

STANDARD č. 16		
ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY		
Zpracoval:	Mgr. Zuzana Klimszová	
Funkce:	ředitel	
Schválil:	Mgr. Zuzana Klimszová	Podpis:
Funkce:	ředitel	
Datum:	15. 2. 2023	
Vydání číslo:	4	Datum platnosti a účinnosti: 23. 6. 2025
Datum revize:	23. 6. 2025	
Rozdělovník:	Všichni pracovníci Dětského centra Pluto	

 STANDARD Č. 16 Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany	
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
- Skupinová týmová sebereflexe
- Externí nebo vnitřní audit kvality
- Pozorování v přímé práci s dětmi
- Vyhodnocování statistických dat
- Porovnání s jinými zařízeními / sdílení praxe
- Záznamy z nežádoucích událostí a jejich vyhodnocení

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 průběžně a 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 pozorování, dotazníkové šetření, rozhovory, emailovou, telefonickou, 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 (více viz standard č. 8).

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 průběžně 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 navrhnout změnu osobního příplatku, nebo odměnu za úspěšné splnění mimořádného nebo zvláště 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 v našem ZDVOP jsou:

1. **Pravidelné sebehodnocení pracovníků**
– Reflexe vlastní práce, identifikace silných i slabých stránek, práce s profesními cíli.
2. **Skupinová týmová reflexe a supervize**
– Sdílení zkušeností, řešení náročných situací, podpora jednotného postupu v péči o děti.
3. **Zpětná vazba od klientů a jejich zákonných zástupců**
– Písemná i ústní forma, využití anonymních dotazníků i řízených rozhovorů.
4. **Zpětná vazba od OSPOD a dalších spolupracujících subjektů**
– Reflexe komunikace, spolupráce a efektivity přijatých opatření.

5. **Využívání podnětů, stížností a připomínek**
– Včetně anonymních, se zajištěním jejich systematického vyhodnocování a přijetí opatření.
6. **Vnitřní kontroly a interní audity**
– Pravidelné kontroly dokumentace, individuálních plánů, záznamů a postupů (podle kontrolního plánu).
7. **Externí kontroly, metodické konzultace a inspekce**
– Spolupráce s metodiky Krajského úřadu, MPSV apod.
8. **Vyhodnocování a revize standardů kvality**
– Pravidelný roční přezkum jejich naplňování a aktualizace postupů.
9. **Další vzdělávání a profesní rozvoj pracovníků**
– Účast na odborných seminářích, kurzech, výcvicích, tematických školeních.
10. **Sdílení dobré praxe a mezioborová spolupráce**
– Výměna zkušeností s jinými zařízeními, odbornými institucemi, účast na pracovních skupinách.
11. **Práce s daty a statistikami**
– Průběžná analýza údajů o činnosti zařízení (např. délka pobytů, počet klientů, počet stížností, vyhodnocení na poradách).

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 specifickou pro zaměstnance, kteří se podílejí na činnostech dokumentem upravených.

Revize standardů kvality probíhá minimálně jednou za dva roky. Za revizi standardů kvality je odpovědný ředitel a sociální pracovník. S každou změnou obsahu standardů jsou prokazatelně seznámeni všichni pracovníci Dětského centra Pluto (bez ohledu na výkon SPOD).

 STANDARD č. 16 Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany	
Kritérium 16b	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovena pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny 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 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 a sociální pracovník 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 závěrečných zpráv o činnosti, 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
- Evidence stížností/podnětů/připomínek
- Formulář k podání stížnosti
- Formulář k ústnímu projednání stížnosti
- Hodnoticí 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)
- Profesní 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)