

# STANDARDY KVALITY SPOD

## Děti patří domů, z. s.

obsahují:

**Manuál k dobré práci DPD**  
**Manuál vzdělávací a osvětové akce**  
**Manuál akce pro děti**  
**Manuál provázení PP**  
**Přílohy k manuálům**  
**Profily pracovních pozic**

# MANUÁL K DOBRÉ PRÁCI DPD

**Děti patří domů, z. s.**  
**aktualizace k 1. 5. 2020**

# OBSAH

<b>ÚVOD</b>	<b>6</b>
<b>Používané pojmy a zkratky</b>	<b>7</b>
<b>Cíle, poslání a činnost DPD (standard 1a)</b>	<b>8</b>
Poslání	8
Cíle	8
Cílová skupina	8
Aktivity	8
Provázení PP*	9
Vzdělávací* a osvětové aktivity	9
Akce pro děti a hlídání*	9
Poradenství k NRP* a hostitelství	9
Základní principy práce	9
Metody a techniky práce	10
Maximální kapacita	10
Provázení PP	10
Akce pro děti	10
<b>Střet zájmů zaměstnanců a klientů (standard 1b)</b>	<b>11</b>
<b>Práva klientů (standard 2)</b>	<b>13</b>
Ochrana práv klientů (standard 2a)	13
Právo dítěte na informace a vyjádření svého názoru	13
Právo na osobní svobodu	13
Právo na ochranu soukromí	14
Právo na lidskou důstojnost	14
Právo na rodinný život	14
Právo dítěte na pravidelný osobní kontakt s oběma rodiči	14
Porušení práv klientů pracovníkem	15
Odborná komise	15
<b>Předcházení zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte v jeho prostředí (standard 2b, část I.)</b>	<b>16</b>
<b>Zázemí DPD (standard 3a)</b>	<b>17</b>
<b>Podpora přirozeného prostředí (standard 5)</b>	<b>18</b>
<b>Poskytování SPOD</b>	<b>19</b>
Zveřejnění postupů a pravidel při poskytování SPOD (standard 4c)	19

Odmítnutí SPOD (standard 4b)	19
Další postupy a pravidla k poskytování SPOD	20
Podání a vyřízení stížností a připomínek (standard 14a)	20
Způsob podání stížnosti:	20
Záznam o stížnosti musí obsahovat:	20
Vyřízení stížnosti	21
Evidence stížností	21
Další možnosti si stěžovat	21
Způsob informování klientů o možnosti si stěžovat	21
<b>Profesní přístup DPD</b>	<b>23</b>
Organizační struktura, pracovní profily (standard 6a, 6c)	23
Počet zaměstnanců (standard 6b)	24
Přijímání nových zaměstnanců (standard 7b)	24
Zaškolování nového kolegy (standard 7b)	25
Zaškolování KP	25
Předávání rodin	26
Zaškolování respitních	26
Dobrovolníci a stážisté (standard 7c)	27
Dobrovolnictví na základě dobrovolnické smlouvy	27
Spolupráce s dobrovolnickým centrem (přijímající organizace)	27
Profesní rozvoj zaměstnanců (standard 8a, 8b)	28
Kultura zpětné vazby	28
Profesní plán	29
Další vzdělávání	29
Sebezkušenostní výcvik	29
Sebehodnocení a zpětná vazba	29
Intervize a metodické vedení (také standard 8d)	29
Externí supervize (také standard 8d)	30
Stanovení mzdy pracovníků (standard 8c)	31
Odměny pro zaměstnance (standard 8c)	31
Bonusy pro pracovníky (standard 8c)	32
<b>Rizikové a nouzové situace (standard 15a)</b>	<b>33</b>
Agresivní záchvat dítěte	33
Agresivní chování dospělého klienta	34
Dítě pod vlivem alkoholu nebo drog	34
Dospělý klient pro vlivem alkoholu nebo drog	35
Šikana nebo ostrakizace na akci pro děti	35
Vážné zranění dítěte v průběhu akce pro děti	36
Úmrtí pěstouna/pěstounů/dítěte v PP	37

Podezření na týrání, zanedbávání nebo zneužití dítěte pěstounem nebo jinou osobou v rodině (standard 2b - II. část)	38
Podezření na týrání, zanedbávání nebo zneužití dítěte pracovníkem DPD (standard 2b - II. část)	39
Úraz pracovníka při výkonu činnosti	39
Nedostatek pracovníků	40
<b>Havarijní situace (standard 15a)</b>	<b>41</b>
Požár	41
Povodeň	41
<b>Průběžná kontrola naplňování výkonu SPOD a revize standardů (standard 16a)</b>	<b>42</b>
<b>Zpětná vazba cílové skupiny a dalších institucí a organizací (standard 16b)</b>	<b>43</b>

# 1. ÚVOD

Tento Manuál k dobré práci je určen všem pracovníkům Děti patří domů, z. s. jako základní dokument, který obecně provází naši práci v organizaci. Doplněn je dále Manuálem provázení PP, Manuálem akce pro děti, Manuálem vzdělávací a osvětové akce a souborem příloh. Reaguje na Standardy kvality sociálně-právní ochrany pro pověřené osoby, které jsou dané zákonem, a které vymezují základní povinnosti organizace podobného typu. Manuál je určen také zvědavým pěstounům, kteří chtějí vědět, co a jak v naší organizaci funguje. Určen je také kontrolorům kvality sociálně-právní ochrany dětí z Úřadu práce, pro něž je připraven, a především podle jednotlivých čísel standardů také řazen, aby vše bylo maximálně přehledné. Určen je také pracovníkům jiných organizací, a to čistě inspirativně. Pokud se vám cokoli zalíbí, neváhejte to použít. Budeme rádi, když nás budete citovat.

Hezké a zajímavé čtení přeje tým Děti patří domů, z. s.

## 2. Používané pojmy a zkratky

V Manuálu k dobré práci používáme následující pojmy, které slouží k lepší srozumitelnosti a přehlednosti textu. Vysvětleno je také používání “nefér genderového označení”.

**Dohoda** - Dohoda o výkonu pěstounské péče uzavřená na základě rozhodnutí soudu o svěření dítěte do pěstounské péče nebo rozhodnutí úřadu o zařazení mezi osoby v evidenci.

**DPD** – Děti patří domů, z. s.

**IPOD** - Individuální plán ochrany dítěte, který vypracovává sociální pracovníce dítěte (někdy ve spolupráci s DPD), a který stanovuje cíle práce s dítětem a úkoly pro jednotlivé strany.

**Klient** - pěstoun/pěstouni, kteří mají uzavřenou Dohodu s DPD.

**KP** - klíčový pracovník rodiny (přidělený pracovník pro pěstounskou rodinu, kterou provází)

**OG** - odborný garant

**OSPOD** - Orgán sociálně-právní ochrany dětí, většinou myšleno místně příslušný úřad dítěte (tzn. jde o součást městského úřadu nebo magistrátu města), jde o sociální pracovníci dítěte.

**PP** - Pěstounská péče zahrnující také pěstounskou péči na přechodnou dobu, poručenskou péči, příp. předpěstounskou péči, pokud není uvedena zvlášť.

**Pěstoun/pěstouni** - zahrnuje nejen dlouhodobé pěstouny a poručníky (osoba pečující), ale také pěstouny na přechodnou dobu (osoba v evidenci).

**Pracovník/kolega** - všichni dlouhodobí pracovníci DPD - zaměstnanci (HPP), pracovníci na DPP, DPČ, dobrovolníci, jejichž společným znakem je, že stabilně pracují a rozvíjejí DPD a nabízené služby.

**Respit/odlehčovací péče** - tyto termíny se zavedly v roce 2013 a jsou dosud používány jako označení pro zákonem stanovený odpočinek pěstounů. Naši klienti i pracovníci jej používají a rozumí tomu.

**SPOD** - Sociálně-právní ochrana dětí, nejčastěji oddělení SPOD na daném úřadě, nebo pověření k SPOD (pověření umožňující naší organizaci vykonávat služby pro ohrožené děti).

**SR** - Správní rada

**Státní příspěvek** - Státní příspěvek na výkon pěstounské péče - SR DPD každoročně stanoví výši limitů na jednotlivé zákonem stanovené služby, které poté rodina se schválením KP čerpá.

**Vedení organizace** - SR a výkonný ředitel

**VH** - Valná hromada aktivních členů

**Vnitřní směrnice č. 01/2020** - Vnitřní směrnice č. 01/2020 o právech a povinnostech pěstounů provázených Děti patří domů, z. s., neboli Manuál pro pěstouny

**VŘ** - výkonný ředitel

**Zákon o SPOD** - Zákon č. 359/1999 sb., o sociálně-právní ochraně dětí

**Nefér genderové označení** - v tomto dokumentu jsou pojmy označující osoby užívány v mužském rodě. Používání obou rodů s lomítkem značně komplikuje text, a proto jsme si vybrali kratší formu. Nijak to nesouvisí s genderovou nevyvážeností, nýbrž celkovou čtivostí textu a praktičností.

## 3. Cíle, poslání a činnost DPD (standard 1a)

**Motto:** "Opravdovou rodinu netvoří pokrevní svazky, ale vzájemný respekt a radost, které si lidé navzájem poskytují."

Richard Bach

### Poslání

Posláním Děti patří domů, z. s. (dále jen DPD) je podporovat a rozvíjet náhradní rodinnou péči a hostitelskou péči v České republice s hlavním cílem naplnit právo a potřebu dětí žít v rodině u „svých lidí.“ Tím se snažíme napomáhat snížení počtu dětí v ústavní výchově.

*A proto se ptáme: Co můžeme udělat pro to, aby děti, které nevyrůstají se svými rodiči, byly dlouhodobě šťastné a spokojené? A co můžeme udělat pro jejich náhradní rodiče a jiné blízké, kteří se o děti starají, aby byli spokojeni a dokázali dětem zajistit vše, co potřebují? Stále hledáme odpovědi a spolu s nimi nastavujeme cíle naší organizace.*

### Cíle

K cílům DPD patří:

- **Sledovat a podporovat naplňování základních a psychických potřeb dětí v pěstounské péči (dále jen PP), naplňování jejich práv v praxi.**
- **Provázet děti celým procesem PP** (přemístění do pěstounské rodiny, zvykání v novém, podpora řešení problémů a přání, kontakt s rodiči a sourozenci, ukončení PP).
- **Provázet pěstouny celým procesem PP a podporovat je v jejich péči o děti** (přemístění dětí a jejich adaptace, konzultace k výchově, kontakt s rodiči a sourozenci dětí, vzdělávací plán apod.). **Aktivně napomáhat tomu, aby byli stabilní a měli dostatek energie pro vytváření bezpečného a láskyplného prostředí pro děti.**
- **Podporovat kontakt dětí v PP s jejich rodiči a sourozenci**, a to formou asistence, přípravy dětí, rodičů i pěstounů, a celkové organizace kontaktu.
- **Zajistit pěstounům sdílení zkušeností a možnost dále se vzdělávat a rozvíjet.**
- **Poskytovat všem zájemcům i veřejnosti dostatek informací o pěstounství, hostitelství a dětech v PP, poskytovat veřejnosti poradenství s tím související.**

### Cílová skupina

Poskytujeme pomoc a poradenství dětem do 18 let, které to potřebují, a které se na nás obrátí. Naše služby a akce pak jsou určeny primárně pro děti vyrůstající v PP a jejich pěstouny, příp. poručníky a to v krajích Pardubickém, Jihomoravském, Olomouckém, Ústeckém, Královéhradeckém a v Hlavním městě Praha. Konkrétní místa, regiony a okresy v těchto krajích jsou aktualizovány v pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí (dále SPOD) a jsou uveřejněna na webových stránkách DPD. Osvětové aktivity a poradenství k náhradní rodinné péči a hostitelství jsou otevřené veřejnosti z celé České republiky.

### Aktivity

Abychom dosáhli námi vytyčených cílů, je naše činnost rozdělena do 4 samostatných oblastí. V každé z nich vyvíjíme samostatné aktivity, přičemž mnohé činnosti jsou úzce propojeny s jinými. Činnost, ke které máme pověření k SPOD, je označena hvězdičkou.



### Provázení PP\*

- **práce se zájemci o provázení PP** před sepsáním Dohody o výkonu PP (dále jen Dohoda)
- **provázení dětí** (společná hra, povídání nad problémy, které řeší, sebezvojevové techniky, podpora identity apod.)\*
- **provázení pěstounů** (návštěvy v rodině, sdílení starostí a radostí, konzultace k výchově dětí, škole, dárkům, soudu, vzdělávací plán apod.)\*
- **podpora kontaktu s biologickými rodiči a sourozenci** (případně dalšími příbuznými)\*

### Vzdělávací\* a osvětové aktivity

- semináře a kluby pro pěstouny\*
- vzdělávací víkendy pro pěstouny\*
- pobyty pro pěstounské rodiny se vzděláváním\*
- osvětové akce NRP a hostitelství

### Akce pro děti a hlídání\*

- jednodenní akce\*
- víkendové pobyty\*
- prázdninové pobyty\*
- hlídání dětí v rámci respitu\*
- výpomoc s hlídáním dětí v zákonem stanovených situacích\*

### Poradenství k NRP\* a hostitelství

- e-mailové a telefonické poradenství
- osobní poradenství v kanceláři Svitavy i Teplice

## Základní principy práce

- **Nejlepší zájem dítěte** je naším předním hlediskem pro rozhodování ve všech našich činnostech.
- **Přistupujeme s respektem** ke každému dítěti, pěstounovi a ostatním klientům, kolegům a partnerům jako k jedinečné a zodpovědné lidské bytosti, která nejlépe zná sama sebe a ví, co je pro ni nejlepší.
- **Chováme se přátelsky a osobně** k dětem, pěstounům, jakož i kolegům a partnerům. Pokud kdokoli z nich potřebuje pomoci, jsme empatičtí, citliví a osobně angažovaní. Naším hlavním pracovním prostředkem je aktivní naslouchání a vytvořený vztah na základě důvěry.
- **Jsme odborníci** a tudíž využíváme moderních metod a technik práce, možností supervize a konzultací s jinými odborníky. Kvalita a komplexnost služeb je pro nás více než kvantita a jednorázovost.
- **Podporujeme rozvoj a pozitivní změnu** u dětí, pěstounů i kolegů a vytváříme podmínky pro jejich osobnostní i odborný růst. Věříme, že změny patří k životu a život patří k naší organizaci.
- **Jsme transparentní** v našich pracovních postupech a metodách práce, v naší finanční situaci i transakcích. Úspěchy i chyby zveřejňujeme, naše chování k člověku je upřímné. Dokážeme říci i nepříjemné věci, pokud jsou důležité. Pěstouni mají přístup ke svým složkám, a jsou informováni o všech zprávách pro jiné instituce. Jsou seznámeni s aktuálními podmínkami čerpání Státního příspěvku.
- **Slušnost, zodpovědnost a sebereflexe** jsou pro nás důležitější než odborná dokonalost. Dodržíme etický kodex (příloha č. 1), mlčenlivost, využíváme dovednost zpětné vazby. Z našich morálních hodnot vytváříme naši firemní kulturu.
- **Používáme zdravý rozum**, když si nevíme rady, chybí pravidla nebo si nejsme odborně či lidsky jistí. Zdravý selský rozum a intuice je často víc než tisíc příruček.

## Metody a techniky práce

Pracovníci používají především tyto metody a techniky práce:

- sociální práce s dítětem v PP, pěstouny nebo celou pěstounskou rodinou,
- práce se skupinou (svépomocné skupiny pěstounů, kruh dětí apod.),
- terénní a ambulantní sociální práce,
- sociální poradenství, podpora, informování,
- vzdělávání pěstounů,
- případová práce a případová konference,
- krizová intervence,
- asistovaný kontakt s biologickými příbuznými dítěte,
- poradenský rozhovor a pozorování, ale i brainstorming nebo konfrontace,
- seberovojová práce s dítětem (časová osa, kniha Života apod.),
- volnočasová výchova (hra, tvůrčí činnost, artefietika, pohybové aktivity a sport, tábornictví, umění - film, divadlo, tanec) a to individuálně nebo v rámci akcí pro děti.

## Maximální kapacita

### Provázení PP

**Klíčový pracovník (dále jen KP) má maximální kapacitu 18 - 20 pěstounských rodin s uzavřenou Dohodou** (v závislosti na náročnosti rodin). U pracovníků na DPP a DPČ je kapacita přiměřeně ponížena úměrně jejich úvazku. U kumulované funkce musí vždy odpovídat úvazek přímé práce adekvátní kapacitě klientů a zbývající část úvazku pak odpovídat koordinační či vedoucí funkci.

### Akce pro děti

Respitní (odlehčovací) pobyty naší organizace jsou charakteristické svou integrovanou podobou a schopností zajistit péči jakémukoliv dítěti, včetně dětí těžko zvladatelných či postižených. To však s sebou nese nároky na počet pracovníků k dětem a jejich odborné zaškolení.

Každé dítě se specifickou potřebou má nárok na **asistenta**. Hodnocení potřeb dítěte provádí KP s pěstouny a přihlíží ke zkušenostem z pobytů pro děti. Využívání **asistenta k dítěti** může být v rozsahu dílčích úkonů (např. asistence u hygieny) až po celodenní intenzivní dohled. Tím se může stát, že jedno dítě má k dispozici na týdenní pobyt dva asistenty (je potřeba, aby se střídali), ale jsou běžné i situace, kdy jeden asistent je na dvě nebo tři děti.

**Kapacita víkendového pobytu je maximálně 16 dětí.** Program a péče o děti jsou při maximálním počtu dětí zajištěny minimálně 4 pracovníky (počítáme s jedním pracovníkem na 4 děti, vždy však přihlížíme k náročnosti jejich hendikepů). Podle potřeb dětí je pracovní tým doplněn o **asistenty k dítěti**.

**Kapacita prázdninového pobytu je stanovena podle místa konání akce, zpravidla 10 - 24 dětí.** Počty pracovníků jsou určovány podle charakteru akce, místa konání a potřeb dětí.

## 4. Střet zájmů zaměstnanců a klientů (standard 1b)

Pro zachování objektivitu a poskytování služeb v nejlepšího zájmu klienta, se snažíme předcházet situacím, které mohou způsobit střet zájmů a tím i ohrožit kvalitu poskytované péče. Střetům zájmů se snažíme předcházet vědomým přijetím jejich možnosti a plánem, jak v takových případech bude reagováno. Možné střety zájmů, jejich předcházení a reakce na ně:

- **Pracovník chce využívat služby DPD jako klient.** Pracovníci mohou využívat pobyty pro děti, vzdělávací a jiné akce, poradenství. Zde takový pracovník vystupuje jako klient, a tím, který organizuje akci, takto k pracovníkovi přistupuje. V případě, kdy dojde ke konfliktu zájmů, je vždy nadřazen zájem klienta. Rozhodující je způsob přihlášení – pokud je pracovník přihlášen jako klient, má práva a povinnosti jako ostatní klienti.
- **Sepsání Dohody (rozuměj Dohody o výkonu PP) s pracovníkem na HPP není možné (není možné k pěstounovi spolupracovníkovi přistupovat objektivně a s nadhledem), pracovník pěstoun tedy musí mít Dohodu u jiné organizace.** Je možné, aby naši klienti s Dohodou s DPD, nárazově pracovali pro organizaci na dílčích pozicích na DPP (např. vedoucí akce, lektor), avšak klient nemůže být na pozici KP, a to ani na DPP.
- **Klient nesmí být v příbuzenském vztahu s KP.** Také blízký vztah na úrovni přátelství není vhodný. Pro takového klienta určíme jiného pracovníka, jinak ho musíme odmítnout.
- **Osobní zkušenost pracovníka se situací či problémem klienta** vnímáme více jako pozitivní faktor než rizikový. Nicméně pro předcházení střetu zájmů je nutné eliminovat možnost projekce, zaujetí nebo případný nedostatečný nadhled KP v problému klienta (např. KP má zkušenost s krádežemi jím vychovávaných dětí, a proto nyní může být u klienta příliš skeptický, anebo prosazující pouze jedno řešení – to, které mu pomohlo). K zajištění nadhledu KP využíváme intervizi, pravidelné porady KP a supervize.
- **DPD nevyužívá žádný majetek, nemovitost nebo službu, jejíž vlastníkem/poskytovatelem je klient.** Předcházíme tak střetům zájmů, sporům, nereálným očekáváním.
- **KP nesmí přijímat od klientů dárky** (výjimku tvoří ručně vyráběné dárky dětí, přání k Vánocům, občerstvení v rámci návštěvy). I když to klienti těžko chápou, je nutné jim to stále vysvětlovat na příkladech, které nesouvisí s nimi samotnými tak, aby rozuměli, že je to v jejich zájmu. Oděvy, hračky apod. určené pro jiné pěstouny může organizace přijímat a distribuovat.
- **Střet zájmů mezi klienty.** Střetu zájmů mezi pěstouny navzájem či mezi pěstouny a dítětem předcházíme a případně i řešíme pomocí mediačních a facilitačních technik s cílem nalezení shody. V případě, že se dohoda nedaří vytvořit, je možné nalézt řešení pro každého klienta zvlášť, v případě velkého sporu má přednost nejlepší zájem dítěte (který však nemusí být vždy v souladu s navrhovaným řešením dítěte).
- **Střet zájmů mezi pracovníky organizace, kteří jsou v příbuzenském poměru.** Střetu zájmů předcházíme pravidelně užívanou technikou interpersonální zpětné vazby mezi jednotlivými členy týmu. Zároveň se snažíme, aby rodinní příslušníci sobě nebyli navzájem přímo nadřizení/podřizení. V případě vzniklého střetu zájmů situaci facilite nezávislý člen pracovního týmu nebo rozhoduje zbytek členů pracovního týmu.
- **Pracovník DPD, včetně externistů,** zachovává vůči klientům a jejich dětem profesionální přístup. Je nepřípustné nabízet dětem „lepší rodinu“, pobyt ve vlastní domácnosti, hostitelskou péči či PP. Respitní služby zajišťuje pouze na základě DPP či dobrovolnické smlouvy s DPD nebo na základě občansko-právní smlouvy jako výpomoc, a to na základě domluvy s klienty.
- **Pokud uzavíráme Dohodu s pěstouny, z nichž jeden nebo oba spolupracují v rámci výkonu**

**své práce** (např. učitel pěstounského dítěte našich klientů, sociální pracovník, poskytovatel odborné služby apod.), musí být KP rodiny kolega, který nepřichází s klienty do kontaktu v rámci provázení jiné rodiny.

## 5. Práva klientů (standard 2)

Klienti jsou se svými právy seznámeni při podepsání Dohody. Jejich práva v rámci PP jsou dána Zákonem č. 359/199 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen Zákon o SPOD), a jsou součástí Dohody. Dětem školního věku jsou jejich práva sdělena v rámci prvního kontaktu, když jim vysvětlujeme, kdo jsem jako KP a co, kdy a jak u nich doma a s ním budu dělat. Dětem mladšího věku jsou sděleny pouze informace toho, co u nich KP bude dělat. K dispozici pro děti je také autorský film a rozhlasová hra Můj kamarád Arfik, a to ve verzi pro nejmenší a ve verzi pro starší děti. Dětem jsou k dispozici webové stránky organizace s podstránkou věnovanou přímo jim.

### Ochrana práv klientů (standard 2a)

Ke všem dětem a dospělým přistupujeme v DPDi s respektem jako k jedinečné lidské bytosti, a to bez ohledu na jejich pohlaví, rasovou, etnickou nebo národnostní příslušnost, náboženství, politické nebo jiné smýšlení, sociální původ, majetek, rod, postavení či hendikep. Důsledně dodržujeme všechna lidská a dětská práva.

DPD předchází porušování lidských práv a práv dětí především výběrem a zaučením pracovníků a jejich pravidelným vzděláváním v oblastech souvisejících s potřebami a právy klientů. V průběhu zaškolování je za probrání otázky práv klientů zodpovědný koordinátor provázení/odborný garant (dále jen OG). Pracovníci jsou informováni o uvedených způsobech ochrany práv dětí i dospělých.

Sledovat dodržování lidských a dětských práv jsou povinni všichni pracovníci. V případě, kdy mají pocit, že práva některého klienta nejsou dodržována, toto sdělí neprodleně jako zpětnou vazbu jak pracovníkovi, který práva porušuje, tak i OG/koordinátorovi provázení a případně vedoucímu akce, pokud se jedná o pobyt. Tyto podněty v rámci zpětné vazby jsou základem naší práce a chrání klienta i organizaci.

Mezi základní lidská a dětská práva, jejichž porušování se vědomě snažíme předcházet, jsou:

#### Právo dítěte na informace a vyjádření svého názoru

- KP pravidelně během provázení tráví čas s dítětem, zpravidla o samotě. Cílem je vytvoření atmosféry důvěry a zároveň bezpečného prostoru, aby se dítě mohlo svěřit v případě potřeby (viz Manuál provázení PP).
- KP vždy informuje dítě o důležitých informacích, jež se dítěte dotýkají, a to prostředky přiměřenými jeho věku (např. maňáskové divadlo, pohádka, příběh, technika brýlí, společné studování dokumentů apod.).
- KP se vždy v pro dítě závažných situacích dotazuje na názor a přání dítěte a zprostředkovává ho kompetentním institucím (soud, OSPOD). Využívá k tomu vhodných metod a technik práce s dítětem (rozhovor, kouzelná hůlka, zázračný den)
- KP se vždy zasazuje, aby dítě bylo plnohodnotnou součástí případových konferencí a dalších multidisciplinárních setkání nezávisle na jeho věku. Zkušenost ukazuje, že případová konference probíhá jinak, když je i např. batole její součástí, probíhá tak jiná forma komunikace, zúčastnění projevují vyšší míru empatie apod.

#### Právo na osobní svobodu

- Dětem i dospělým vždy předkládáme varianty řešení problému, které jsou nejvýhodnější a nejpřínosnější právě pro ně, ptáme se na jejich názor, záleží na jejich rozhodnutí, kterou variantu zvolí.
- Neomezujeme osobní svobodu klientů. Jedinou výjimku tvoří situace, kdy dítě či dospělý nezvládá projevy svého chování (emoce, fyzická stránka) tak, že obtěžuje nebo ohrožuje sám sebe, ostatní děti či dospělé. Klient je důrazně upozorněn na své chování a informován

o tom, co se právě děje. V případě nutnosti může být požádán o opuštění skupiny/činnosti nebo odveden do klidnějších prostor.

- Dítě není izolováno od ostatních osob (dětí, instruktorů) či aktivit na déle než půl hodiny (trestání formou “samotky” je naprosto nepřijatelné), výjimku tvoří děti s poruchou autistického spektra (jedná se potřeba těchto dětí nikoliv o trest).

### **Právo na ochranu soukromí**

- Striktně zachováváme mlčenlivost. O pracovních případech či klientech nehovoříme a netelefonujeme na veřejnosti (v dopravních prostředcích, kavárnách apod.).
- Do domácnosti klienta vstupujeme vždy jen s vědomím a pozváním dospělého klienta a pohybujeme se pouze v místech, které evidentně slouží k návštěvám. Do dětského pokoje vstupujeme pouze s dítětem nebo jeho rodičem. Při vstupu do místností klepeme.
- Neschraňujeme více osobních dat a dokumentů, než je nutné. Zajišťujeme souhlas s uchováváním osobních údajů.
- Dopisy pro děti či pěstouny doručené na adresu DPD (např. od biologických rodičů), vždy bez rozevření předáváme adresátovi. Kontrolu “závadnosti obsahu” (např. vulgarity vůči nejbližším, vyhrožování apod.) je možné jen při souhlasu všech zúčastněných stran (součást pravidel asistovaného kontaktu).

### **Právo na lidskou důstojnost**

- S dětmi i dospělými komunikujeme mile a přátelsky, s respektem, srozumitelně s přihlédnutím k jejich mentální úrovni, s respektem k jejich individualitě, v případě konfliktu asertivně.
- Nepoužíváme ponižující a fyzické tresty.
- Jakékoli podezření či podnět na zanedbávání, týrání či zneužívání klienta pracovník oznamuje svému nadřízenému (vedoucí akce/koordinátor provázení) a OG. Vše pečlivě prověřujeme (viz dále).

### **Právo na rodinný život**

- Respektujeme a upřednostňujeme nejlepší zájem dítěte a jeho právo na život v rodině. V případech, které by mohly vést k narušení integrity rodiny a přemístění dítěte mimo rodinu, nejprve podrobně zanalyzujeme oprávněnost tohoto přesunu dítěte tak, aby se zabránilo neopodstatněnému odloučení dětí od rodiny.
- V případě důvodného podezření na ohrožení dítěte v rodině nebo v případě, kdy pěstouni ani jejich širší okolí nemohou o dítě pečovat, a je nutné umístění mimo náhradní rodinu, přednostně vyhledáváme pěstouny na přechodnou dobu před zařízením pro děti vyžadující okamžitou pomoc nebo ústavem, a to vždy ve spolupráci s OSPOD.

### **Právo dítěte na pravidelný osobní kontakt s oběma rodiči**

- Pracujeme s pěstouny tak, aby rozuměli tomu, proč je pro dítě kontakt s rodiči, sourozenci a případně dalšími příbuznými důležitý.
- Pracujeme s dětmi tak, aby rozuměly tomu, proč je důležité znát své rodiče, rozvíjíme jejich identitu, včetně jejich minulosti.
- Nasloucháme přáním dítěte, zda si přeje kontakt s rodičem či nikoli. Dítě má vždy právo odmítnout kontakt s rodičem.
- Hledáme způsoby, jak dítěti zajistit kontakt s rodiči a dalšími osobami blízkými.
- Zajišťujeme asistované kontakty dětí a rodičů a jejich přípravu.
- Podporujeme kontakt telefonický, písemný a elektronický, a to i tehdy, když není naplněn kontakt osobní, a to s ohledem na mentální vyspělost dítěte.

## Porušení práv klientů pracovníkem

**Za porušení práv klientů považujeme tyto a jim podobné situace:**

- bezdůvodné procházení domácností klienta, kontrola místností a úložných prostor, a to s klientem i bez něj,
- nevhodná komunikace s klientem, např. pohrdavý tón, ponižující, agresivní, vulgární nebo zastrašující přístup,
- nezjištění názoru dítěte na situaci podstatnou pro jeho budoucnost.
- porušení povinné mlčenlivosti,
- nevhodné poznámky k etnickému, rodinnému nebo jinému původu,
- pomluva (Pracovník o klientovi hovoří nevhodně s jinou osobou.),
- nepřiměřený nebo ponižující trest pro dítě (např. zákaz všech činností, nucení běhat za trest před zraky všech aj.),
- nepřiměřeně dlouhá izolace dítěte od ostatních osob a aktivit,
- zákaz kontaktu s rodinou či osobou blízkou (např. odepření telefonátu).

**Za VÁŽNÉ porušení práv klientů považujeme tyto a jim podobné situace:**

- fyzická agrese pracovníka vůči klientovi, zvláště pak vůči dítěti,
- zanedbání dítěte v době, kdy o něj DPD převzala zodpovědnost,
- sexuální chování nebo chování se sexuálním podtextem pracovníka vůči klientovi, zvláště pak dítěti.

**Postup v případě podezření na porušení práv pracovníkem:**

Situace je vždy nahlášena OG, případně koordinátorovi provázení/vedení organizace (myslí se správní rada a výkonný ředitel). V případě dítěte je vždy informován pěstoun. Je určen pracovník pověřený zjišťováním skutečností a komunikací s klientem. Informace se zjišťují vždy nejprve od klienta a svědků, poté od dotyčného pracovníka. O situaci je sepsaná zpráva (evidována mezi stížnostmi). Vedení organizace do 30 dnů informuje klienta o výsledku. Pokud k porušení práva došlo, pak se zástupce vedení organizace osobně či telefonicky klientovi omluví. Pokud je to možné, klientovi se omluví také dotyčný pracovník. Vedení organizace pracovníkovi jednoznačně sdělí, že lidská práva nemohou být porušena, jsou naším nejvyšším principem, zajistí mu supervizní setkání se zakázkou získat vhled do situace klienta. V následujících 2 měsících je téma práv klientů otevřeno na poradě pracovníků. V případě opakovaného porušení práv je pracovníkovi udělena výtka a může dojít k propuštění zaměstnance. V případě zájmu klienta je omezen kontakt pracovníka a klienta.

**V případě podezření na vážné porušení práv klienta** je navíc dotyčný pracovník vždy stažen z kontaktu s klienty. V případě podezření na spáchání trestného činu je situace předána policii. Přesný postup v tomto případě je popsán v kapitole Rizikové a nouzové situace.

## Odborná komise

Při podezření na porušení práv klientů třetí stranou hájí DPD práva klientů, případně podává stížnosti a podněty nadřízeným orgánům. Za tímto účelem jmenuje Správní rada (dále jen SR) a Odbornou komisi. Odborná komise je tříčlenná, může být složena jak z pracovníků či externistů DPD, tak nezávislých osob. Práce odborné komise je dobrovolnická. Komise se zřizuje na kalendářní rok, navrhuje ji SR a schvaluje Valná hromada (dále jen VH), nebo je stanovena účelově pro řešení konkrétního případu. Z jednání Odborné komise je pořizen záznam, který dostává na vědomí SR. Komise dále řeší sporné případy uvnitř organizace.



## 6. Předcházení zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte v jeho prostředí (standard 2b, Část I.)

Předcházení ohrožení dítěte je jedním z hlavních úkolů KP, který neustále běží na pozadí jeho práce. Dohled nad PP dítěte je neodmyslitelná součást provázení KP (uvedená i v Dohodě), a přestože poměr časové dotace aktivního dohledu nad rodinou je výrazně menší než aktivní podpora rodiny, na důležitosti to nic nemění. Předcházení zanedbávání, zneužívání a týrání dítěte je veškerá přímá práce KP v rodině, a to jak s dítětem, tak s ostatními členy rodiny. Jde převážně o průběžné vyhodnocování pozorování situace v rodině a rodinné atmosféry, chování členů rodiny k sobě navzájem, řešených problémů s pěstouny a s dítětem. Práce KP je soustředěna na potřeby a práva dítěte a napomáhat jejich naplňování. Proto se soustředí také na příčiny případných problémů, jež v rodině mohou nastávat. Informace jsou zapisovány do spisu rodiny a ve zprávách pro OSPOD.

Cílený prostor pro předcházení závažného ohrožení dítěte je také pravidelné trávení času KP s dítětem o samotě - většinou vyplněné společnou aktivitou či sdílením. Toto aktivní vytváření bezpečného prostoru dává dítěti možnost svěřit se, nebo požádat o pomoc, pokud by to potřebovalo. Cílené předcházení ohrožení je také mapování prožívání dítěte a jeho emocí pomocí projekčních technik. V případě, kdy by se opakovaně u dítěte objevovaly v kresbě, imaginaci, hře s loutkami, technice ekomapy apod. prvky, které by mohly (ale také nemusely) nepřímou poukazovat na ohrožení, KP toto registruje, řeší intervizí / supervizí a případně podniká kroky k cílenému zmapování rodinné situace dítěte (nebo příp. školní či jiné). Detailněji k práci KP v Manuálu provázení PP.

Další možnosti mapování stavu dítěte jsou naše pobyty a akce pro děti, kde naši respitní pracovníci, mají často s dětmi velmi přátelský a důvěrný vztah a je zde proto také vhodné prostředí se svěřit a následně situaci řešit.

**Postup pracovníků a DPD v případě podezření na jakékoli nepřiměřené trestání, psychické či fyzické týrání, zanedbávání nebo zneužívání dítěte je popsán v kapitole Rizikové a nouzové situace.**



## 7. Zázemí DPD (standard 3a)

DPD má k dispozici k poskytování SPOD tři funkční prostory a další si dle potřeby pronajímá.

1. **Kancelář Svitavy** je umístěna v historickém domě na náměstí Míru ve Svitavách, č. p. 28. Přístup k ní je zabezpečen vstupními dveřmi na "bzučák". Dům není bezbariérový. Kancelář se nachází v prvním patře domu.
2. **Skofka** je část dalšího historického domu na náměstí Svitavy č. p. 80, jenž nám pronajala Nadace Josefa Plívy. Vstoupit však je nutné kovanou bránou s logem DPD přes zahradu z ulice Wolkerova alej. Jde o patrový dům plný zákoutí a zajímavých míst, který má obdobné zařízení jako větší byt. Je využíván jako klubovna a k pobytovým aktivitám.
3. **Kancelář Teplice** je regionální pracoviště pro Ústecký kraj, které je umístěno v historické vile na adrese Vrchlického 9, Teplice. Přístup je bariérový. Kancelář se nachází v 1. patře.

**Využití prostor** je realizováno přes google kalendář nebo na základě osobní domluvy.

**Ze základního materiálního vybavení** mají pracovníci DPD k dispozici flipcharty, dataprojektory, kameru, fotoaparát, PC vybavení a tiskárny, výtvarný materiál a sportovní vybavení, různé typy her, hraček a jiných pomůcek k práci s dítětem.

**Další prostory si organizace pronajímá** tak, aby splňovaly účel a potřeby dané akce nebo služby, tzn. např. mateřská a rodinná centra pro asistovaný kontakt, penziony a rekreační zařízení pro pobyty rodin, vzdělávání, tábory apod.

## 8. Podpora přirozeného prostředí (standard 5)

Podpora dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím funguje převážně prostřednictvím průběžné práce KP (dle Manuálu provázení PP). Cílem je vést děti spolu s pěstouny k tomu, aby děti co nejvíce žily a byly v kontaktu se svými vrstevníky v okolí svého bydliště, ve škole a v rámci zájmových aktivit, aby se účastnily všech běžných akcí, a nebyly tudíž izolovány doma. Toto KP sleduje v rámci provázení, nejčastěji pak na začátku kalendářního roku, kdy rodiny plánují své resipní aktivity (tábory, víkendy apod.) a posléze na počátku školního roku, kdy společně řeší kroužky a další zájmové aktivity.

Zároveň DPD zajišťuje akce pro děti z pěstounských rodin. Jde o jednodenní akce (výlety), víkendové nebo prázdninové pobyty. Na naše akce přijímáme všechny děti, které zvládnou pobyt bez svého pěstouna, dětem se specifickými potřebami zajišťujeme asistenta (např. pro nevidomé či autistické dítě, ale i pro dítě s projevy agresivity, které nezvládá běžný tábor). V případě potřeby může jet s dítětem na náš pobyt také jeho asistent, na který je dítě zvyklé. Společné pobyty dětí z PP umožňují dětem zažít pocit, že nejsou na světě se svým osudem samy. Na druhou stranu kumulace dětí s problémy na jedno místo vytváří určitou dílčí segregaci. Proto se KP nejprve snaží, aby dítě jelo na pobyt, který je běžně dostupný veřejnosti (skaut, sportovní soustředění, běžný letní tábor apod.). Když dítě takový pobyt nezvládá, je zde také možnost, že využije našeho asistenta, který s ním na běžný dětský pobyt pojedje a dítě tak bude v přirozeném prostředí s dílčí podporou. Pobyty pro děti, které pořádá naše organizace, mají rovněž integrovaný charakter.

Standard 5b - tedy podrobná pravidla kontaktu dítěte s biologickou rodinou a jinými blízkými lidmi, jsou podrobně popsány v Manuálu provázení PP.

## 9. Poskytování SPOD<sup>1</sup>

### Zveřejnění postupů a pravidel při poskytování SPOD (standard 4c)

Vnitřní pravidla a postupy vytvořené za účelem naplnění standardů kvality SPOD při poskytování SPOD, tudíž tento materiál, Manuál provázení PP, Manuál akce pro děti, Manuál vzdělávací a osvětové akce a případně na ně další navazující dokumenty jsou zveřejněny na webových stránkách organizace v sekci ke stažení ([www.detipatridomu.cz](http://www.detipatridomu.cz)). K dispozici klientům je také tištěná kopie v každé z našich kanceláří.

Na webových stránkách je také seznam našich služeb a akcí realizovaných s pověřením SPOD Stávajícím pěstounům je vždy v lednu nebo únoru nového roku zaslána/předána nabídka akcí ve formě Manuálu pro pěstouny neboli Vnitřní směrnice č. 01/2020 o právech a povinnostech pěstounů provázených Děti patří domů, z. s. (dále jen Vnitřní směrnice č. 01/2020), jejíž součástí je aktuální Nabídka akcí a aktuální Ceník. Novým pěstounům je nabídka akcí předána jako příloha Dohody ve formě Vnitřní směrnice č. 01/2020 (příloha č. 2). Ve výloze na náměstí Míru ve Svitavách je seznam činností a jejich charakteristika (pokud právě nevystavujeme detailní informace k našim jednotlivým činnostem), která je přístupná veškeré veřejnosti. Na nástěnce na chodbě domu kanceláře Teplice jsou vyvěšeny aktuality a akce pro klienty. Dětem je při prvním kontaktu předána Karta pro dítě (viz Manuál provázení PP), kde je popsáno, jak pracuje KP a jakým způsobem hledat pomoc nebo si stěžovat.

Pro děti a případně také dospívající s mentálním hendikepem jsou vypracovány srozumitelné informace o poskytování SPOD ve formě filmu a rozhlasové hry Můj kamarád Arfík. Je také možné použít veřejně šířený komiks Velkého vozu Sever, z. ú. s názvem Průvodce dítěte pěstounskou péčí.

### Odmítnutí SPOD (standard 4b)

DPD poskytuje své služby všem klientům z vymezené cílové skupiny, přičemž v žádném případě není rozhodující počet dětí, jejich výchovná náročnost, zdravotní hendikep, etnikum či náboženské vyznání jakéhokoli člena rodiny.

Odmítnout zájemce o sepsání Dohody nebo zájemce o respitní (odlehčovací) pobyt, vzdělávání nebo jiné služby je možné pouze v případě nedostatečné kapacity dané služby/akce nebo v případě, kdy jde o klienta v příbuzenském vztahu ke KP, případně blízkého kolegu KP. Odmítnutí z důvodu naplněné kapacity je možné v případě, kdy organizace již má sepsán maximální počet Dohod v daném regionu (tzn. nemá pro daný region volného KP), případně je-li přihlášen maximální počet účastníků na akci.

Pokud organizace již jedná s jinými pěstouny se zájmem o sepsání Dohody, případně spolupracuje minimálně dva měsíce s osobami, které se chtějí stát našimi klienty (zájemci o NRP, zájemci procházející přípravou k NRP, schválení Žadatelé o NRP, klienti přijímající dítě do své péče), mají pro uzavření Dohody či čerpání jiných služeb přednost z důvodu zachování kontinuity poskytované péče. Evidence zájemců o provázení je vedena v elektronické tabulce "Rok\_dohody", v listu "zájemci," kde je uvedeno datum projevení zájmu a stav vyřízení žádosti.

<sup>1</sup> Jakékoli změny je vždy nutné aktualizovat také v Manuálu provázení PP

## Další postupy a pravidla k poskytování SPOD

Další postupy a pravidla k poskytování SPOD jsou uvedeny v Manuálu provázení PP. Jde o:

- uzavření, změnu a ukončení Dohody (standard 10a),
- hodnocení naplňování cílů Dohody (standard 10b),
- Plánování průběhu pobytu dítěte v PP - Cílování práce s rodinou (standard 10c),
- Vzdělávací plán pěstounů (standard 10d),
- předávání informací (standard 11 a, b, c),
- pravidla pro vedení spisové dokumentace (standard 13a).

## Podání a vyřízení stížností a připomínek (standard 14a)

DPD považuje všechny stížnosti a připomínky za cenné podněty, které nám pomáhají zvyšovat kvalitu našich služeb, zlepšovat přístup našich pracovníků, uvědomit si chyby, které sami nevidíme a tím zajistit jejich nápravu. **Tímto garantujeme klientovi, že mu stížnost nebude na újmu, vzhledem ke stížnosti nebude jakýmkoli způsobem ohrožen, a to i v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.**

Připomínky a stížnosti je možné podávat na chování a přístup pracovníků a dobrovolníků DPD, organizaci akce, k plánování, realizaci či zhodnocení služby, dodržování etického kodexu či dodržování slušnosti a morálky, dodržování písemných postupů a metodik a na plnění Dohody o výkonu PP. Rozdíl vnímáme u připomínky a stížnosti.

**Připomínka** je jakýkoliv komentář klienta k poskytované službě nebo přístupu, a to ať již ústní (např. při závěrečném slovu na vzdělávací akci), tak písemný (v dotazníku zpětné vazby, e-mailem), kdy však **vnímání závažnosti problému je spíše mírné jak u klienta, tak u DPD**. Na připomínku reaguje daný pracovník ústní či e-mailovou odpovědí s tím, že připomínku registruje.

**Stížnost je jakýkoliv komentář, který má závažný charakter, situaci je třeba prošetřit a v případě oprávněnosti zajistit nápravu, omluvu a preventivní opatření pro příště.** Stížnost může klient uvést i v dotazníku zpětné vazby, avšak je potřeba na ni výrazně upozornit.

V některých případech může být i drobná připomínka klienta považována pracovníkem DPD za závažnou, a tak s ní i zacházíme. Situaci probereme na nejbližší provozní poradě a přijmeme vnitřní opatření, aby se situace neopakovala.

*Např. klient upozorní na to, že jeden z pracovníků se choval nevhodně k jednomu dítěti – nepřiměřeně na dítě křičel před ostatními (čímž mohlo jít o porušení práva na lidskou důstojnost vzhledem k ponižujícímu chování). Navzdory tomu, že klient sám nepovažuje podnět za příliš důležitý, jen se zmínil a nechce jej řešit jako stížnost, pracovník vzhledem k závažnosti podnětu s ním bude takto dále zacházet. Informuje klienta o tom, že může jít o vážné pochybení, a proto jej budeme raději preventivně řešit. Přičemž je možné, aby klient – stěžovatel vystupoval zcela anonymně.*

### Způsob podání stížnosti:

- písemně na adresu sídla či kanceláře DPD,
- e-mailem na kontaktní adresu DPD: detipatridomu@detipatridomu.cz,
- e-mailem nebo ústně kterémukoliv pracovníkovi DPD. Při ústním předání stížnosti či připomínky je vhodné, aby klient zdůraznil, že jde o stížnost či připomínku,
- stížnost je možné podat i anonymně, případně žádat o anonymní vyřízení stížnosti.

### Záznam o stížnosti musí obsahovat:

- datum pořízení stížnosti,

- datum nebo období, kdy se daná situace udála,
- popis situace či vyjádření stížnosti, co nejvíce popisně (možná citace klienta),
- může obsahovat návrh na řešení, případně čeho se klient domáhá,
- jméno stěžovatele, pokud si však nepřeje uvést své jméno nebo informace, které by jej mohly identifikovat, je mu vždy vyhověno a stížnost je vyřizována jako anonymní.

Každý pracovník má povinnost si obsah stížnosti zapsat, předat vedoucímu akce či koordinátorovi akcí, výkonný ředitel (dále VŘ), OG/koordinátorovi provázení nebo přímo členovi SR.

### Vyřízení stížnosti

Stížností se zabývá a vyřizuje ji SR v počtu alespoň 2 osob. K zajištění maximální objektivity si zjišťuje další informace od svědků a dále zjišťuje stanovisko od pracovníka či pracovníků, na které byla stížnost podána.

V případě, kdy SR zjistí, že stížnost je opodstatněná, hledá s danými pracovníky příčiny situace a to na všech úrovních (únava, podcenění, spěch, prevence, plánování, účelné zavinění apod.) Po analýze příčin následuje zpracování návrhů opatření, které je nutné přijmout pro to, aby se situace již neopakovala.

V případě vážného opomenutí povinností, účelného zavinění, opakovaného problému pracovníka apod., může vedení organizace udělit pracovníkovi/pracovníkům personální postih.

V rámci vyřízení stížnosti SR vypracovává dokument, v němž je popsána stížnost, jednotlivá svědectví v rámci zjišťování informací, stanovisko dotyčného pracovníka, vyjádření SR k opodstatněnosti stížnosti, analýza příčin a návrh opatření či řešení situace. Dále dokument obsahuje datum vyřízení žádosti, podpisy členů SR a dotyčného pracovníka.

SR je povinna vyřídit stížnost do 30 dní od zaznamenání či doručení stížnosti, což je učiněno datem, kdy je písemné vyřízení stížnosti doručeno stěžovateli a stěžovatel vyřízení přijme. Pokud v odůvodněných případech nelze stížnost vyřídit do 30 dnů, je možné lhůtu prodloužit, stěžovatel však musí být o tomto v řádném termínu informován, včetně důvodů, které brání včasnému vyřízení stížnosti (např. čekání na odborný posudek nebo právní výklad). Pokud se jedná o anonymní stížnost, pak je vyřízení stížnosti vyvěšeno ve veřejně přístupné vitrině organizace na adrese Náměstí Míru 28, Svitavy. O vyřízení stížnosti jsou vždy transparentně také informováni všichni pracovníci, kteří se stížností nebo vyřízením stížnosti souvisí.

Pokud je stížnost vedena proti osobě, která je členem SR, jmenují další 2 členové SR Odbornou komisi, která stížnost vyřizuje.

### Evidence stížností

Stížnosti eviduje VŘ a zakládá je do složek stížností a připomínek. Ve složce jsou archivovány veškeré dokumenty, které s podáním a vyřízením stížnosti souvisí.

### Další možnosti si stěžovat

Pokud se klienti domnívají, že jejich stížnost nebyla řádně vyřízena nebo jsou jinak vážně nespokojeni se službami a chováním pracovníků DPD, mají možnost obrátit se se svou stížností na:

- **Krajský úřad Pardubického kraje**, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí, který nám udělil souhlas k pověření k výkonu SPOD, Komenského náměstí 120, Pardubice ; nebo elektronicky: [petra.bila@pardubickykraj.cz](mailto:petra.bila@pardubickykraj.cz)
- **Veřejný ochránce práv – Ombudsman**, písemně na adresu: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno; elektronicky na adresu: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz); či pomocí interaktivního formuláře na webových stránkách: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz).

### **Způsob informování klientů o možnosti si stěžovat**

Klienti jsou o možnostech, jak podat připomínku či stížnost, a o způsobech, jak budou vyřízeny, informováni:

- písemně z webových stránek [www.detipatridomu.cz/](http://www.detipatridomu.cz/) pro klienty/jak si stěžovat,
- písemně z přílohy Dohody,
- písemně v dokumentu Vnitřní směrnice č. 01/2020,
- ústně u jakéhokoli pracovníka organizace, případně telefonicky či e-mailem,
- prostřednictvím Karty pro dítě, předává KP,
- u akcí pro děti ústně, a to v průběhu nastavování společného fungování na začátku akce.

Se způsobem podávání stížností jsou seznámeni všichni zaměstnanci DPD, kteří na požádání tyto informace poskytnou.

## 10. Profesní přístup DPD

Při řešení personálních otázek jsme inspirováni principem řízení a sebeřízení dle **filosofie svobody v práci**. Věříme, že k tomu, abychom byli angažovaní, zaujatí, z práce nadšení, je nutné mít poměrně hodně svobody a zároveň nést plně odpovědnost za svá rozhodnutí. Tohoto cíle dosahujeme intenzivní prací se zpětnou vazbou, sebehodnocením, prolínáním rolí a možností zapojit se do různorodé práce.

### Organizační struktura, pracovní profily (standard 6a, 6c)

Organizační struktura DPD je znázorněna v příloze č. 3, diagram odborných pozic je v příloze č. 4. a diagram odborných činností je v příloze č. 5. Dle filozofie **svobodné organizace** se snažíme, aby maximum kompetencí a odpovědnosti zůstávalo na každém pracovníkovi v přímé práci s klientem či úkolem. Vycházíme ze zkušenosti, že plná odpovědnost a kompetence pro rozhodování vede k vyšší motivaci pracovníka, jeho vyšší angažovanosti, pocitu smysluplné práce, celkově tak předchází syndromu vyhoření a zajišťuje nižší fluktuaci zaměstnanců. Tím je zaručena vyšší kvalita a kontinuita námi poskytovaných služeb, s velkým důrazem na sebeřízení a sebekontrolu.

Nejvyšším orgánem organizace je **Valná hromada aktivních členů (VH)**, která se schází minimálně jedenkrát ročně. Způsob získání aktivního členství, a tudíž možnost hlasovat na VH, je popsán ve Stanovách (dostupné [www.detipatridomu.cz](http://www.detipatridomu.cz)) a v Řádu členství, který je umístěn v kanceláři DPD Svitavy. Pravomoci a povinnosti VH jsou dané Stanovami. Aktivní členové volí tajným hlasováním SR.

**Správní rada (SR)** je tříčlenná, má mandát na 3 roky a je výkonným orgánem VH, tzn. organizaci řídí a nese zodpovědnost za její fungování. Každý z členů SR může organizaci zastupovat samostatně, tedy je statutárním zástupcem DPD. SR si ze svého středu volí předsedu SR a jeho zástupce, a to pro jednodušší jednání s veřejností. SR má povinnost scházet se min. 3x v roce. Pravomoci a povinnosti SR jsou dány, primárně se však zaměřuje na řízení a rozvoj organizace, směřování, vyhodnocení kvality a aktuálnosti poskytovaných služeb klientům. V praxi často řeší také provozní záležitosti, zvláště se pak zaměřuje na výběr nových pracovníků. Správní rada může předat část svých kompetencí na další pracovníky. Jedná se nejčastěji o VŘ, OG a koordinátora akcí.

**Výkonný ředitel (VŘ)** má přesně stanovené kompetence a mandát na samostatné řešení konkrétních úkolů souvisejících s řízením organizace především po provozní stránce. Může mít však na starosti koordinaci některé služby (např. vzdělávání) či realizaci konkrétní akce. Příímými podřízenými pracovníky VŘ jsou: účetní, správce webu, grafik, koordinátor akcí, administrativní pracovníce a případně další provozní pozice.

**Odborný garant (OG)** má přesně vymezené kompetence a mandát v oblasti metodického vedení odborných služeb (respekt, poradenství, vzdělávání a osvěta). Příímým podřízeným OG je koordinátor provázení.

**Koordinátor provázení** má přesně vymezené kompetence a mandát v oblasti koordinace a metodického vedení KP, terénní práce s rodinami. Realizuje odborné intervize KP, kteří jsou jeho příímými podřízenými.

**Koordinátor akcí** má přesně vymezené kompetence a mandát v oblasti koordinace akcí v regionu Svitavy nebo Teplice. Příímými podřízenými koordinátora akcí jsou vedoucí akcí.

**Konkrétní kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady, kompetence a náplň práce jednotlivých pozic jsou uvedeny v "Profilu pracovní pozice", které jsou k dispozici v kanceláři DPD Svitavy.**



V DPD účelově vznikají a zanikají různé dílčí pracovní týmy (případně i pozice), které realizují konkrétní akci či konkrétní projekt. Mnoho pracovních pozic v rámci těchto týmů je otevřených kterémukoli z kolegů, pokud jej do týmu přijme vedoucí akce/projektu, který je určen dle typu služby, přičemž musí splňovat kvalifikační požadavky pozice (viz Profil pracovní pozice).

*V praxi si to lze představit tak, že např. respitní pracovník může být zároveň správcem Skofky a také jako vedoucí akce organizovat kluby pěstounských rodin. Nicméně není možné, aby dělal nebo i jen zastupoval práci KP nebo VŘ.*

## Počet zaměstnanců (standard 6b)

Plánování počtu zaměstnanců probíhá na tzv. finančním plánování akcí a služeb v listopadu předchozího roku. Zde je vždy znovu zváženo,:

- zda je optimálně nastavena maximální kapacita KP,
- zda je optimálně nastaveno personální obsazení akcí,
- zda je reálné zvládat administrativní nastavení v daném počtu pracovníků.

Konečný verdikt ohledně počtu pracovníků na další kalendářní rok je nastaven na základě snahy vytvořit udržitelnou rovnováhu mezi ideálním počtem pracovníků na daných pozicích a finanční situací organizace.

## Přijímání nových zaměstnanců (standard 7b)

V případě, kdy organizace přijímá nového zaměstnance na HPP, pak pracovní místo přednostně nabízí současným kolegům a aktivním členům, případně bývalým spolupracovníkům. Teprve, když na nabídku nereaguje žádný zájemce z řad kolegů nebo žádný z nich nesplňuje kvalifikační předpoklady, vypisujeme výběrové řízení na danou pracovní pozici.

### Postup při přijímání zaměstnance z řad současných kolegů a aktivních členů:

1. Vedení organizace připraví písemné informace o pracovní pozici (kvalifikace, osobní předpoklady, náplň práce, souznění s vizí a kulturou organizace), seznam požadovaných dokumentů o zájemci o pozici (motivační dopis, životopis, kopie dokladů o odborné způsobilosti, úkol atd.).
2. Informuje všechny aktivní členy a kolegy o možnosti přihlásit se na otevřenou pracovní pozici a sdělí termín pro projevení zájmu a zaslání potřebných dokumentů.
3. Vedení organizace u všech kandidátů zkontroluje kvalifikační požadavky. Z přijímacího řízení vyřadí ty žádosti, které nesplňují kvalifikační předpoklady.
4. Vedení organizace stanoví termín přijímacího řízení, který oznámí všem zúčastněným (kandidátům i rozhodujícím), pošle kandidátům informace o tom, kdo bude rozhodovat, jak dlouho bude řízení trvat, s čím mohou počítat.
5. Vedení organizace přizve k rozhodování o přijetí nového zaměstnance všechny kolegy, kteří budou s novým zaměstnancem v úzké spolupráci. O přijetí či nepřijetí kandidáta pak rozhoduje celá skupina pracovníků DPD (vedení, kolegové).
6. Přijímací řízení obsahuje sdělení jednotlivých kandidátů, proč na dané pozici chtějí pracovat, co mohou přinést a nabídnout, co je jejich slabina a jak s ní pracují apod. Dále obsahuje dotazy, odpovědi, případně úkoly, které otestují dovednosti a schopnosti kandidátů. Je možné kandidátům připravit i specifické úkoly. Skupina kolegů a členů SR má právo se o kandidátech poradit bez přítomnosti kandidátů. Rozhodnutí o přijetí či nepřijetí padne na závěr přijímacího řízení, většinou téhož dne.

**Postup při přijímání zaměstnance prostřednictvím výběrového řízení** je identické jako u přijímání zaměstnance z řad kolegů, avšak je doplněno o vypsání výběrového řízení a jeho propagaci (na



webových stránkách, facebooku, pracovních portálech aj.). Kromě pasivního přijímání žádostí kandidátů, je vhodné také oslovovat potenciálně vhodné osoby z našeho okolí.

Z přihlášených kandidátů VŘ vyloučí ty kandidáty, kteří nesplňují kvalifikační předpoklady. V případě většího počtu zájemců o pracovní pozici SR udělá předvýběr asi 5 kandidátů, kteří posléze postupují před budoucí kolegy, jež nakonec rozhodují o konečném přijetí dle výše uvedených bodů.

V přijímacím řízení je možné kandidátům zadat i nejrůznější úkoly a modelové situace. Přijímací řízení současných pracovníků a těch, kteří se přihlásí na základě výběrového řízení, je možné propojit. Ať již úspěšní či neúspěšní kandidáti jsou informováni o výsledku nejpozději týden po rozhodnutí (např. po předběžném vyřazení z výběrového řízení).

**Přijímání zaměstnanců na DPP a DPČ** je v kompetenci VŘ, SR, a to dle potřeb organizace.

Dokumentace neúspěšných kandidátů bude skartována do 30 dnů od ukončení výběrového řízení.

## Zaškolování nového kolegy (standard 7b)

Zaškolování pracovníků je dvojí:

- **První zaškolení – zaměstnanecké** – probíhá v kanceláři, kde dojde k proškolení v administrativních a pracovních právních předpisech, toto proškolení má na starosti VŘ, o průběhu a obsahu zaškolení existuje písemný záznam podepsaný novým kolegou. Zaškolení obsahuje: BOZP, povinná mlčenlivost, seznámení se směrnicemi, předpisy, řády a pravidly vč. formy vyplňování formulářů (cestovní příkazy, výkazy práce), práce se softwarem (Ofico, Google Disk, Libre Office aj.).
- **Druhé zaškolení – odborné** – probíhá dle pravidel souvisejících s konkrétní činností a činností DPD. Vedením organizace je určen tzv. garant zaškolení, což je osoba zodpovědná za zaškolení a provázení nového pracovníka. V případě, kdy se jedná o zcela novou pracovní pozici nebo pozici, která nemůže čerpat z vypracovaných manuálů, pak za zaškolení odpovídá jeden ze členů vedení organizace nebo koordinátor projektu. Tento garant pak zodpovídá za vymezení obsahu, formy a realizaci zaškolení. Garant zároveň nového kolegu první 3 měsíce provází, tzn. je mu podporou, pravidelně se zajímá, jak se práce daří, co potřebuje, zodpovídá jeho dotazy apod. Po uplynutí této doby společně ústně vyhodnocují, zda je pracovník dostatečně zaškolen. Individuální podpora je poskytována všem kolegům v rámci týmové spolupráce po celou dobu výkonu práce.

### Zaškolování KP

Zaškolování je dlouhodobý podpůrný proces, jehož cílem je samostatně fungující, kompetentní pracovník, který dokáže poskytovat kvalitní odbornou péči. Zaškolování KP trvá zpravidla 12 měsíců. Vždy je stanovena (a vedení organizace nahlášena) konkrétní osoba odpovědná za zaškolení nového kolegy – tzv. garant zaškolení. V případě, kdy bude nový kolega přebírat rodiny od končícího kolegy, je jím v ideálním případě onen končící pracovník, potom zaškolování lze jen zřídka realizovat v celém rozsahu 12 měsíců. Průběh zaškolování je zaznamenáván v Profesionálním plánu pracovníka.

**Proces zaškolování má několik fází:**

1. **Seznámení** garanta s novým kolegou, vytvoření plánu zaškolování, uvedení do problematiky doprovázení, předání literatury k prostudování. Zároveň obsahuje seznámení s kulturou a filozofií DPD, diskuzi o vizích a cílech organizace, zaměření na kvalitu a klienta apod. Setkání trvá asi 2 - 3h.
2. **Individuální studium písemných materiálů a literatury** zahrnuje nejprve prostudování Manuálu provázení PP, dalších pravidel organizace (písemných postupů) a etického kodexu

dříve. Zároveň však zahrnuje četbu literatury související s PP, přičemž v průběhu zaškolování je potřeba přečíst min. 1 z titulů, které jsou uvedeny v Klíčové literatuře k NRP (příloha č. 6)

3. **Představení náplně a formy práce KP** během osobního posezení v délce asi 2 - 3 hodin, kdy garant seznamuje nového pracovníka s tím, jak probíhá výkon práce, co jsou stěžejní body provázení, probírají spolu oblasti, kterým nový kolega v daném Manuálu nerozuměl, apod. Součástí je také plánování následů. Je možné propojit první setkání a toto představení práce KP.
4. **Náslechy** - nový kolega absolvuje alespoň 1 - 3 náslechy u garanta, možných je však i více. Pokud bude KP přebírat rodinu od jiného pracovníka, měl by absolvovat náslechy právě u této rodiny. Součástí je také čas před a po návštěvě, kdy spolu s novým kolegou KP probírá cíle a přípravu před náslechem a vyhodnocení i sdílení pocitů po jejím ukončení.
5. **Průběžná podpora** - garant poskytuje průběžnou podporu novému kolegovi, zajímá se o jeho pocit jistoty a nejistoty v jednotlivých oblastech provázení, je mu k dispozici na telefonu pro podporu.
6. **Vyhodnocení zaškolení** - garant iniciuje závěrečné setkání s novým kolegou, které je zaměřeno na ústní sebehodnocení nového kolegy (sdílení pocitů z nové práce, popis toho, co se daří, popis toho, kde je potřeba se rozvíjet) a zpětné vazby odpovědného pracovníka k průběhu zaškolování i ke konečné dovednosti nového kolegy. Jedná se o setkání v délce 1 - 2 hodin. Poté je vypracována krátká písemná zpráva o průběhu zaškolení pracovníka do Profesionálního plánu pracovníka a naplánována dodatečná podpora a její časový rámec.

### Předávání rodin

V rámci pracovních procesů dochází z organizačních či osobních důvodů i k předávání rodin mezi jednotlivými pracovníky DPD. Naší filozofií je podporovat u klientů důvěru v organizaci, nikoliv v jednotlivce.

K předávání informací důležitých pro práci s rodinami a přenesení odpovědnosti k SPOD dochází na různých úrovních:

- mezi KP a členy respitního týmu,
- mezi KP navzájem – v rámci intervize, zastupování během nepřítomnosti, předávání rodiny k dlouhodobější práci z jiných důvodů,
- mezi KP a OG/koordinátorem provázení,
- mezi členy respitního týmu a OG/koordinátorem provázení,
- dílčí informace v rámci dobrovolnictví v rodinách.

Předávání rodin k dlouhodobějšímu provázení, např. z regionálních důvodů, zástupu za dlouhodobou pracovní nepřítomnost, při přijímání nových kolegů nebo pokud o to klient požádá, je podrobněji popsáno v Manuálu provázení PP. Předávání informací v rámci spolupráce s respitním týmem je popsáno v Manuálu akce pro děti.

### Zaškolování respitních

Nové pracovníky (většinou na DPP) zaškolujeme pomocí jednorázového kurzu a následnou práci v týmu na první společné akci (nováčkovi je věnována vedoucím akce zvýšená pozornost). Kurzy jsou dvojího typu:

1. **Workshop pro asistenty k dítěti (workshop pro respitní pomocníky)** obsahuje informace o dětech v NRP, jejich chování, potřebách, specifikách. Nutné je základní povědomí o raném traumatu a práci s traumatizovanými dětmi, jak předcházet krizovým situacím, jak pracovat se strachy a rizikovým chováním. Zahrnutý jsou hry a tvorba hry, spolupráce v týmu, s pěstouny, práce s Dotazníkem o dítěti.
2. **Kurz Respít není hlídání (akreditovaný MPSV pod registračním číslem A017/0720-SP/PC)** obsahuje navíc informace týkající se vedení týmu, prevence mobbingu, vyhoření, práce

s emocemi, řešení krizových situací, povinnosti vyplývající z pověření k SPOD, spolupráce s KP, vedení zpětné vazby, vypracování závěrečné zprávy a zprávy pro KP.

Absolvování kurzu je možno částečně nahradit dlouhodobou osobní zkušeností s prací s dětmi s raným traumatem (předchozí praxe v doprovázejících organizacích, pěstounství, práce v SVP, apod.) O výjimce rozhoduje OG. Přesto je žádoucí setkat se s ostatními členy týmu dříve než na akci pro děti, přinejmenším na týmové schůzce (plánování programu).

## Dobrovolníci a stážisté (standard 7c)

Dobrovolnictví v organizaci probíhá dvěma způsoby:

1. na základě dobrovolnické smlouvy nebo jmenováním SR,
2. spoluprací s dobrovolnickým centrem (přijímající organizace).

### **Dobrovolnictví na základě dobrovolnické smlouvy**

Dobrovolníci a stážisté mají s organizací sepsanou dobrovolnickou smlouvu, která vymezuje výši a způsob proplácení jejich nákladů spojených s výkonem dobrovolné práce, jejich pojištění, poučení o mlčenlivosti, vymezení a rozsah vykonávané práce, v případě stážisty nebo dobrovolníka nováčka také osobu odpovědnou za jejich činnost a zaučení. Nejčastější formou dobrovolnické smlouvy v DPD je řešení práce SR, Odborné komise a dobrovolníků na akcích organizace:

- **SR** je voleným orgánem, voleni mohou být jak zaměstnanci organizace, tak externisté či jiní kandidáti (např. z řad dárců). Činnost SR se řídí platnými stanovami a je vykonávána dobrovolnický. **Odborná komise** je jmenována ze strany SR, její činnost je dobrovolnická a je popsána ve standardu 2a (Ochrana práv klientů).
- **Dobrovolnictví na akcích** - činnost dobrovolníků a stážistů se řídí podle stejných pravidel, jako kdyby šlo o pracovníka na DPP na dané pozici. Naše dobrovolnictví je účelové, zpravidla se týká osob s dřívějším vztahem ke konkrétní práci (asistent k dítěti) nebo studentů, a nezřizuje se podle Zákona o dobrovolnické službě (198/2002 Sb.).

### **Spolupráce s dobrovolnickým centrem (přijímající organizace)**

Mezi našimi klienty je více než 50 % rodin, které pečují o děti se speciálními potřebami. Tyto rodiny mohou čerpat jak výpomoc, tak v odůvodněných případech také respitní služby i nad rámec zákonem daných 14 dní v kalendářním roce, přesto je často účelné pracovat s dětmi i mimo tyto služby v dlouhodobém a pravidelném režimu. Jedná se zejména o tyto potřeby:

- **Smysluplné trávení volného času** – mnoho dětí se speciálními potřebami nemůže navštěvovat běžné mimoškolní aktivity, proto je trávení času s dobrovolníkem důležitým rozšířením sociálních kontaktů a dovedností dítěte.
- **Sdílení starostí z dětského světa** – dobrovolníci jsou studenti nebo mladí lidé jen o málo starší než děti v pěstounských rodinách, a mohou lépe porozumět specifikům dětského kolektivu, pomoci řešit různé drobné situace, odhalit případné překročení hranic (šikana), apod.
- **Příprava do školy** – je velkou úlevou, může-li dobrovolník pomoci dětem s přípravou do školy, a to zvláště u dětí svěřených do péče prarodičů.
- **Průvodce dospíváním** – dospívající mají často tendence bouřit se proti pečujícím osobám a jsou ohroženi rizikovým chováním. Dobrovolník může pomoci s fyzickými změnami spojenými s dospíváním (akné, menstruace, kosmetika, apod.), i s prožíváním různých vztahových situací (první láska, zklamání, apod.).

Dobrovolníka pro konkrétní dítě vybírá KP tohoto dítěte. Před samotným zahájením spolupráce

provádí přípravu dítěte, pěstounů i dobrovolníka, a to minimálně v režimu 1 samostatné setkání s jednotlivými stranami a 3 společná setkání. O těchto setkáních provede záznam a zhodnocení.

## Profesní rozvoj zaměstnanců (standard 8a, 8b)

Naše organizace chce fungovat jako svobodná a tvůrčí společnost, která poskytuje služby svým klientům ve velmi vysoké odborné kvalitě a zároveň lidsky, mile a s osobní angažovaností jednotlivých pracovníků. K naplňování našich cílů a principů potřebujeme pracovníky, kteří budou motivovaní, vzdělaní, schopní tvořivě a rychle reagovat, ale zároveň také schopní nehroutit se z chyb a umět se z nich poučit. Proto se snažíme vytvářet prostor pro osobní růst a průběžné vzdělávání v rámci těchto úrovní:

- **kultura zpětné vazby,**
- **Profesní plán,**
- **další vzdělávání,**
- **sebehodnocení, zpětná vazba,**
- **intervize a metodické vedení,**
- **externí supervize.**

### Kultura zpětné vazby

Kultura zpětné vazby je základním prostředkem pro osobní rozvoj každého z nás, zlepšování týmové spolupráce a zvyšování kvality služeb. Zpětná vazba je pro nás dar, který nám mohou dát pouze lidé okolo nás, pomáhá nám znát sami sebe a dává možnost rychle se rozvíjet. Proto je realizovaná na konci všech akcí a pobytů a je opakovanou součástí práce dalších týmů (KP, vedení organizace atd.). Všechny pracovníky vedeme průběžně k tomu, aby dokázali přijímat i poskytovat zpětnou vazbu.

### Základní pravidla a průběh zpětné vazby:

- Je určen moderátor, který se zpětné vazby plnohodnotně účastní (pokud patří do týmu) a zároveň má funkci jejího zarámování, vymezení hranic, pravidel a bezpečného průběhu (běžně vedoucí akce, koordinátor akcí/provázení apod.).
- Je vymezeno bezpečné místo, kde nejsou rušeni a mají dostatek času (např. min. 1h po víkendové akci, min. 3h u delších akcí nebo v případě početného týmu).
- Účastnit se zpětné vazby je pracovní povinnost každého kolegy, nicméně jeho aktivní zapojení záleží pouze na něm samotném.
- Je vysvětlena struktura zpětné vazby tzn. každý z týmu má možnost:
  - říct, jak je spokojen s výsledkem činnosti/akce,
  - říct, jak se jemu samotnému v daném období/na akci pracovalo,
  - požádat si o zpětnou vazbu ke své práci od ostatních členů týmu.
- Vždy 1 pracovník hovoří, sám sdělí své vidění situace s ohledem na výše uvedené body.
- Není možné poskytovat nevyžádanou zpětnou vazbu. V případě, kdy si kolega o zpětnou vazbu neřekne, je možné mu ji nabídnout, ale pokud odmítne, je nutné to respektovat (výjimku tvoří vyřízení připomínky/stížnosti).
- **Základní pravidla zpětné vazby** jsou, vyváženost (poměr pozitivního a rozvojového 80:20), empatie, konkrétnost a specifická (v čase a místě), popisnost a používání „já jazyku,“ (já jsem viděl/slyšel, já jsem u toho cítil, z toho byl důsledek), nabídky řešení (příště bych potřeboval / příště by mi pomohlo).
- **Základní pravidla přijímání zpětné vazby** jsou, mlčím, naslouchám, neobhajuji se, poděkuji. Z daných myšlenek si vybírám, co je dobré uchovat a posilovat, zkusím se zamyslet nad tím, co je možné příště udělat jinak. Nezapovídám se věcmi, které se mi zdají momentálně nezměnitelné, neobjektivní nebo zcela mimo.

Je nutné počítat s tím, že v každém týmu nějakou dobu trvá, než se používání zpětné vazby usadí.

Její pravidelné zařazování do práce kontroluje vedení organizace.

### **Profesní plán**

Profesní plán je písemný záznam plánování profesního růstu pracovníků. Je povinný pro pracovníky na hlavním pracovní poměr od úvazku 0,4, a to na odborných pozicích (KP, koordinátor provázení, OG apod.). Plán je tvořen a vyhodnocován vždy na začátku roku (leden/únor) společně daným pracovníkem a OG/koordinátorem provázení. Vždy obsahuje zhodnocení aktuálních vzdělávacích potřeb, nastavení cílů vzdělávání/odborného růstu pro daný rok a zhodnocení splnění cílů po roce, dále seznam absolvovaného vzdělávání s počtem absolvovaných hodin vzdělávání a seznam přečtené odborné literatury. V profesním plánu je také popsán plán a realizace zaučení. Profesní plány jsou uloženy v personální složce pracovníka v kanceláři DPD.

### **Další vzdělávání**

DPD podporuje všechny kolegy v dalším vzdělávání. Vzdělávání formou účasti na semináři, besedě, konferenci aj. je započítáváno do pracovní doby v rozsahu 24 hodin/kalendářní rok.

Vzdělávání je plně hrazeno organizací. Upřednostňovány jsou semináře, které jsou hrazeny z grantů a pro účastníky zdarma. Nicméně rozhodujícím faktorem je pro nás kvalita vzdělávání nikoliv jeho cena. Výjimky nad rámec 24h vzdělávání/kalendářní rok upravuje SR.

Pracovník na HPP je povinen každé vzdělávání doložit kopií certifikátu uloženou v jeho personální složce.

**Pracovník v přímé práci s klienty, který je zaměstnan na HPP, má povinnost splnit minimálně 24 hodin za kalendářní rok.** Není nutné, aby absolvované vzdělávání bylo akreditované MPSV. **Ostatní kolegové na HPP (VŘ, účetní, provozní a administrativní pracovníci) mají povinnost absolvovat vzdělávání v rozsahu minimálně 12 hodin za kalendářní rok.**

**Obsahem vzdělávání** může být jakýkoliv rozvoj schopností a dovedností, které jsou uvedeny v rámci jednotlivých pracovních pozic, ve kterých se kolega nachází nebo ke kterým směřuje. **Četba a studium odborných publikací, metodik i odborně-beletristické literatury** vztahující se k tématům, PP, výchovy dětí, raného traumatu a deprivace, terapie a terapeutických technik, příběhů pěstounů, příběhů dětí vyrůstající v náhradní rodinné péči, doplňuje celkový odborný přehled. **Absolvované vzdělávání i přečtená literatura je evidována v profesním plánu.**

### **Sebezkušenostní výcvik**

Pracovník v přímé práci s klienty má možnost absolvovat sebezkušenostní výcvik, popřípadě terapii. Vedení organizace stanovuje roční limit proplácení takových aktivit pro jednotlivé pracovníky při finančním plánování.

### **Sebehodnocení a zpětná vazba**

Na konci každého kalendářního roku dochází k hodnocení a sebehodnocení práce všech zaměstnanců na HPP. Toto se děje několika způsoby:

1. při rozhodování o výši mimořádné odměny, je-li tato v daném roce vyplácena,
2. v průběhu facilitace,
3. ústním pohovorem s příjmu nadřízenou osobou.

Pohovor se odehrává ve dvojici v bezpečném prostředí. Pracovník reflektuje, jak se mu v uplynulém roce pracovalo, co se mu dařilo dobře a kde cítí rezervy, jaký má plán na další rok. Součástí pohovoru je také odezva od nadřízeného pracovníka (kolegy), a návrh vzdělávacích témat.

### **Intervize a metodické vedení (také standard 8d)**

Odborní pracovníci mají možnost pravidelně využívat intervize řešených případů. Intervizí je



pracovníkovi zprostředkován nadhled nad celým případem, zamyšlení nad tím, co je opravdovým zájmem dítěte a klienta, otevření nových cest, vlastních emocí s případem souvisejících, eliminaci projekce, a zvláště pak poradenství k dalšímu postupu. Intervize tak výrazně zvyšuje kvalitu výkonu SPOD. Intervizi poskytuje OG/koordinátor provázení. Na respitních pobytech poskytuje intervizi také vedoucí akce nebo kdokoli z kolegů. Je zcela na uvážení pracovníka (nejčastěji klíčového či respitního pracovníka), na kterého z nich se v daném případě obrátí.

Nejčastěji používané formy intervize:

- telefonní hovor/osobní schůzka,
- individuální/skupinová (na poradě).

Metodické vedení KP realizuje koordinátor provázení/OG, většinou prostřednictvím:

- porad KP (vedení dokumentace a administrace, skupinová intervize, trénink práce s dítětem, vhodné postupy v dílčích problémech),
- účasti v složitých případech (např. případová konference, práce s rodinou),
- vzdělávacích akcí (např. základy práce s dítětem pro nováčky, nácvik),
- individuálních konzultací k jednoznačnému postupu (přemístění dítěte, příprava biologického rodiče na asistovaný kontakt apod.).

Metodické vedení respitních a dalších pracovníků realizuje koordinátor akcí, vedoucí akce a OG, většinou prostřednictvím:

- "týmavek" neboli přípravných a plánovacích setkání před akcí,
- vzdělávacích akcí a kurzů (teorie raného traumatu, první pomoci, sexualiz. chování dětí aj.),
- individuálních konzultací k jednoznačnému postupu (ostrakizace na táboře, volba asistenta k dítěti apod.).

### **Externí supervize (také standard 8d)**

Externí supervize je základním prostředkem pro zajištění kvalitního přístupu ke klientům, předcházení syndromu vyhoření a zajištění udržitelné energie, rozvíjení schopnosti sebeřízení a sebehodnocení, reagování na projekce pracovníka do klienta nebo např. hledání porozumění pro klienta, který není pracovníkovi sympatický. Supervize hledá zdroje pracovníka, přináší nový pohled, hledá příčiny a pomáhá porozumět situaci. Povinnost nebo možnost využít supervizi je upravena takto:

- **KP na HPP** (úvazek 0,4 a více) **má povinnost využívat individuální supervize jednou za 8 týdnů.** V případě opravdu složitých situací může OG/koordinátor provázení povolit či doporučit individuální supervizi častější.
- **KP na DPP** má právo využít individuální supervizi, kdykoli si o ni požádá v souvislosti se složitým případem, případně mu supervizi doporučuje v daných situacích OG/koordinátor provázení.
- **OG a koordinátor provázení** má možnost účastnit se supervize max. 4x/rok.
- **VŘ** má možnost účastnit se supervize na základě schválení, případně doporučení SR.
- **Pracovníci respitního týmu mají možnost účastnit se týmové supervize**, a to min. 1x v roce, zpravidla na podzim po proběhlých akcích.
- **Nepřiměřeně probíhá také týmová supervize či facilitace všech zaměstnanců**, a to na základě potřeby (např. při kumulaci problémů v týmové spolupráci, zavádění nových změn a postupů apod.). Toto vyhodnocuje vedení DPD, podnět na supervizi/facilitaci dává i kdokoliv z pracovníků.

Supervizi plně hradí organizace, a to za cenu obvyklou v daném čase a místě. Pracovník má povinnost zajistit smlouvu se supervizorem (charakteristika, četnost) anebo potvrzení o realizaci supervize. Není povinnost ze supervize vytvářet zápis.

V případě individuální supervize si supervizora pracovník vybírá sám, nicméně musí se jednat buď o

psychoterapeuta, psychologa anebo akreditovaného supervizora. V případě skupinové supervize supervizora zajišťuje organizace a dle potřeby vybírá buď z akreditovaných supervizorů, psychoterapeutů, psychologů, lektorů nebo facilitátorů.

## Stanovení mzdy pracovníků (standard 8c)

Mzdy všech pracovníků nastavuje vedení organizace a jsou dány Mzdovým předpisem. Kdokoli z pracovníků může podávat k VŘ návrhy na změny mezd, které následně vedení zváží. Návrh se podává písemnou, popř. elektronickou formou, jeho součástí je i zdůvodnění.

Naším hlavním principem pro nastavení výše mzdy je přesvědčení, že všichni kolegové pracují nejlépe dle svých možností. Kolegy si pečlivě vybíráme a víme, že jejich motivací a motorem není pouze finanční ohodnocení, ale především smysluplná činnost, seberealizace a touha společně co nejlépe naplňovat poslání naší organizace.

Vzhledem k tomu, že práce KP vyžaduje vysokou odbornost, samostatnost rozhodování, osobnostní zralost a je emočně náročná, výše mzdy se odvozuje od průměrné mzdy v ČR takto:

1. **Mzda KP** se stanovuje ve 3 úrovních:
  - KP ve zkušební době na HPP (první 3 měsíce),
  - KP na DPP nebo po skončení zkušební doby HPP (nově přijatý nebo zaučený pracovník),
  - KP TOP - pracovník, který má již minimálně roční zkušenost samostatné práce v terénu.
2. **Mzdy dalších zaměstnanců** se řídí aktuálním Mzdovým předpisem a odvozují se od obvyklé mzdy na danou pozici v regionu.
3. **DPP a DPČ** se také řídí aktuálním Mzdovým předpisem a odvozují se od aktuálních finančních možností organizace.

## Odměny pro zaměstnance (standard 8c)

Pokud umožňuje finanční stav organizace vyplácení odměn, pak se postupuje podle těchto možných variant:

1. Vedení organizace stanoví maximální možnou částku z rozpočtu určenou pro odměny. VŘ svolá všechny zaměstnance s úvazkem 0,4 a výše na společné setkání a vyzve je k sebehodnocení své práce za určité období + promyšlení výše prémie, kterou by za dané období vnímali jako adekvátní odměnu za jejich nasazení. Tuto částku každý sám pro sebe napíše na papír a otočí jej lícem dolů. Poté dochází k ústnímu sebehodnocení každého z členů a následně společného odhalení výše prémie, jež by si jednotliví kolegové přáli. Poté může proběhnout zpětná vazba vedoucího pracovníka, který facilituje vysvětlení, diskuzi, případně zpětnou vazbu. Pokud se částky vejdu pod stanovený maximální strop, jsou v dalším měsíci vyplaceny jako odměna. Pokud strop překračují, kolegové se musí dohodnout na výši jednotlivých částek. Cílem však není rozdělit celou částku rovnoměrně a všem stejně (to se dá udělat i rovnou s menším energetickým výdejem), ale dle vlastního sebehodnocení/sebeocení a zpětné vazby/ ocenění ostatních. Tomu musí pracovníci rozumět, přičemž vycházíme z principů svobodné práce.
2. Vedení organizace stanoví maximální možnou částku z rozpočtu určenou pro odměny a tu pak rozdělí rovnoměrně mezi všechny zaměstnance s úvazkem 0,4 a více. Každý zaměstnanec tak dostane stejnou nárazovou odměnu - např. 2000 Kč.
3. Vedení organizace stanoví maximální možnou částku z rozpočtu určenou pro odměny a tu pak rozdělí procentuálně mezi všechny zaměstnance dle výše jejich úvazků.
4. Proplacení dalšího vzdělávání, o které má pracovník zájem, v plné výši.

Celkově v organizaci všichni navzájem dbáme a vedoucí pracovníci obzvláště, aby probíhalo průběžné oceňování úspěchů, nasazení, angažovanosti a dobré praxe jednotlivých pracovníků. Toto

se děje nejčastěji průběžně prostřednictvím provozních porad, porad KP, zpětných vazeb po každé akci, supervizních setkáních.

## Bonusy pro pracovníky (standard 8c)

V DPD si uvědomujeme, že práce, která je našimi pracovníky vykonávána, je záslužná, a proto nabízíme našim pracovníkům další, většinou nehmotné benefity. Mezi ně patří:

- **5 dní dovolené navíc nad zákonný rámec,**
- **využívání prostor Skofky k osobním účelům zdarma pro všechny pracovníky DPD** (v případě, kdy zde není naplánována žádná událost DPD a je dodržován Provozní řád Skofky),
- **využívání až 5 telefonních čísel za zvýhodněný tarif města Svitavy**, pod každé zaměstnanecké číslo (tzn. každý zaměstnanec na HPP má tento zvýhodněný tarif až pro 5 rodinných příslušníků), a to než bude naplněn limit čísel přidělených městem Svitavy,
- **stravenky** v hodnotě 80 Kč,
- **1x ročně na náklady DPD zorganizovaná společná akce pro pracovníky (teambuilding),**
- **možnost práce z domova,**
- **možnost účasti vlastních dětí na akcích DPD** za cenu nákladů na stravu a ubytování,
- **využití slev organizace na produkty zakoupené pro osobní potřebu** (např. společenské hry, knihy apod.).



## 11. Rizikové a nouzové situace (standard 15a)

**RIZIKOVÁ SITUACE** = situace, kdy nastává riziko fyzického nebo psychického zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod.

**NOUZOVÁ SITUACE** = situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace

### Agresivní záchvat dítěte

Za agresivní záchvat považujeme situace, kdy je dítě nebezpečné samo sobě, svému okolí nebo vše nasvědčuje tomu, že není schopno se ovládat a že by nebezpečné mohlo být. V tu chvíli je zcela pod vlivem svých emocí a nereaguje racionálně.

Postup intervence je nutné vždy přizpůsobit znalosti konkrétního dítěte, jeho potřeb, prostředí, v němž se nacházíme:

1. Zajistit bezpečí ostatních dětí a dospělých tak, že tyto jsou odvedeny do jiné místnosti či prostor (nesnažíme se odvést agresivní dítě). Pokud jsou k dispozici dvě osoby, jedna odvádí ostatní a je spolu s nimi (vysvětluje situaci), druhá zůstává s agresivním dítětem. V případě, kdy je k dispozici jen jedna osoba, pošle děti samostatně do bezpečných prostor (případně za druhým pracovníkem), v případě mladších nebo nesamostatných dětí je urychleně odvádí do bezpečí k jinému pracovníkovi a sám se rychle vrací za postiženým dítětem.
2. Odstranit z okolí dítěte nebezpečné předměty (nože, opékací vidlice, nůžky, těžké předměty apod.).
3. Je vhodné, aby s dítětem byl stále jeden člověk, mluvil na něj klidným a stabilním hlasem. Od dítěte je dobré se držet ve větší vzdálenosti, přibližovat se k němu pomalu a jen tehdy, když je patrné, že pozitivně reaguje na naše slova. Je důležité dát dítěti čas, aby agrese mohla odejít. Zároveň se osvědčuje navázat s dítětem kontakt, klidným a pevným hlasem jej ukotvovat v situaci, zároveň dávat najevo pochopení, klid. *Např. „Vidím, že jsi naštvaný, potřebuješ nadávat, aby z to z tebe odešlo. Fajn. Budu tady s tebou, až do doby, než ti bude líp. Chci ti pomoci. Zkus se pomalu nadechnout a pomalu vydechnout. Přiblížím se k tobě, ano? Pokud agrese ustupuje, je možné navrhnout dotek, společný oddech, dítě bývá poté velmi unavené.*
4. V případě, kdy je zřejmé, že je dítě zcela mimo sebe a situace se neuklidňuje, spíše naopak nabírá na intenzitě a je stále více ohrožující, voláme RZS - 155 a snažíme se dítě udržet co nejvíce v klidu.
5. V případě, kdy dítě napadá jiné dítě, je nutné jej od oběti násilím odtrhnout a zajistit bezpečí. Pokud se dítě zuřivě brání, je nejlépe jej zalehnout a znehybnit, volat RZS - 155 a čekat na příjezd.
6. Po ukončení incidentu (odvoz dítěte RZS, usnutí dítěte, uklidnění dítěte) je nutné probrat s ostatními zúčastněnými, co se stalo, informovat je o průběhu, o tom, co se bude dít dále, co to pro ně znamená. Pokud se daný incident stal na pobytu dětí, přerušíme program a uděláme s dětmi tzv. „kruh“ – kde s nimi situaci probereme. Je podstatné dětem sdělit, co se stalo, co se bude dít nyní, co mohou očekávat, zároveň od dětí zjistit, jak se cítí, co se v nich samotných děje. Není vhodné, aby „zážitek“ byl cíleně přebitý nějakou akcí. Šlo o důležitou součást skupinového dění. Je možné se s dětmi dohodnout, jak se bude postupovat, kdyby se situace opakovala, nebo co dělat, aby situace příště nevznikla, (např. chceme chlapci pomoci, tak když vidíme, že se přestává ovládat, již ho neprovokujeme, ale spíše se mu vyhýbáme, oznámíme to vedoucímu apod.). Pokud je postižené dítě přítomno,

je potřeba postupovat citlivě, nemělo by se stát terčem či středem dění, zaměřujeme se na já jazyk a to, kdo co při situaci cítil a jak se cítí děti nyní.

7. O záchvatu dítěte informujeme pěstouny (dle charakteru buď bezprostředně poté, nebo na konci pobytu).
8. V případě, kdy situaci řešil KP, vždy podrobně zapsat do spisu. V případě, kdy se situace děla na akci DPD, vše podrobně popsat do závěrečné zprávy jako krizovou situaci.

## Agresivní chování dospělého klienta

Za agresivní chování dospělého klienta (pěstouna, pěstounky, biologického rodiče) považujeme:

- verbální agrese (nadávání, vyhrožování, vydírání) pracovníka nebo jiné osoby,
- směřování agrese proti materiálním věcem (ničení věcí, prostor objektu apod.),
- fyzická agrese proti lidem (náznaky agrese, zatlačování nebo přitlačení ke zdi, bolestivé chycení za paži, fyzický útok).

Postup je nutné vždy přizpůsobit míře znalosti klienta, prostředí, kde se pohybujeme a vyhodnocení celkového rizika:

1. klidným pevným hlasem klienta oslovit, pojmenovat porozumění pro jeho emoce a posléze jednoznačně nastavit, že s daným chováním není možné pokračovat,
2. zajistit odvedení dětí do bezpečného prostředí, ukončit telefonický hovor dané osoby s dítětem v případě hlasové agrese,
3. zajistit bezpečí dalších osob (Například při asistovaném kontaktu zajistit odchod pěstounky, proti které se agresivita rodiče spustila.),
4. v případě potřeby zajistit své vlastní bezpečí (jako pracovníka DPD) odchodem ze situace,
5. udržovat vzdálenost natažené paže od agresora (Porušením osobní zóny se může agrese vystupňovat.),
6. V případě, kdy klient nereaguje na hranice, které nastavujeme (např. nemluvit vulgárně, slovně nenapadat ostatní osoby), situaci ukončit. Tzn. ukončit telefonní hovor, ukončit asistovaný kontakt, ukončit návštěvu v rodině. Posléze klientovi poskytnout písemné informace, co od něj potřebujeme dál (e-mail nebo sms).
7. V případě, že je podezření na agresivní afekt (s rizikem ohrožení osob po našem odchodu) nebo stupňování agrese, neváhat volat Policii - 158. V případě zranění dalších osob volat RZS - 155.
8. V případě, kdy situaci řešil KP, vždy podrobně zapsat do spisu. V případě, kdy se situace děla na akci DPD, vše podrobně popsat do závěrečné zprávy jako krizovou situaci.

## Dítě pod vlivem alkoholu nebo drog

V případě, kdy má KP podezření, že dítě, s nímž má schůzku, je pod vlivem drog nebo alkoholu, pak podrobně sleduje jeho reakce, zorničky a to, zda je sobě nebo okolí nebezpečné. Je vhodné se dítěte zeptat na alkohol či drogy a sledovat reakci. Pokud vše proběhlo jen s mírným podezřením, KP se zaměřuje na intenzivnější práci s dítětem, mapuje jeho rizikovost. Pokud je podezření silné, vše řeší s pěstounem a posléze i s dítětem, případně s místně příslušným OSPOD (dle míry rizika). V případě drog je podstatné prokázání látek v krvi - dohoda s pěstouny a dítětem na lékařském testu. Další práce s rodinou dle výsledků.

V případě, kdy jde o podezření, že dítě je pod vlivem alkoholu nebo drog na akci pro děti, je dítě pečlivě sledováno, zjišťovány další podrobnosti, které by mohly vést k zjištění stavu. V případě většího účinku na zdravotní nebo psychický stav dítěte je dítě odvedeno do klidných prostor, kde je pod dohledem pracovníka, případně volána RZS - 155. Posléze je s dětmi realizován "kruh," kde je téma otevřeno. Jsou pojmenovány pocity, probíhá pozorování a také vysvětleny následky. U dítěte, u kterého byly pozorovány příznaky ovlivnění drog nebo alkoholu, je informován pěstoun, případně také KP pro možnost dlouhodobější práce s dítětem.

## Dospělý klient pro vlivem alkoholu nebo drog

V případě, kdy klient (pěstoun, pěstounka, biologický rodič), dorazí na schůzku pod vlivem alkoholu nebo drog, je schůzka okamžitě ukončena, přičemž klient je ihned informován o důvodu ukončení schůzky.

V případě, kdy jde o pěstouna, je zajištěno bezpečné prostředí pro dítě a následně je situace řešena v rámci provázení jako krizová situace v rodině (případně ve spolupráci s OSPOD). Dítěti je situace srozumitelně vysvětlena.

V případě, kdy jde o biologického rodiče, jsou před další schůzkou opět připomenuta základní pravidla kontaktu (je vhodné si pravidla kontaktu nechat klientem podepsat). Dítěti je situace srozumitelně vysvětlena.

## Šikana nebo ostrakizace na akci pro děti

Šikana je jev, který se objevuje ve všech dětských kolektivech. Vzhledem k tomu, že „naše děti“ zažily raná traumata, těžké situace ve své původní rodině, a navíc mají mnoho specifických potřeb, často také problém se sociálním začleněním, agresivitou, impulsivitou či jiným hendikepem, je naše dětská skupina skupinou rizikovou.

Proto je především potřeba jednoznačně reagovat na počáteční náznaky šikany a ostrakizace a rozvoji šikany předcházet tímto postupem:

- společně s dětmi nastavit pravidla chování (“kruh”),
- dětem se aktivně věnovat, spolu s nimi vymýšlet program, dávat jim najevo individuální zájem, hlídat je i v době volna, mít přehled, co děti dělají, mít přehled o „zákoutích” místa pobytu.
- v průběhu pobytu průběžně verbálně hodnotit účastnickou skupinu (zda někdo není vyčleněn, zda děti na někoho neútočí, případně aplánovat opatření ke zmírnění situace,
- cíleně pracovat se začleňováním nových dětí do skupiny (novému dítěti se více věnuje jeden pracovník, pomáhá jej vtáhnout mezi ostatní, zapojuje do hry apod.), podobně pracovat i s ostrakizovaným dítětem, přidělit **asistenta k dítěti**.

Reakce na náznaky šikany, kdy se skupina postupně formuje proti konkrétnímu dítěti (nadávají mu, odtahují se od něj), následující:

- Reakce musí být okamžitá a jednoznačná: není dovoleno chovat se nevhodně k jakémukoli dítěti (nutné je se jednoznačně zastat potenciální oběti).
- Otevřeme na “kruhu” to, jak se cítíme, vedeme s dětmi diskuzi o pravidlech chování, co se jim líbí a co se jim nelíbí, upravujeme pravidla chování tak, aby byla splnitelná a zároveň chránila od nepříjemných situací. Jednoznačně z pozice autority pojmenováváme, co se nám nelíbí a co nebudeme nijak tolerovat.
- Vytipujeme někoho ze skupiny a požádáme ho, zda by nám nepomohl vtáhnout dítě do skupiny a ukázat, co dobrého v něm je (peer přístup).
- Chráníme ostatní děti před případným nevhodným chováním ostrakizovaného dítěte s podporou asistenta (aby děti moc neprovokoval).
- Podrobně sledujeme skupiny a chování hlavních aktérů.

Reakce na zjištění agresivního chování se znaky šikany (někdo dítě zbil, přes noc mu dali pastu do věcí apod.) je:

- Zajišťujeme bezpečí dítěte, péče o něj (vybraný člověk se mu věnuje, zjišťuje jeho pocity, dává mu vědět, že mu na něm záleží a že toto chování nebudeme tolerovat).
- Zjišťujeme informaci od potenciálních svědků.
- Razantně řešíme situace s agresorem – individuální zjistit informaci, sdělit, jak situaci vidíme my, pojmenovat šikanu, snaha o pochopení pocitů oběti agresorem, sdělit případný

trest (např. neúčast na programu, apod.), sdělit, že agresora i oběť budeme více sledovat, naplánovat společně s dítětem, jak se podobným situacím vyhýbat (nabídka pomoci, jak lépe situaci zvládat), sdělit, že situaci otevřeme na kruhu.

- Otevřeme incidentu na "kruhu", jednoznačně sdělíme názor dětem, že jde o nepřijatelné chování.
- Omezíme volný čas dětí, kdy jsou bez dohledu.
- Podrobně sledujeme skupiny a chování hlavních aktérů.
- Informujeme o tom, co proběhlo, pěstouny, KP rodiny (oběti, agresorů).

Reakce na zjištění vážného útoku skupiny na dítě (trestný čin):

- zajištění bezpečí a individuální péče pro oběť,
- zajištění ostatních dětí, aby se nemohly domlouvat, na tom, co se stalo (oddělit je a hlídat),
- okamžité hlášení situace vedoucímu akce a OG,
- získání svědectví od pravděpodobně nejvíce neutrálních dětí,
- výslech pravděpodobných agresorů (samostatně),
- zvážení za účasti OG možnost volání Policie - 158,
- zajištění odvozu agresorů z pobytu pěstouny,
- vysvětlení ostatním dětem výstup agresorů ze situace, dát prostor pro sdílení emocí, poté oddechový program,
- zvážení možnosti podání trestního oznámení
- informování KP rodin, zajištění terapie jak pro oběť, tak pro agresory.

Řešení šikany jakožto problému dítěte v jiném prostředí, než na naší akci je v kompetenci KP, který využívá případné další odborníky, spolupracuje se školou a OSPOD.

## Vážné zranění dítěte v průběhu akce pro děti

Vážnému zranění např. na pobytech pro děti se snažíme především předcházet, a to detailním plánováním, mapováním kritických míst a rizik a následnou úpravou péče a programu. Na každé akci je určený a vyškolený zdravotník, na každém programu mimo pobytové místo je lékárnička. Základní respitní tým má k dispozici kurs první pomoci ZdrSem. Život zachraňující postupy však musí znát každý z pracovníků.

Kdyby však k případnému úrazu došlo, pak je nutné:

1. **Zajistit bezpečí všech dětí a dospělých, kteří nejsou zraněni.** To znamená odvést ostatní děti do bezpečného prostředí a zajistit o ně řádnou péči, tak, aby situace byla zvladatelná a nestal se další úraz. Dále zjistit potenciální příčinu úrazu a zajistit, aby nebyl ohrožen nikdo další (odejít ze silnice, vyvětrat).
2. **Zjistit a zajistit životní funkce:**
  - **VĚDOMÍ? Odpovídá? Probouzí se na zatřesení?**
    - Ano. Tzn. vím, že dýchá a mohu se věnovat ošetření zranění, případnému převozu do nemocnice.
    - Neodpovídá? Pak zjišťuji, zda dýchá.
  - **DÝCHÁ?** Zakloň hlavu, zvedni bradu, přilož ucho k ústům dítěte a 10s poslouchej, zda pravidelně dýchá (sleduj břicho, zda se zvedá). Musí dýchat, jako když spí.
    - **Ano, pravidelně dýchá, jako když spí.** Pak držím hlavu zakloněnou a druhou rukou vytáčím RZS - 155. Sdělují, že dítě dýchá, ale nereaguje, co se stalo, jak staré dítě je, kde přesně jsem (adresa nebo jak jsem se tam dostal), mé jméno, nezavěšuji první. Poté pravidelně kontroluji dech dítěte až do příjezdu sanitky.
    - **Ne, nedýchá nebo má lapavé dechy (jako kapr) nebo chrčí. Volám RZS - 155,** sdělují, co se stalo, že dítě nedýchá, kde přesně jsem a kdo jsem. V případě, kdy si nejsem jist masáží srdce, nechám se instruovat přes telefon. Zajistím si pomoc

druhého člověka, a pokud je k dispozici i třetí člověk, jde naproti sanitce, aby byl zajištěn příjezd. Poté **zahájím resuscitaci**: Na hrudní kost ve výšce bradavek tlačím dlaněmi, které jsou zkřížené přes sebe. Lokty jsou propnuté, tlačím cca 5- 6 cm hluboko, asi 100 x za minutu. Pokud by šlo o batole či kojence, používám jen dva prsty, tlačím rychleji. Nepřestávám až do předání zraněného lékaři. Občas je možné do dítěte vdechnout dva vdechy (zaklonit hlavu, ucpat nos, dvakrát vdechnout tolik, kolik mám sám ve svých plicích tzn. normálně). Pokud jsou k dispozici dva zachránci, je vhodné mít poměr 2 : 30 - dva vdechy na třicet stlačení.

- **KRVÁČÍ? Je zde masivní žilní či tepenné krvácení?**

- Ne, pak ošetřuji dítě dál dle potřeby (stálá kontrola, zda dýchá, prevence podchlazení, zajištění převozu do nemocnice apod.)
- **Ano. Zastav to.** Nasaď si rukavice, prohlédni ránu, zjisti, kde to nejvíce teče/stříká a prsty či dlaní ucpi ránu přímo v místě, kde to teče. Nepoužívej obinadla ani šátky, je nutné mít přehled, zda krev náhodou neteče. Poté volám RZS - 155 (co se stalo, zranění, komu se to stalo, kde jsem, kdo jsem, nepokládám telefon jako první). Pokud zároveň zraněný nedýchá nebo postupně přestal dýchat, krvácení neřeším a zajišťuji dech.

**V případě podezření na poranění páteře** (pád z dvojnásobné výšky, než jsou ramena zraněného, náraz v rychlosti větší než 40 km/h, rána do zad), se zraněným zbytečně nehýbej. V případě, kdy nedýchá, zakloň hlavu a zkontroluj dech znovu, jestli stále nedýchá, zahaj resuscitaci.

**Rozmýšlej, ptej se, kontroluj.** Udržuj zraněného v teple, v klidu a v bezpečné poloze. Ptej se, co se stalo, co si pamatuje, jak mu je. Kontroluj stále životní funkce (dýchá?) – může se to měnit. Nezhoršuje se? Pokud ano, klidně znovu volej RZS - 155.

Poté, co je zajištěno bezpečí nebo péče, vedoucí akce neprodleně informuje OG, SR a osoby odpovědné za výchovu dítěte. Dále vedoucí akce svolá všechny děti na "kruh", informuje je o tom, co se stalo, i o tom, jak se situace vyvíjí (realita je důležitější než strach z nevědomosti). Děti mají možnost sdělit své pocity, strachy, lítost apod. Všichni pracovníci jsou dětem k dispozici pro lepší vstřebání informací. Následuje mírný a klidný program, tak, aby koncentrace dětí mohla směřovat k něčemu jinému, zároveň, aby mohli mít individuální péči (např. pustí se pohádka přes projektor). O zranění je nutné sepsat detailní záznam. Co se stalo, komu se to stalo, za jakých podmínek, kdo to viděl, kde byly ostatní děti, kde přesně byli a co dělali ostatní pracovníci, jak byla poskytnuta první pomoc, kdo ji poskytoval, kdo se staral o ostatní děti.

## Úmrtí pěstouna/pěstounů/dítěte v PP

Dojde-li k očekávanému či neočekávanému úmrtí pěstouna jednotlivce či obou pěstounů současně, je-li dítě svěřeno do společné PP, **zaniká** k tomuto datu Dohoda. KP, je-li o situaci informován, neprodleně zajistí bezprostřední péči o dítě kvalifikovaným dohledem a prostřednictvím **Policie České republiky** informuje o vzniklé nouzové situaci místně příslušný OSPOD (v mimopracovní době je na PČR k dispozici seznam sociálních pracovníků v pohotovosti) a opatrovnický soud dle trvalého bydliště dítěte. **KP nesmí samostatně rozhodnout o následné péči o dítě**, jednalo by se o porušení § 59 Zákona o SPOD, na které se vztahuje správní řízení s možností udělení pokuty až do výše 200 000 Kč.

V případě úmrtí dítěte, které bylo pěstounovi nebo pěstounům svěřeno do péče, a s kterými na základě toho máme uzavřenou Dohodu, **zaniká tato k datu úmrtí**. Nicméně je velmi důležité poskytnout pěstounům potřebnou podporu i po ukončení Dohody, telefonicky nebo podle potřeby pěstounů osobně. Snažíme se ošetřit pocity pěstounů, nabízíme psychologickou podporu. Po určitém čase je dobré pěstouny navštívit a uzavřít spolupráci i po zániku Dohody. Respektujeme



však pocity a přání pěstouna. Vhodná je také účast na pohřbu.

## Podezření na týrání, zanedbávání nebo zneužití dítěte pěstounem nebo jinou osobou v rodině (standard 2b - II. část)

V případě, kdy se pracovníkovi DPD svěří dítě s tím, že je nepřiměřeně trestáno psychicky nebo fyzicky, zanedbáváno nebo zneužíváno v rodině, nebo je na něm páčáno jiné násilí, je nutné postupovat velmi pečlivě a důsledně. Dítě se může svěřit buď KP, nebo vedoucímu na některé z akcí pro děti (případně se toto dozvíme zprostředkovaně od jiné osoby). Postup je obdobný, nikoli však totožný, jelikož na pobytu je dítě v dané době v bezpečí, a proto je zde více prostoru pro zjištění co nejvíce informací pro vyhodnocení situace. Je nutné se vážně zabývat případným ohrožením dítěte a tím, jak zajistit jeho bezpečí. Skoro vždy dítě prosí, aby se o tom pěstouni nedozvěděli. Zároveň je dobré zvážit, zda nejde o impulsivní obvinění nezakládající se na pravdě (např. dítě je na pěstouny aktuálně naštváno za to, že mu sebrali mobil), které by vedlo k neodůvodněnému odebrání dítěte z rodiny, což by vedlo ve výsledku k retraumatizaci v neprospěch dítěte.

### Doporučený postup na pobytu pro děti:

1. Názor dítěte je vždy brán vážně a aktivně řešen.
2. Pracovník, kterému se dítě svěřilo, zjišťuje od dítěte více informací, především detaily, data, kdo o tom ještě ví apod., informace sepíše.
3. Pokud dítě prosí o důvěrnost ("nikomu to neříkej"), pak je vždy nutné dítěti vysvětlit, že mu chceme pomoci, a tudíž je potřeba se poradit se zkušenějším. Je možné mu na začátek slíbit (a dodržet), že se to pěstouni nedozví, a pokud si to dítě výslovně přeje, pak že se to nedozví ani KP (dítě jej může vidět jako kamaráda pěstounů). Zavázat se, že vždy bude informované, kdyby se to měl někdo další dozvědět. S dítětem je nutno pracovat tak, aby se cítilo v bezpečí a (případně časem) udělilo souhlas se sdělením informace KP (bude hlavní osobou, jež mu pomůže). Pokud dítě KP nedůvěřuje, je určen jiný pracovník, který bude touto osobou. Pocit "zrazené důvěry" může zabránit spolupráci dítěte v řešení jeho situace, může vést ke stažení informace nebo k nedůvěře příště se svěřit znovu. Pouze v případě vážného akutního ohrožení dítěte je nutné "tajemství" porušit a dítěti zajistit i přes jeho nesouhlas bezpečné prostředí. Dítě je však vždy informováno dopředu o tom, komu budou informace sděleny..
4. Vedoucí akce informuje OG. Ten v případě, kdy jde o dítě pěstouna, který má s DPD podepsanou Dohodu, informuje také KP (doplnění o informace z provázení). Společně určují garanta, který situaci řeší a jehož úkolem je zmapovat míru ohrožení dítěte. **Vždy je nutné s OG zvážit pravděpodobnou pravdivost informace a s tím související oznamovací povinnost.**
5. Pokud je podezření na fyzické trestání dítěte, zdravotník, se souhlasem dítěte, spolu se svědkem (ideálně OG) provede prohlídku těla dítěte, její výsledek uvede do dokumentace.
6. Garant nebo jím pověřený pracovník (vedoucí, jehož děti znají) zjišťuje informace od dalších dětí z rodiny dítěte, je-li to nutné, o všem je sepsán podrobný zápis.
7. V případě, kdy informace o ohrožení vypadají jako reálné, je informováno vedení organizace.
8. Vyhodnocení zjištěných informací se účastní garant, KP, OG a pracovník, kterému se dítě svěřilo. O vyhodnocení je vedení organizace informováno.

V podstatě se může jednat o tyto tři scénáře:

- **Informace od dítěte vypadají jako odůvodněné**, je nutné zajistit bezpečí dítěte: informování OSPOD, informování pěstounů, zajištění dočasného umístění dítěte

mimo rodinu (ve spolupráci s OSPOD nebo prodloužení respitního pobytu), oznámení šetření policii, vytvoření dalšího plánu práce s rodinou a dítětem.

- **Informace od dítěte se jeví jako nedůvodné**, zkreslené či vymyšlené, (neodpovídají svědectví ostatních dětí z rodiny, dlouhodobé problémy dítěte s fabulací, psychiatrické onemocnění dítěte, informace KP apod.). Pak je s dítětem intenzivně pracováno, dále je udržován vztah s KP. Doporučíme dítěti a rodině psychologickou/terapeutickou péči. Pokud tomu nebrání závažné důvody, je informován OSPOD a pěstouni (se souhlasem či informováním dítěte).
- **Není zřejmé, zda jsou informace od dítěte pravdivé či nikoli**. Je zahájena intenzivní práce KP s cílem zmapovat situaci, vyhodnotit riziko. Pracovník je nadále v úzkém kontaktu s dítětem. V případě indicií postupně potvrzujících riziko, je informován OSPOD, a začíná individuální práce s pěstouny. V případě nepotvrzení je s dítětem s jeho souhlasem nadále úzce spolupracováno (např. pravidelná telefonická kontrola stavu dítěte), pěstouni ani OSPOD nejsou informováni, dokud není zjištěno více informací nebo dítě nedá souhlas.

**Důležité je také pracovat s pěstouny**, aby mohli pracovat na změně situace. Optimální je, pokud s dítětem pracuje jiný pracovník než s pěstouny.

**V případě, kdy se dítě svěří KP nebo jinému pracovníkovi mimo pobyt dítěte**, ten vyhodnotí, zda je dítě akutně ohroženo. Pokud ano, zajistí dočasně (např. 1 - 2 dny) dítěti bezpečné prostředí (tábor, teta, hlídání apod.) za účelem zjištění dalších informací a zmapování problému. Pokud dítě akutně ohroženo není, ponechá jej v rodině. KP o situaci informuje OG a společně plánují mapování situace v rodině dítěte (např. využití projekčních technik, hlubší rozhovor dítěte, zajištění psychologa/terapeuta, mapování informací od pěstounů, lékařů dítěte, psychiatrů a psychologů dítěte apod.) Pokud zjištění vedou k důvodné obavě, že by dítě mohlo být ohroženo, je situace řešena ve spolupráci s OSPOD, kde společně hledáme vhodné řešení (případová konference, internátní škola, předběžné opatření a nahlášení trestného činu policii). KP nadále pracuje intenzivně s dítětem (případně ho připravuje na přemístění). Pokud je to možné, intenzivně pracuje s pěstouny.

Vždy je vhodné dítěti zajistit psychologickou nebo psychoterapeutickou péči.

## Podezření na týrání, zanedbávání nebo zneužití dítěte pracovníkem DPD (standard 2b - II. část)

V případě, kdy se dítě svěří s tím, že jej některý z pracovníků na akci DPD týral, zanedbával nebo zneužíval, je situace vyhodnocena jako riziková a je **vždy** nutné, aby se vedoucí akce (nebo jiný pracovník) obrátil na OG. Ten s podporou týmu citlivě mapuje a vyhodnocuje situaci.

V případě, kdy se situace jeví zjevně jako neopodstatněná a vysoce nepravděpodobná (dítě evidentně vyžaduje pozornost, zjevně lže, vzteká se nebo jen trestá, že není po jeho) vede pracovníky postupem, jak situaci řešit (rozhovor s dítětem, "kruh" apod.).

V situaci, kdy si není jistý, případně situace může být pravděpodobná, OG rozhoduje o preventivním stažení pracovníka z kontaktu s dětmi a hlouběji mapuje situaci. Cílem je zjistit max. informací, jak od daného dítěte, tak od případných svědků, ostatních dětí a kolegů, jako poslední od daného pracovníka. V případě pravděpodobného trestného činu OG vždy informuje vedení organizace a společně stanoví další postup (oznámení OSPOD, policie, pěstouni). Primární je zajištění psychického i fyzického bezpečí dětí. O všem se sepisuje podrobná zpráva (evidence ve složce stížností). Pokud je to důvodné, zdravotník akce spolu se svědkem (ideálně OG) prohlédne tělo dítěte a vše zaeviduje.

Obdobný postup platí v případě, když dítě sděluje, že mu ubližuje/zanedbává/zneužívá jiný pracovník DPD mimo akci.

## Úraz pracovníka při výkonu činnosti

- 1. Vážný pracovní úraz (zranění vyžadující okamžitou zdravotnickou pomoc) je řešen takto:**
  - přivolat pomoc **RZS - 155** nebo požádat kohokoli jiného o její přivolání, nehodu neprodleně oznámit VŘ a postupovat podle jeho pokynů (ohlášení policii, pojišťovně, vyčkání na případný odvoz atd.),
  - informovat, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí a kdo ho zastoupí (řešeno s vedením organizace, delegováno na jiného zaměstnance),
  - sepsat protokol o úrazu a předat jej k dalšímu šetření (s policií, pojišťovnou apod.),
  - spolupracovat až do úplného prošetření události,
  - provést záznam do složky rizikových, nouzových a havarijních situací.
- 2. Lehký pracovní úraz je řešen takto:**
  - učinit taková opatření, aby se lehký pracovní úraz kvůli zanedbání jeho ošetření nestal závažnou zdravotní komplikací,
  - učinit taková opatření, aby drobné zranění nepoškodilo v míře větší než nezbytné svěřený majetek, majetek zaměstnance či majetek kolegů a klientů,
  - informovat, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí a kdo ho zastoupí (řešeno s vedením organizace, delegováno na jiného zaměstnance),
  - sepsat protokol o úrazu a předat jej k dalšímu šetření (s policií, pojišťovnou apod.).
  - V případě, že s lehkým pracovním úrazem souvisí další skutečnosti jako například potřeba následné péče pro zaměstnance nebo uvedení místa, kde k úrazu došlo, do původního stavu apod., oznámí to zraněný zaměstnanec svému nadřízenému a bude o tom učiněn záznam.

## Nedostatek pracovníků

Nedostatek pracovníků může být dočasně způsoben např. vyšším počtem zaměstnanců v pracovní neschopnosti nebo kumulací naléhavých a krizových případů v jednom časovém období.

**Nedostatek pracovníků na akci DPD** je řešen případným oslovením pracovníků, s nimiž jsme dříve měli spolupráci a jsou osvědčení, s žádostí o jednorázovou výpomoc (odborní pracovníci), případně pak oslovením fóra všech našich pracovníků s žádostí o pomoc (např. i KP, kteří nejezdí na akce pro děti). V případě nenalezení zástupu za pracovníky, je akce zrušena a přestounům i dětem je vysvětlen důvod zrušení akce i politování nad tím.

**Nedostatek KP** je řešen informováním klientů o nastalé situaci (e-mailem, telefonem) s jednoznačným časovým odhadem, po který je nouzová situace předpokládána. Klienty požádáme o možnost zrušení schůzek a omezení řešení potřeb s KP jen na vážné, či krizové situace (podobně jako při zástupu). Situace je možné také řešit využitím koordinátora provázení/OG pro práci v terénu. O ukončení nouzové situace jsou klienti opět informováni a je jim poděkováno za trpělivost a pochopení.



## 12. Havarijní situace (standard 15a)

### Požár

V případě požáru (šířícího se ohně), který by vznikl na některé z našich akcí či pracovišť, je postup následovný:

1. První pracovník či klient, který zaregistruje šířící se oheň, upozorní voláním „HOŘÍ!“ ostatní pracovníky a účastníky akce.
2. Cílem všech pracovníků je uklidnit klienty a v pořádku je všechny dostat mimo zasaženou budovu/oblast. Místo musí být bezpečné a dostatečně daleko od požáru, klienti musí být na jednom místě. Při veškerém počínání berou ohled především na vlastní bezpečnost.
3. Jakmile jsou všichni v bezpečí, vytáčí jeden z pracovníků Hasiče - 150 (odpovědnost má vedoucí akce a všichni zaměstnanci DPD) a informuje je o:
  - **co se stalo:** rozsah ohně, místo, kde hoří, počet ohrožených osob (např. Hlásím požár rekreační budovy v Radiměři, kde jsme na táboře s 30 dětmi, chytily závěsy od svíčky, všechny děti jsou nyní venku),
  - **kde se to stalo:** přesná lokace a adresa,
  - **kdo volá:** jméno, příjmení, telefonní číslo, organizace,
  - **nezavěšuj první** – mohou se ptát na další informace, nevypínej telefon, kdyby volali zpět.
4. Odpovědnost vedoucího akce je zkontrolovat, zda jsou na bezpečném místě všichni účastníci a také všichni pracovníci. Není možné dopustit, aby se kdokoli vrátil do hořícího objektu.
5. V případě, kdy na bezpečném místě nejsou všichni, je možné jít hledat ztraceného člověka jen v případě, že ostatní klienty je reálně udržet v daném počtu osob na místě a riziko vlastního zranění je nízké.

Pokud se jedná o drobný oheň, jsou děti/ostatní lidé odvedeny do bezpečí. Pokud není situace životu ohrožující, je žádoucí oheň hasit, a to buď mokrým ručníkem (malý plamen) nebo hasícím přístrojem.

### Povodeň

V případě povodně v průběhu probíhající akce je vždy nutné dbát pokyny záchranných složek a udržovat klienty i všechny pracovníky klidné a na bezpečném místě.

## 13. Průběžná kontrola naplňování výkonu SPOD a revize standardů (standard 16a)

Tento standard je naplňován takto:

### 1. Průběžná kontrola naplňování standardů kvality a výkonu SPOD probíhá:

- skrze hodnocení naplňování cílů Dohody (viz. Manuál provázení PP),
- kontrolou cílování práce s rodinou koordinátorem provázení/OG (viz. Manuál provázení PP),
- pravidelnými metodickými diskuzemi v rámci porady KP k aktuálním problémům, které jsou řešeny v terénu,
- pravidelným vyhodnocováním proběhnutého roku v rámci tzv. finančního plánování a plánování akcí na další rok (dochází k přenosu zkušenosti, co fungovalo dobře, co nikoli, co je potřeba změnit, zhodnocuje se i kapacita KP a reálnost kvality práce),
- zasláním zpětnovazebního dotazníku klientům, který se dotazuje na spokojenost s kvalitou jednotlivých služeb a kvalitou provázení,
- pravidelným vyhodnocováním jednotlivých aktivit roku před VH (včetně zprávy pro aktivní členy) a vypracováním shrnutí do výroční zprávy organizace.

### 2. Dílčí průběžná revize pravidel a manuálů standardů kvality SPOD

Dílčí průběžná revize je drobné upravování odstavců a kapitol, případně příloh manuálů dle aktuální praxe. Nejde o systematickou zevrubnou revizi, spíše o důkaz živosti dokumentu. Probíhá v průběhu roku na základě setkávání pracovníků v dané oblasti. Jde o setkání respitního týmu (leden), porady KP (každý měsíc, ne však každý měsíc se věnujeme metodickým úpravám), finanční plánování a plánování akcí (listopad), kde řešíme průběh akcí (včetně vzdělávacích akcí). Reálnou revizi zaštiťuje OG/koordinátor provázení a VŘ.

### 3. Systematická revize pravidel a manuálů standardů kvality SPOD

Systematickou revizi pravidel nařizuje (a kontroluje její realizaci) SR, a to vždy po dvou letech od poslední revize. SR pověřuje své odborné pracovníky k systematickému zapracování změn do jednotlivých manuálů. S dokumenty se pracuje na sdíleném disku, tzn. více pracovníků může daný manuál doplňovat, komentovat, upravovat. Po finalizaci jsou dokumenty schváleny SR (pokud v SR není zároveň pracovník z terénu, dává manuál ještě k připomínkování jinému KP). Takovou revizí prošly dokumenty standardů kvality v roce 2014, 2016, 2017, 2018, 2019 a naposled v roce 2020. Zevrubnou revizí prochází dokumenty také přirozeně před plánovanou kontrolou standardů kvality SPOD z Úřadu práce.

## 14. Zpětná vazba cílové skupiny a dalších institucí a organizací (standard 16b)

### Zpětnou vazbu od cílové skupiny získáváme:

- průběžným dotazováním pěstounů a dětí na spokojenost v rámci provázení - většinou se běžně objevuje v rámci cílování práce s rodinou (vyhodnocování), případně po uzavření většího celku (např. po dlouhé přípravě všech zúčastněných na asistovaný kontakt nebo předání dítěte do jiné péče - společně s klienty reflektujeme průběh a spokojenost),
- sdílením na poradách KP, a to prostřednictvím intervizí (KP může s klienty řešit i jejich nespokojenost, vyhybavost atd.) a příkladů dobré praxe (ocenění KP klientem, dobrá práce KP),
- individuální cílenou i spontánní práci s dětmi (na pobytech kronika, kam děti píšou, jak se jim akce líbila, facebooková uzavřená skupina "Respitní hustopoček" apod.),
- závěrečným "kruhem" s klienty na konci každé akce (účastníci krátce slovně hodnotí, jak jim na akci bylo - jak byli spokojeni),
- zpětnovazebním dotazníkem ihned po akci (papírový nebo online),
- anonymně pomocí on-line dotazníku 1x ročně - výstupy jsou graficky zpracovány a předány všem zaměstnancům na nejbližší provozní poradě, součástí zpětné vazby je i návrh témat na vzdělávání, případně na zlepšení nabídky či kvality služeb.

### Zpětnou vazbu od spolupracujících organizací a institucí získáváme:

- průběžně neformálně na základě ústní a elektronické komunikace v rámci běžné spolupráce (např. při společné tvorbě IPOD, řešení kontaktu s rodinami, když nám předávají pěstounské rodiny, posílají své klienty na akce apod.),
- ústně v rámci setkání NNO v daném regionu a kulatých stolů.

Výstupy ze zpětných vazeb jsou předávány na pravidelných setkáních pracovníků organizace.

Odráží se v nastavování služeb skrze:

- finanční plánování a plánování akcí (listopad),
- víkend pro pracovníky (podzim),
- VH (první sobota v listopadu).

**Právní rámec:**

Listina základních lidských práv a svobod

Úmluva o právech dítěte

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.

Zákon č. 101/2001 Sb. o ochraně osobních údajů

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb. Zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon

Instrukce náměstkyně pro řízení sekce sociální politiky č. 8/2019, MPSV

Datum poslední revize:	1. 5. 2020
Návrh revize zpracovala:	Mgr. Adéla Bodo Novotná
Návrh revize schválila:	Mgr. Lenka Patočková, Ivana Dvořáková, Martina Janalíková
Datum platnosti revize:	

**Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl/a seznám/a, rozumím a budu se řídit  
Manuálem k dobré práci DPD**

*Standard 1A,1B,2,2A,2B,3A,4B,4C,5,6A,6B,6C,7B,7C,8A,8B,8C,8D,14A,15A,16A,16B*

Jméno pracovníka	Datum podpisu	Podpis pracovníka