kapacita vždy posuzována individuálně dle časové náročnosti doprovázení stávajících rodin tak,

aby byla vždy zajištěna kvalita poskytované služby. Naplnění kapacity KP konzultuje s přímým nadřízeným a předsedkyní spolku. V případě, že je kapacita organizace naplněna, vedoucí Doprovázení odkáže pěstouna na jinou organizaci, která poskytuje podobné služby.

- V případě zájmu si vedoucí Doprovázení se souhlasem klienta zapíše jméno, telefonický či e-mailový kontakt a datum kontaktu a zařadí ho do registru čekatelů. V okamžiku, kdy se kapacita uvolní, kontaktuje ho a zjistí, zda má stále zájem o navázání spolupráce.
- Poskytnutí SPOD může být odmítnuto také v situaci, kdy se zájemce na BSD obrátí s žádostí o poskytnutí služby, na kterou nemá organizace pověření k výkonu (např. příprava žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče, zprostředkování osvojení a pěstounské péče dle §48, zákon č. 359/1999 Sb.). Zájemce je odkázán na organizaci, která pověření má a službu poskytuje.
- Organizace nikdy neodmítá uzavřít dohodu o výkonu pěstounské péče s klientem z důvodu rasy, věku, pohlaví nebo zdravotního stavu. V případě imobilních klientů za nimi dojíždíme do jejich domova. V případě smyslové poruchy u klienta hledáme spolupráci s jinými specializovanými organizacemi, například pro potřebu tlumočení.
- Základní a případně odborné poradenství poskytujeme všem osobám, které se na organizaci obrátí s žádostí o poskytnutí informací či pomoci.

10. Vnitřní pravidla Barevného světa dětí

- Barevný svět dětí, z. s. zveřejňuje vnitřní pravidla a postupy vytvořené za účelem naplnění standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany, a to mimo jiné způsobem umožňujícím dálkový přístup. Účelem jejich zveřejnění je zajištění základní orientace pracovníků i klientů v systému.
- Barevný svět dětí, z. s. veškerá pravidla, postupy a informace o své činnosti pravidelně aktualizuje.
- Kompletní Standardy kvality sociálně-právní ochrany včetně všech příloh jsou v písemné podobě uloženy v kanceláři předsedkyně spolku. Vzhledem k neveřejným informacím, které obsahují, lze do nich nahlédnout pouze na základě povolení předsedkyně organizace. Hlavním kritériem při rozhodování o udělení povolení je ochrana duševního vlastnictví BSD.
- Veřejná část Standardů kvality SPOD je k dispozici k nahlédnutí v písemné podobě v kanceláři předsedkyně organizace, u všech klíčových pracovníků a také ke stažení na webových stránkách organizace www.barevnysvetdeti.cz. (v sekci O nás / Dokumenty).

11. Podpora přirozeného sociálního prostředí

- Přirozeným sociálním prostředím není jen biologická rodina, jedná se o veškeré kontakty s okolím (např. volnočasové aktivity, škola a školní kolektiv, širší rodina pěstounů, kamarádi atd.). Rodiny motivujeme k aktivnímu a bezpečnému trávení volného času. V rámci odlehčení prostřednictvím svého vlastního projektu mimo jiné zajišťujeme volnočasové aktivity pro děti v pěstounské péči. Rodinám též nabízíme vzdělávání prostřednictvím komunit, kde podporujeme vztahy jednotlivých členů rodiny a trávení smysluplného volného času.
- K obecným zásadám organizace patří podpora přirozeného rodinného prostředí dítěte. Všechny aktivity realizované v rámci všech projektů tedy vedou k co nejúžší spolupráci s rodinou. Součástí je také intenzivní spolupráce s OSPOD, která má za cíl ošetřit problematické situace, případně nabídnout rodině alternativy jejich řešení. K realizování

kontaktem dochází na základě Individuálního plánu ochrany dítěte (dále také IPOD), resp. individuálního plánu (dále jen IP).

- Nezbytnou součástí těchto aktivit je podpora budování vztahů s biologickou rodinou, což je jedním z důležitých prvků podpory a rozvoje dítěte. Styku s nimi lze bránit a zakazovat ho, pouze pokud tak určí soud.
- Klíčový pracovník podporuje otevřenou komunikaci dítěte s pěstouny o jeho rodičích a dalších blízkých osobách. S pěstouny KP pracuje na pochopení důležitosti tohoto tématu pro dítě (například pro budování jeho identity). Na základě vyhodnocení situace (v souladu s IPOD) může KP pomáhat dítěti a jeho pěstounům při hledání informací o biologické rodině dítěte a zároveň je k tomuto hledání motivuje.
- Na základě vyhodnocení situace podporujeme kontakt s biologickou rodinou dítěte, a to ve formě setkání, korespondence, telefonické a elektronické komunikace. Druhy setkávání jsou: neasistované (za předem stanovených pravidel), asistované předávání, asistovaný kontakt. Druh kontaktu nemusí být trvalý, je možná změna druhu kontaktu dle aktuálních potřeb aktérů. Pokud je to možné, směřujeme k neasistovaným kontaktům.
- Posouzení, zda je kontakt (a v jakém způsobu) v nejlepším zájmu dítěte, probíhá ve spolupráci s OSPOD na základě IPOD a za využití všech dostupných informací. Zároveň je brán zřetel na názor dítěte.
- Asistovaný kontakt probíhá v souladu s *dohodou o asistovaném kontaktu*. Příprava všech zúčastněných stran je nezbytnou součástí asistovaného kontaktu, která se řídí *Metodikou doprovázení*.

12. Personální zabezpečení činnosti Barevného světa dětí

- Pravidelně, v intervalu minimálně jedenkrát za půl roku, vyhodnocujeme počty klientů, se kterými pracuje jeden klíčový pracovník na plný úvazek (v rozmezí 18 – 23 dohod o výkonu PP). Dále jsou vyhodnocovány také počty klientů účastnících se vzdělávání. Tato vyhodnocení provádí realizátor projektu Služby pro pěstouny společně s vedoucí programu Doprovázení pěstounských rodin a koordinátorem vzdělávacích a podpůrných služeb projektu Služby pro pěstouny.
- Rada spolku průběžně vyhodnocuje, že sociálně-právní ochranu poskytuje přiměřený počet zaměstnanců tak, aby byla zachována její nejvyšší možná kvalita, byl využit potenciál všech zaměstnanců a současně nedocházelo k jejich přetížení. K této činnosti Rada spolku využívá i výstupy z evaluací.
- Jednoznačné stanovení kompetencí a povinností spojených s příslušnou pracovní pozicí je uvedeno v rámci plné verze Standardů kvality SPOD (bod 6a), a to zejména v popisu pracovní náplně a kompetencí jednotlivých pracovních pozic.

13. Přijímání a zaškolování zaměstnanců

- Zaměstnanci pověřené osoby a další fyzické osoby, které se jménem pověřené osoby podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany, jsou bezúhonní a splňují odbornou způsobilost dle § 49a zákona o SPOD.
- Na základě Stanov spolku článku 4.2 je předsedkyně oprávněna s vědomím Rady jednat za spolek v pracovně-právních záležitostech. Veškeré úkony a procesy s přijímáním a zaškolováním nových zaměstnanců probíhají v součinnosti s předsedkyní spolku.

- Výběrové řízení může být buď otevřené, kdy je vytvořena veřejná nabídka, nebo uzavřené, kdy je kontaktován rovnou vhodný uchazeč (z jiné pozice, z jiného výběrového řízení, z řad bývalých pracovníků, na doporučení od kolegů z jiných organizací atp.).
- Otevřená výběrová řízení jsou jednokolová, dvoukolová či tříkolová. V rámci prvního kola jsou uchazeči selektováni na základě doručených odpovědí na inzerát. V rámci druhého kola probíhá osobní pohovor, a to buď individuální, nebo skupinový. Obsahem třetího kola je ještě bližší poznání vybraných uchazečů a hlubší pohled na jejich odbornou způsobilost (např. se může jednat o rozbor kazuistiky a diskuze nad navrhovaným postupem a řešením uchazeče).
- V rámci uzavřeného výběrového řízení je obvykle osloven vhodný uchazeč, který je následně požádán o zaslání materiálů (životopis, motivační dopis, případně doporučení apod.) a pozván na osobní pohovor.
- V průběhu výběrových řízení se u uchazečů hodnotí zejména tyto oblasti: motivace pro výkon profese, pracovní zkušenosti a praxe v oboru, přehled o problematice cílové skupiny, základní orientace v legislativě a v oblasti sociální práce (dle typu pozice), osobní speciální dovednosti, schopnosti a zkušenosti, které lze využít pro výkon profese, předpoklady pro dobrou komunikaci s cílovou skupinou apod.
- Před nástupem zaměstnance vypracuje mentor, zpravidla jeho přímý nadřízený, písemný harmonogram zaškolování. V rámci zaškolování je zaměstnanec zejména důkladně seznámen se standardy kvality SPOD a etickým kodexem organizace. Zaměstnanec je v režimu zácviku 2 měsíce, po celou dobu je odborně veden a kontrolován při samostatné práci ze strany mentora.
- V rámci projektu Služby pro pěstouny mohou působit také osoby, které nejsou s organizací v pracovněprávním vztahu. Jedná se zejména o praktikanty, kteří si plní praxi v rámci studia na VOŠ nebo VŠ v oborech příbuzných sociální práci, případně další dobrovolné zájemce o praxi. Určenou činnost mohou vykonávat pouze na základě smlouvy, kterou předsedkyně spolku uzavírá s konkrétní školou a současně také na základě *Smlouvy o dobrovolnické praxi*, kterou uzavírá zájemce o praxi přímo s organizací (předsedkyní spolku).

14. Profesionální rozvoj zaměstnanců

- Pravidelné hodnocení zaměstnanců provádí přímý nadřízený zaměstnanec individuálně, a to formou ústního rozhovoru. Hodnocení probíhá v intervalu 2x ročně. Jeho nedílnou součástí je i zpětná vazba ze strany zaměstnance, včetně zhodnocení sebe sama.
- Výstupem každého hodnocení zaměstnance je také, v součinnosti s ním, vypracování individuálního plánu jeho dalšího vzdělávání. Plán obsahuje zejména okruhy dalšího vzdělávání, kterých se bude zaměstnanec účastnit. Je sestaven tak, aby prohluboval, doplňoval či obnovoval kvalifikaci v oblasti sociálně-právní ochrany.
- Klíčové pracovníce projektu Doprovázení pěstounských rodin se vzdělávají minimálně v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok, dále se také účastní relevantních konferencí, kulatých stolů atd. Jednou měsíčně absolvují případovou supervizi, jednou za dva měsíce supervizi celotýmovou. V případě potřeby mohou využít i supervizi individuální.
- Zaměstnanci, kteří zastávají administrativně-organizační pozice či vedoucí zaměstnanci, kteří se nepodílejí na přímé práci s klienty, se vzdělávají minimálně v rozsahu 12 h za kalendářní rok. Pravidelně se účastní týmové supervize, mohou se účastnit setkání členů Mezioborové skupiny, kterou BSD realizuje, navštěvují relevantní setkání kulatých stolů atp.

15. Pracovní postupy Barevného světa dětí

- Organizace má zpracovanou *Metodiku doprovázení*, která vychází z veřejně dostupné metodiky organizace Amalthea, z. s. Tato metodika byla zrevidována tak, aby odpovídala postupům, nárokům a potřebám Barevného světa dětí, z. s. Dále vycházíme také z *Metodiky průběžného vzdělávání pěstounů*. Klienti se mohou v případě zájmu s konkrétními metodikami a postupy seznámit.
- Metodiky BSD jsou sestavovány a revidovány v souladu se zákonem o SPOD a příslušnými metodikami a vyhláškami. Při výkonu SPOD jsou zohledňovány specifické potřeby jednotlivých klientů. Postupy a konkrétní techniky práce odpovídají možnostem a schopnostem konkrétních klientů (včetně osob se zdravotním znevýhodněním či omezením).
- Sociální (klíčový) pracovník rodiny je vždy stanoven ve *Směrnici upravující poskytování podpory pěstounským rodinám*. Konkrétního sociálního pracovníka určuje vedoucí programu Doprovázení pěstounských rodin dle volné kapacity a případně také dalších kritérií (specializace pracovníka, lokalita atp.). S klíčovým pracovníkem řeší osoba pečující všechny záležitosti vyplývající z dohody o výkonu PP, ledaže by tato dohoda stanovila něco jiného nebo si to vyžadovaly okolnosti.
- Předmětem spolupráce rodiny s klíčovým pracovníkem je doprovázení zaměřené na oblasti: péče o dítě a podpora vzájemného vztahu, zajištění bezpečného prostředí pro dítě, vzdělávání a sebereflexe osob pečujících. Doprovázení probíhá v souladu s Individuálním plánem ochrany dítěte, který dle § 10 odst. 3 písm. d) zákona o sociálně-právní ochraně vypracovává místně příslušný OSPOD dítěte.

16. Dohoda o výkonu pěstounské péče

- Dohoda o výkonu pěstounské péče je veřejnoprávní smlouvou dle správního řádu. Základní procesní a obsahové náležitosti pro uzavírání dohod jsou upraveny zákonem o SPOD § 47b a § 47c. Další procesní náležitosti upravuje zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, případně ustanovení o uzavírání smluv v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- Na první schůzce klíčový pracovník zájemci o uzavření dohody sděluje nabídku služeb a podmínky spolupráce.
- Klíčový pracovník sestaví konkrétní znění dohody na základě rozsudku o svěření dítěte do pěstounské péče. Sestavenou dohodu klíčový pracovník zasílá vedoucímu programu, který dohodu zkontroluje a společně se žádostí o souhlas zasílá prostřednictvím datové schránky na příslušný OSPOD.
- Po udělení souhlasu OSPOD domlouvá klíčový pracovník s klienty termín osobní schůzky za účelem podpisu dohody. Před samotným podpisem s klienty dohodu prochází, znovu vysvětluje práva a povinnosti z ní vyplývající. Taktéž s klienty prochází *Směrnici upravující poskytování podpory pěstounským rodinám*. V případě, že by klient nesouhlasil se zněním dohody, je možné ji upravit a znovu zaslat se žádostí o souhlas na příslušný OSPOD. Pokud je klient se vším srozuměn a souhlasí, dochází k podpisu dohody. Dohodu podepisují osoby pečující a vedoucí programu Doprovázení. Současně dochází také k podpisu *Směrnice upravující poskytování podpory pěstounským rodinám*.
- V průběhu spolupráce s klienty dochází k pravidelnému hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu PP a vyhodnocování plnění závazků. KP se při hodnocení zaměřuje na základní tři oblasti, a to: vývoj a zdraví dítěte, rodičovské kompetence pěstouna a celkovou

situaci v rodině (atmosféra, prostředí, zázemí, finanční situace, sociální síť, vztahy s biologickou rodinou dítěte atp.). V rámci půlročních zpráv o průběhu výkonu pěstounské péče se pak zaměřuje na spolupráci s KP, celkové hodnocení situace rodiny, školu, volný čas, zdraví, kontakt s biologickou rodinou a vzdělávání.

- Během výkonu pěstounské péče se mohou vyskytnout okolnosti vyžadující změnu dohody. Změny dohody provádíme prostřednictvím dodatků k dohodě o výkonu pěstounské péče.
- Pěstoun může vypovědět dohodu o výkonu pěstounské péče bez udání důvodu, přičemž písemnou výpověď doručí na adresu poskytovatele: Pod Nuselskými schody 1721/3, 120 00 Praha 2.
- Ze strany organizace může být dohoda vypovězena pro závažné nebo opakované porušování povinností, ke kterým se pěstoun zavázal v dohodě o výkonu pěstounské péče, nebo pro opakované maření sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče nad výkonem pěstounské péče. Klíčový pracovník je povinen pěstouna upozornit, dojde-li k jednání, jehož opakování by mohlo dát důvod k výpovědi dohody. Na základě vyhodnocení konkrétní situace stanoví dobu, do kdy musí být ze strany pěstouna sjednána náprava tohoto jednání.
- Dohoda zaniká vždy jen k poslednímu dni kalendářního pololetí, ve kterém byla dohoda o výkonu pěstounské péče vypovězena nebo ve kterém bylo dohodnuto její zrušení. Výpověď dohody o výkonu pěstounské péče musí být druhé straně doručena nejpozději 30 dnů před koncem kalendářního pololetí. Dojde-li k výpovědi dohody, organizace o této skutečnosti vyrozumí příslušný OSPOD. Klíčový pracovník zpracovává závěrečnou zprávu o spolupráci, kterou zasílá příslušnému OSPOD a v případě zájmu ji poskytuje klientovi.
- S každou rodinou příslušný klíčový pracovník zpracovává individuální plán, a to nejpozději do 3 měsíců od uzavření dohody o výkonu pěstounské péče, v případě chybějícího IPOD je tato lhůta 4 měsíční. Při sestavování IP pracovník zohledňuje informace získané z různých zdrojů (OSPOD, škola, spolupracující organizace atd.). Primárním zdrojem je IPOD a rozhovor s rodinou a jejími jednotlivými členy a pozorování. Při vytváření individuálního plánu se pracovník vždy snaží o maximální zapojení dítěte.
- Na začátku nového kalendářního roku dochází k vyhodnocení IP a k sestavení plánu nového. Jedná se o preventivní opatření sloužící k reflexi spolupráce s rodinou.
- Na IP navazuje vzdělávací plán (dále jen VP). Cílem vzdělávání pěstounů je rozvoj jejich kompetencí a podpora v jejich mnohdy náročné situaci a v souvislosti s tím také zvyšování kvality pěstounské péče. Každý pěstoun má zákonnou povinnost vzdělávat se v rozsahu 24 hodin v průběhu 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích. Organizace poskytuje několik typů vzdělávání tak, aby jejich forma odpovídala potřebám konkrétních pěstounů. Podrobněji o vzdělávání v *Metodice průběžného vzdělávání pěstounů*.
- VP vyhodnocuje klíčový pracovník vždy při sepisování zprávy o průběhu doprovázení a na začátku kalendářního roku před sestavením nového VP. Prostřednictvím vyhodnocování rovněž dochází k ověření, zda VP zohledňuje skutečné potřeby pěstouna a dítěte.

17. Předávání informací

- Osobou odpovědnou za předávání informací dítěti, osobě pečující nebo osobě v evidenci, rodině dítěte, obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností a případně dalším oprávněným orgánům veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte je klíčový pracovník rodiny.
- KP informuje rodinu již před zahájením spolupráce o povinnosti předávání informací OSPOD. Případy, kdy budou informace předávány, jsou uvedeny v § 10 odst. 4, § 47b odst. 5, § 47c

odst. 4, § 53 odst. 1 zákona o SPOD). KP současně informuje pěstouny o možnosti vyžádat si informace o rodině od OSPOD, a to dle ustanovení §51 odst. 4 písm. d) zákona o SPOD.

- V případě, že má klient s organizací uzavřenou dohodu o výkonu PP, podává klíčový pracovník příslušnému OSPOD minimálně 1x za 6 měsíců zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče (doprovázení). Klienti jsou s obsahem zprávy seznamováni na nejbližší schůzce, a to před odesláním zprávy na OSPOD.
- Pěstouni dostávají ústní zpětnou vazbu od KP průběžně během spolupráce. Zpětná vazba se zaměřuje na plnění závazků vycházejících z dohody o výkonu pěstounské péče, kvalitu péče o dítě, naplňování jeho potřeb, součinnost s klíčovým pracovníkem, atmosféru v rodině apod.
- KP informuje dítě o průběhu SPOD a naplňování IPOD průběžně na pravidelných schůzkách. KP během spolupráce důsledně dbá na to, aby dítě rozumělo své situaci, možnostem, formě péče a mělo možnost se k tomuto vyjádřit.
- Ve spolupráci s OSPOD a pěstounskou rodinou, případně dítětem (dle jeho věku a rozumových schopností) KP vyhodnocuje, jaké informace je možné poskytnout biologickým rodičům. Obecně se jedná o informace týkající se dítěte, nikoliv pěstounů. Organizace neposkytuje žádné informace biologickému rodiči bez propojení s OSPOD.
- KP spolupracuje s dalšími subjekty výhradně na základě písemného souhlasu pěstouna. Výjimku tvoří soud a orgány činné v trestním řízení, kde tento souhlas není potřeba.
- Ke sdílení informací mezi zaměstnanci dochází pouze za účelem zvyšování kvality výkonu SPOD, a to na pravidelných poradách, supervizích a intervizích. Informace jsou sdíleny na základě pozic jednotlivých pracovníků (informace o klientech se předávají jejich klíčovému pracovníkovi). Pro zajištění kontinuity výkonu SPOD v případě zastupování/změny klíčového pracovníka je s ohledem na velikost týmu vhodná informovanost všech klíčových pracovníků o všech klientech.
- S informacemi získanými během výkonu SPOD je zacházeno citlivě, zaměstnanci zachovávají mlčenlivost dle § 57 odst. 2 zákona o SPOD.

18. Změna situace v životě rodin a dětí

- Ve vývoji rodiny zákonitě dochází ke změnám. Na některé z nich je možné se dopředu připravit (např. zletilost dítěte, přechod z péče do péče). Pracovník pomáhá rodině připravit se na očekávané změny a samotnou změnou pak rodinu provází, podporuje jednotlivé členy rodiny.
- Jsou však i změny, na které se rodina dopředu připravit nemůže (zrušení pěstounské péče na základě předběžného opatření, vážné zranění, onemocnění nebo úmrtí některého člena rodiny). Pracovník poskytuje v tomto případě rodině základní krizovou intervenci, pokud ji potřebuje. Provází rodinu změnou, poskytuje podporu jednotlivým členům rodiny, zprostředkovává a doprovází rodinu do doplňujících nebo následných služeb (psychologická, terapeutická péče, lékařská péče apod.).
- Příklady situací významných změn v životě dětí a rodin jsou:
 - příprava rodiny na příchod dítěte do pěstounské péče,
 - přechod dítěte z pěstounské rodiny do jiné péče,
 - ukončení pěstounské péče z důvodu dosažení zletilosti,
 - příprava dítěte na přechod do biologické rodiny,
 - vážné onemocnění pěstouna, dítěte, dalších blízkých osob,
 - úmrtí pěstouna, rodiče nebo jiné blízké osoby,
 - komplikované vztahy dítěte v PP s rodiči nebo pěstouny,

- změny související s rozhodovacími procesy (osoba pečující rozhoduje o běžných záležitostech, o významných záležitostech rozhoduje rodič dítěte).
- Během práce při významných změnách v životě dětí a rodin vždy postupujeme ve spolupráci s OSPOD v souladu s IPOD, je-li zpracován a aktualizován. V případě potřeby spolupracujeme s dalšími odborníky, konkrétní podoba spolupráce závisí na domluvě mezi odborníky, individuálních potřebách klienta a na základě souhlasu klienta. V případě, že pěstoun či dítě v PP potřebují jinou službu, která není v nabídce BSD, je možné po domluvě s KP a konzultaci v týmu zprostředkovat vhodnou službu externě.

19. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

- Při vedení spisové dokumentace postupujeme v souladu s § 49, odst. 10 písm. b), § 57, odst. 2 a 3, § 55 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.
- Spis zakládá budoucí klíčový pracovník rodiny ve chvíli, kdy obdrží dokumenty obsahující osobní údaje nezbytně nutné k výkonu SPOD v souladu s uděleným pověřením.
- Spis uzavírá klíčový pracovník rodiny ve chvíli ukončení spolupráce, tzn. při ukončení dohody o výkonu PP.
- Při nahlížení do spisové dokumentace postupujeme v souladu s § 55, odst. 5 a 6 zákona č. 359/1999 Sb. Do spisu je možné nahlédnout na základě písemné žádosti, lhůta na přípravu po této žádosti je 15 dní (u pěstouna, dítěte) a 30 dní (u biologického rodiče).
- Při archivaci spisové dokumentace je postupováno v souladu s § 55, odst. 7, zákona č. 359/1999 Sb. Dokumentace je archivována po dobu 15 let následujících po kalendářním roce, v němž došlo k ukončení dohody o výkonu pěstounské péče.
- Veškerá spisová dokumentace je dostatečně chráněna před jejím zneužitím, a to zabezpečením heslem v případě elektronické dokumentace a uložením v uzamykatelných skříňkách v případě dokumentace papírové.

20. Vyřizování a podávání stížností

- Barevný svět dětí, z. s. vytváří podmínky pro zajištění ochrany klientů před možným neodborným nebo jiným chybným postupem. Klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany. Z tohoto důvodu má organizace písemně zpracována a zveřejněna pravidla podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany. Organizace chápe institut stížnosti jako formu podnětu pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.
- Pravidla podávání, vyřizování a evidence stížností jsou zveřejněna na www.barevnysvetdeti.cz a také v rámci informačních materiálů organizace. Klienti jsou o těchto pravidlech opakovaně informováni v průběhu spolupráce ze strany klíčového pracovníka.
- Stížnost je vyjádřená nespokojenost klientů nebo jiných fyzických osob se službou, její kvalitou nebo způsobem poskytování této služby. Stížnost mohou podat i právnické osoby, se kterými Barevný svět dětí, z. s. spolupracuje na základě zákonných povinností nebo smluvních vztahů.
- Stížnost může být podána různými způsoby – osobně ústně, telefonicky, písemně v elektronické či tištěné podobě. Stížnost může podat kdokoliv – klient (i nezletilý), rodinný příslušník či další osoby. Může být podána i anonymním způsobem.
- Vyřizování stížnosti je zahájeno bezprostředně po jejím podání. Lhůta na vyřízení je 30 dnů ode dne jejího přijetí. Lhůta pro vyřízení stížnosti může být ve výjimečných případech

prodloužena o dalších 30 dnů, a to tehdy, je-li nezbytné požadovat doložení dalších údajů či podkladů nutných k vyřízení.

- Pokud dojde k situaci, kdy osoba, která stížnost podává, není spokojena s výsledkem procesu, má právo učinit podání stížnosti opakovaně. Opakovaně podanou stížnost řeší předsedkyně spolku. Pokud předsedkyně spolku dospěje ke stejnému závěru vyřízení stížnosti, jsou další podání řešena pouze v případě, kdy obsahují podstatné nové skutečnosti.
- V situacích, kdy je stížnost shledána jako oprávněná, jsou následně přijímána tzv. nápravná opatření. Ta mohou spadat zejména do metodické či organizační oblasti (zvolený a uplatněný postup byl vyhodnocen jako nesprávný) nebo do pracovně-právní oblasti (došlo k porušení povinnosti ze strany zaměstnance organizace).
- O vyřízení stížnosti, resp. přijatých nápravných opatřeních, je osoba, která stížnost podala, informována stejnou formou, jakou došlo k podání stížnosti.
- Dále je možné se také, např. v případech nespokojenosti s vyřízením stížnosti, obracet na další příslušné nadřízené orgány a instituce:
 - Magistrát hl. města Prahy
Odbor sociálních věcí, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
 - Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
email: podatelna@ochrance.cz

21. Rizikové, havarijní a nouzové situace

- Práva a povinnosti zaměstnanců při zajišťování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) jsou obecně stanoveny v § 106 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, a navazujících prováděcích předpisech. Požární ochrana (PO) je upravena zákonem č. 133/1985 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a prováděcími předpisy.
- Seznámení s povinnostmi, vyplývajícími z právních a ostatních předpisů a pokynů zaměstnavatele k zajištění BOZP a PO, je součástí procesu zaškolování zaměstnanců. Součástí tohoto procesu je také seznámení s rizikovými, havarijními a nouzovými situacemi a postupy při jejich řešení. Zaměstnanci organizace jsou dále v oblasti BOZP a PO proškolení, a to jednou ročně. Proškolení provádí zaměstnanci Extéria, s. r. o., se kterou organizace v rámci BOZP a PO spolupracuje.
- Zásady bezpečnosti a jednání v rizikových, havarijních a nouzových situacích jsou součástí informačních materiálů organizace, se kterými jsou klienti seznamováni ve srozumitelné formě a relevantním rozsahu.
- Riziková situace je taková situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob nebo poškození majetku.
- Nouzová situace je taková situace, kdy může dojít k významnému omezení výkonu sociálně-právní ochrany a poskytování souvisejících služeb z důvodu vzniku nenadálé situace.
- Havarijní situace je mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky.
- Vzniklé rizikové, havarijní či nouzové situace jsou následně vyhodnocovány především z hlediska prevence jejich opakování.

22. Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

- Za účelem zhodnocení naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany a hodnocení úspěšnosti vlastní práce a způsobu, jakým je sociálně-právní ochrana vykonávána, dochází jednou ročně ke strategické/koncepční poradě užšího pracovního týmu. Jako podklady pro hodnocení se využívají statistické výkazy, analýzy přijatých stížností, výstupy z hodnocení zaměstnanců a jejich pohled na poskytovanou sociálně-právní ochranu, podněty klientů, výstupy z porad a intervizí, evidence práce s klienty, přehled řešených rizikových, havarijních, nouzových situací aj.
- Za účelem zvyšování kvality výkonu SPOD průběžně zjišťujeme zpětnou vazbu od cílové skupiny, spolupracujících fyzických a právnických osob a orgánů veřejné moci.
 - Klíčoví pracovníci se svých klientů průběžně ptají na jejich spokojenost s poskytováním sociálně-právní ochrany a nabízenými službami. Na začátku i v průběhu spolupráce je informují o možnosti kdykoliv se obrátit na zaměstnance organizace se svými podněty, připomínkami, vyjádřením své nespokojenosti či podáním stížnosti. Objasňují jim také způsoby podání této stížnosti. Klíčoví pracovníci předávají klientům jednou ročně anonymní dotazníky zpětné vazby a žádají je o jejich vyplnění.
 - Klíčoví pracovníci a koordinátor vzdělávacích a podpůrných služeb projektu Služby pro pěstouny zjišťují spokojenost pracovníků OSPOD s poskytováním sociálně-právní ochrany a nabízenými službami na průběžných osobních schůzkách. Pro potřeby dotačních a grantových žádostí jsou také pravidelně žádána písemná vyjádření (doporučení) ke spolupráci ze strany OSPOD.
 - Lektoři skupinového vzdělávání jsou žádáni o průběžnou ústní zpětnou vazbu, v rámci které vyjadřují svůj názor na organizaci a technické zajištění akce, spolupráci, komunikaci atp.
 - Zaměstnanci organizace se účastní pracovních skupin a kulatých stolů subjektů pracujících v oblasti sociálně-právní ochrany dětí a náhradní rodinné péče. Na těchto setkáních dostávají zpětnou vazbu na činnosti související s poskytováním sociálně-právní ochrany a nabízené služby.

Tato verze Standardů kvality sociálně právní ochrany Barevného světa dětí, z. s. je platná od 8. 9. 2023.

Schválila dne 8. září 2023

Mgr. Zuzana Cesneková, předsedkyně