

<b>STANDARD č. 16</b>		
<b>ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY</b>		
Zpracoval:	Mgr. Zuzana Klimszová	
Funkce:	ředitel	
Schválil:	Mgr. Zuzana Klimszová	Podpis:
Funkce:	ředitel	
Datum:	15. 2. 2023	
Vydání číslo:	3	Datum platnosti a účinnosti: 5.12.2024
Datum revize:	5.12.2024	
Rozdělovník:	Všichni pracovníci Dětského centra Pluto	

Kritérium 16a	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.
------------------	--

Pro posouzení kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí v souladu se standardy kvality zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc je využíváno:

- Zápisů z konzultací s klienty (kontrola a vyhodnocování);
- Zpětná vazba zákonných zástupců, rodičů (ústně, písemně, prostřednictvím dotazníků);
- Zpětných vazeb klientů prostřednictvím dotazníků;
- Zpětných vazeb od orgánu sociálně-právní ochrany dětí;
- Zpětných vazeb od praktikantů/stážistů;
- Podnětů, připomínek a stížností včetně anonymních;
- Podnětů odborných pracovníků nebo jiných fyzických a právnických osob.
- Zpětné vazby metodiků Krajského Úřadu-pravidelná konzultace jednotlivých případů.

Zápisy a zpětné vazby jsou průběžně kontrolovány a vyhodnocovány ředitelem zařízení dle kontrolního plánu a kontrola je zaměřována především na soulad poskytování sociálně-právní ochrany dětí s posláním Dětského centra Pluto a cílů, které stanovuje Dětské centrum Pluto. V případě nesrovnalostí proběhne konzultace kontrolujícího s kontrolovaným pracovníkem a ve spolupráci stanoví kroky vedoucí k nápravě. O kontrole je učiněn zápis, který eviduje ředitel.

Změny v poslání, cílech služby nebo místních, společenských a osobních potřeb klientů jsou dojednány dle potřeby na poradách pracovníků s ředitelem zařízení minimálně 1x za 3 měsíce.

V Dětském centru Pluto jsou do hodnocení kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí zapojováni klienti, všichni pracovníci, orgán sociálně-právní ochrany dětí, praktikanti a jiné fyzické a právnické osoby. Využíváme k tomu různé nástroje, například dotazníkové šetření, rozhovory, emailovou, telefonickou a písemnou komunikaci.

### **Průběžné hodnocení pracovníka jako nástroj ke zvyšování kvality péče**

Vedoucí pracovník hodnotí svého podřízeného pracovníka průběžně po celý rok. Hodnocení má motivační charakter a je prováděno během přímé práce, na poradách, při individuálních rozhovorech.

Vedoucí pracovník využívá také morální hodnocení, kdy se jedná o nefinanční hodnocení. Jedná se například o pochvalu během provozní rady, přání u životních a pracovních jubileí.

### **Roční hodnocení pracovníka**

Pravidelné hodnocení zaměstnanců přináší:

- zajištění obousměrné komunikace mezi vedením a zaměstnanci;
- rozpoznání potenciálu pracovního výkonu jednotlivých zaměstnanců;
- seznámení se s názorem hodnoceného pracovníka na svého vedoucího pracovníka (v průběhu hodnotícího rozhovoru);
- zjištění, zda jsou zaměstnanci názorově v souladu se základními principy organizace;
- motivaci k lepšímu výkonu;
- analýzu vzdělávacích potřeb zaměstnanců.

Hodnocení provádí vedoucí pracovník, za využití hodnotícího formuláře, a to:

- u zaměstnanců zpravidla 1x ročně;
- u nových zaměstnanců zpravidla po skončení 3měsíční zkušební doby.

Roční hodnocení zaměstnanců se skládá z:

- vyplnění hodnotícího dotazníku společně s vedoucím zaměstnancem, zajištění zpětné vazby zaměstnance k vedoucímu pracovníkovi a nastavení dalšího vzdělávání.

V souvislosti s hodnocením zaměstnanců může vedoucí pracovník navrhopvat změnu osobního příplatku, nebo odměnu za úspěšné splnění mimořádného nebo zvlášt' významného pracovního úkolu.

Podklady z hodnocení zaměstnance jsou vloženy do osobního spisu.

### **Supervize jako nástroj ke zvyšování kvality**

Organizace zajišťuje svým zaměstnancům podporu nezávislé osoby, jejíž odbornost se vztahuje k výkonu činnosti a umožňuje tak „pohled z venku“ na řešenou problematiku. Zaměstnancům přináší možnost vnést do stávajících situací nové pohledy, nabízí alternativní pracovní postupy a podporuje zaměstnance v hledání nových způsobů řešení, která mohou vést k efektivnějšímu zvládnutí situace. Supervize přináší psychickou podporu zaměstnancům a předchází syndromu vyhoření. Cílem je vyšší uspokojení z práce. Supervize je skupinová nebo individuální, dle potřeb zaměstnanců.

Účast na skupinové (týmové) supervizi je povinná pro pracovníky vykonávající sociálně-právní ochrany dětí, považuje se za výkon práce, za který zaměstnanci přísluší plat.

### **Plán vzdělávání zaměstnanců**

V návaznosti na poslání zařízení, spektrum poskytované péče a potřeby klientů a jejich blízkých a ve vazbě na platné předepsané normativy je vzdělávání pracovníků v organizaci plánováno a následně vyhodnocováno.

Každému pracovníkovi je umožňováno vzdělávání a odborná školení, která udržují či zvyšují jeho znalosti a dovednosti, a to jak v rámci zařízení, tak mimo něj.

Rozsah dalšího vzdělávání určuje vedoucí pracovník (podrobnosti uvede do vzdělávací karty pracovníka) dle potřeb zaměstnance, zařízení a klientů, více standard číslo 8.

**Hlavními nástroji posilování kvality** jsou:


- ✓ hodnocení spokojenosti klientů – 1x ročně;
- ✓ hodnocení spokojenosti zaměstnanců – 1x ročně;
- ✓ hodnocení spokojenosti praktikantů a stážistů – 1x ročně;
- ✓ hodnocení spokojenosti spolupracujících subjektů – 1x ročně;
- ✓ profesní hodnocení pracovníků – 1x ročně;
- ✓ hlášení nežádoucích událostí;
- ✓ podněty, stížnosti a připomínky klientů, rodičů, osob odpovědných za výchovu dítěte, návštěv, zaměstnanců a spolupracujících organizací.

Veškeré iniciativy a projekty rozvíjení kvality jsou řádně dokumentovány, výsledky analyzovány a prezentovány zaměstnancům a dalším subjektům. Smysluplnost realizovaných projektů a nápravných opatření je pravidelně sledována a eventuální problémy řešeny.

Za kvalitu, odbornost a bezpečnost poskytovaných služeb odpovídá ředitel zařízení. O veškerých aktivitách v oblasti rozvíjení kvality, odbornosti a bezpečnosti péče jsou vedeny písemné záznamy. Vnitřní dokumenty organizace jsou pravidelně aktualizovány. Následně jsou závazné pro všechny

zaměstnance či s ohledem na svou specifčnost pro zaměstnance, kteří se podílejí na činnostech dokumentem upravených.

Revize standardů kvality probíhá minimálně jednou za 2x roky. Za revizi standardů kvality je odpovědný ředitel a sociální pracovník. S každou změnou obsahu standardů jsou prokazatelně seznámeni všichni pracovníci Dětského centra Pluto.

 <b>STANDARD č. 16</b> <b>Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany</b>	
Kritérium 16b	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, orgánu sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.

Každé dítě má právo na vyjádření svého názoru v průběhu poskytování sociálně-právní ochrany a při ukončení spolupráce. Toto hodnocení je zaznamenáno a založeno do spisu dítěte a do evidence, která je vedena u ředitele.

Zpětná vazba klientů je důležitá pro průběžné hodnocení spolupráce s klienty a plánování dalšího průběhu spolupráce a zkvalitňování činnosti sociálně-právní ochrany dětí.

Pro hodnocení a zpětnou vazbu jsou klientům poskytovány také dotazníky, které předávají zpravidla sociální pracovníci, a to při ukončení spolupráce. Tyto dotazníky mohou být vyplněny anonymně a vhozeny do schránek důvěry, které jsou pravidelně vybírány v průběhu pracovního týdne (sociálním pracovníkem, nebo ředitelem za svědectví další osoby), umístěné před návštěvní místností a kanceláří sociálních pracovníků a před kanceláří psychologa v budově Dětského centra Pluto. Dotazníky jsou zakládány u ředitele Dětského centra Pluto a jsou projednávány a vyhodnocovány na čtvrtletních poradách. Dotazník může být námětem ke zvyšování kvality Dětského centra Pluto a jiným změnám.

Mezi další způsoby zpětné vazby, kterou mohou klienti využít je prostřednictvím emailové adresy sociálních pracovníků nebo formou písemnosti zaslané na adresu Dětského centra Pluto. I v těchto případech má klient možnost se rozhodnout, zda bude vystupovat anonymně či nikoli. Ředitel pravidelně navštěvuje děti a prostřednictvím rozhovoru zjišťuje zpětné vazby na poskytovanou péči.

Také odborní pracovníci, externisté, praktikanti, zainteresované právnické nebo fyzické osoby mají možnost podat své náměty, názory, připomínky a stížnosti, které povedou ke zkvalitnění poskytování sociálně-právní ochrany dětí v Dětském centru Pluto. Tyto informace mohou sdělit řediteli Dětského centra Pluto např. na poradách, případových schůzkách nebo jiných schůzkách, na kterých bude vyhotoven zápis.

Zpětnou vazbu od zainteresovaných právnických a fyzických osob mohou získat i ostatní pracovníci např. formou schůzek na pracovištích orgánu sociálně-právní ochrany dětí nebo na různých pracovních a metodických setkáních atd.

Tato hodnocení mohou být využita ředitelem ke změně standardů kvality a k tvorbě výročních závěrečných zpráv, které prezentují činnost zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc za uplynulý rok, případně k nastavení dalších služeb pro rodiny s dětmi. Zprávy se předkládají zřizovateli Dětského centra Pluto (Moravskoslezský kraj) a veřejnosti formou webových stránek organizace nebo jsou k dispozici tištěné v prostorách Dětského centra Pluto.

Vyjádření se ke způsobu poskytování sociálně-právní ochrany dětí v Dětském centru Pluto, kvalitě, pracovníků, prostorům nebo poskytnutým informacím může klient formou podnětů, připomínek a stížností. Tyto informace jsou následně diskutovány na pravidelných poradách pracovníků a jsou přijímána opatření ke změnám a zkvalitnění služby.

## **Nástroje:**

### Související vnitřní dokumenty a formuláře zařízení:

- Dotazník pro dítě
- Dotazník pro zainteresované osoby
- Dotazník pro zákonného zástupce/osobu odpovědnou za výchovu dítěte
- Evidence stížností/podnětů/připomínek
- Formulář k podání stížnosti
- Formulář k ústnímu projednání stížnosti
- Hodnotící formulář (pro zaměstnance)
- Stížnosti (schéma pro děti)
- Vzdělávací karta pracovníka – individuální plán rozvoje
- Záznam o průběhu praxe
- Základní informace k pobytu dítěte ve ZDVOP

### Související řády a směrnice zařízení:

- Etický kodex zaměstnance DC Pluto
- Organizační řád
- Postup při evidenci stížností

### Související legislativa:

- Etický kodex sociálního pracovníka
- Listina základních práv a svobod, zákon č. 2/1993 Sb., v platném znění
- Národní strategie ochrany práv dětí
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb., v platném znění
- Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona sociálně-právní ochrany, v platném znění
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, v platném znění
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

## **Další pracovní postupy:**

- Personální zabezpečení ZDVOP (součást standardu č. 6)
- Přijímání a zaškolování zaměstnanců (součást standardu č. 7)
- Profesionální rozvoj zaměstnanců (součást standardu č. 8)
- Plán SPO dítěte umístěného v ZDVOP (součást standardu č. 10)
- Vyřizování a podávání stížností (součást standardu č. 14)
- Nežádoucí události v režimu zařízení (součást standardu č. 15)