

STANDARDY KVALITY SPOD

Děti patří domů, z. s.

obsahují:

Manuál k dobré práci DPD

Manuál vzdělávací 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 20. 2. 2017

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| 1. ÚVOD | 5 |
| 2. Používané pojmy a zkratky | 6 |
| 3. Cíle, poslání a činnost Děti patří domů, z. s. (standard 1a) | 7 |
| Posláním Děti patří domů, z. s. | 7 |
| Cíle Děti patří domů, z. s. | 7 |
| Cílová skupina | 7 |
| Aktivity Děti patří domů, z. s. | 8 |
| <i>Provázení pěstounskou péčí*</i> | 8 |
| <i>Vzdělávací* a osvětové aktivity</i> | 8 |
| <i>Akce pro děti a hlídání*</i> | 8 |
| <i>Poradenství k NRP a hostitelství*</i> | 8 |
| Základní principy práce | 8 |
| Metody práce | 9 |
| Maximální kapacita | 9 |
| <i>Doprovázení pěstounskou péčí</i> | 9 |
| <i>Akce pro děti</i> | 9 |
| 4. Střet zájmů zaměstnanců a klientů (standard 1b) | 10 |
| 5. Práva klientů (standard 2) | 11 |
| Ochrana práv klientů (standard 2a) | 11 |
| <i>Právo dítěte na informace a vyjádření svého názoru</i> | 11 |
| <i>Právo na osobní svobodu</i> | 11 |
| <i>Právo na ochranu soukromí</i> | 12 |
| <i>Právo na lidskou důstojnost</i> | 12 |
| <i>Právo na rodinný život</i> | 12 |
| <i>Právo dítěte na pravidelný osobní kontakt s oběma rodiči</i> | 12 |
| Porušení práv klientů pracovníkem | 13 |
| 6. Předcházení zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte v jeho prostředí (standard 2b, část I.) | 14 |
| 7. Zázemí DPD (standard 3a) | 15 |
| 8. Podpora přirozeného prostředí (standard 5) | 16 |
| 9. Poskytování sociálně právní ochrany dětí | 17 |
| Zveřejnění postupů a pravidel při poskytování SPOD (standard 4c) | 17 |

| | |
|---|-----------|
| Odmítnutí sociálně-právní ochrany (standard 4b) | 17 |
| Další postupy a pravidla k poskytování SPOD | 17 |
| Podání a vyřízení stížností a připomínek (standard 14a) | 18 |
| <i>Způsob podání stížnosti:</i> | 18 |
| <i>Záznam o stížnosti musí obsahovat:</i> | 18 |
| <i>Vyřízení stížnosti</i> | 18 |
| <i>Evidence stížností</i> | 19 |
| <i>Další možnosti si stěžovat</i> | 19 |
| <i>Způsob informování klientů o možnosti si stěžovat</i> | 19 |
| 10. Profesionální přístup Děti patří domů, z. s. | 20 |
| Organizační struktura, pracovní profily (standard 6a, 6c) | 20 |
| Počet zaměstnanců (standard 6b) | 21 |
| Přijímání nových zaměstnanců (standard 7b) | 21 |
| Zaškolování nového kolegy (standard 7b) | 22 |
| <i>Zaškolování klíčového pracovníka</i> | 23 |
| <i>Zaškolování pracovníků na pobyty pro děti</i> | 23 |
| Dobrovolníci a stážisté (standard 7c) | 24 |
| Profesionální rozvoj zaměstnanců (standard 8a, 8b) | 24 |
| <i>Kultura zpětné vazby</i> | 24 |
| <i>Profesionální plán</i> | 25 |
| <i>Další vzdělávání</i> | 25 |
| <i>Sebehodnocení a zpětná vazba</i> | 26 |
| <i>Intervize a metodické vedení (také standard 8d)</i> | 26 |
| <i>Externí supervize (také standard 8d)</i> | 27 |
| Stanovení mzdy pracovníků (standard 8c) | 28 |
| Odměny pro zaměstnance (standard 8c) | 28 |
| Bonusy pro pracovníky (standard 8c) | 29 |
| 11. Rizikové a nouzové situace (standard 15a) | 30 |
| Agresivní záchvat dítěte | 30 |
| Agresivní chování dospělého klienta | 31 |
| Dítě pod vlivem alkoholu nebo drog | 31 |
| Dospělý klient pod vlivem alkoholu nebo drog | 32 |
| Šikana nebo ostrakizace na akci pro děti | 32 |
| Vážné zranění dítěte (klienta) v průběhu pobytu | 33 |
| Podezření na týrání, zanedbávání nebo zneužití dítěte pěstounem nebo jinou osobou v rodině (standard 2b - II. část) | 34 |

| | |
|--|-----------|
| Podezření na týrání, zanedbávání nebo zneužití dítěte pracovníkem DPD (standard 2b - II. část) | 36 |
| Úraz pracovníka při výkonu činnosti | 36 |
| Nedostatek pracovníků | 37 |
| 12. Havarijní situace (standard 15a) | 38 |
| Požár | 38 |
| Povodeň | 38 |
| 13. Průběžná kontrola naplňování výkonu SPOD a revize standardů (st 16a) | 39 |
| 14. Zpětná vazba cílové skupiny a dalších institucí a organizací (standard 16b) | 40 |

1. ÚVOD

Tento Manuál k dobré práci je určen všem pracovníkům Děti patří domů jako základní dokument, který obecně provází naší práci v organizaci. Doplněn je dále Manuálem provázení, Manuálem akce pro děti, Manuálem vzdělávací akce a souborem příloh. Reaguje na standardy kvality pověřených osob, které jsou dané zákonem, a které vymezují základní povinnosti organizace podobného typu. Manuál je určen také zvědavým klientům, kteří chtějí vědět, co a jak v naší organizaci funguje. Určen je také kontrolorům kvality SPOD 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 tomto Manuálu k dobré práci je pro dobrou srozumitelnost užíváno pojmů, které obsahují více významů, zkratk, které zpřehledňují text a nefér genderové označení, které však usnadňuje četbu.

DPD – Děti patří domů, z. s.

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

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

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

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

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

Budget rodiny - poměrná část státního příspěvku, který na rodinu obdržíme. Správní rada DPD každoročně stanoví výši budgetu rodiny a rodina poté za něj může se schválením klíčového pracovníka nakupovat služby

Pracovník / kolega - označení pro všechny dlouhodobé pracovníky DPD, a to včetně zaměstnanců (HPP), pracovníků na DPP, DPČ, ale také všech dlouhodobě fungujících dobrovolníků. Jejich společným znakem je, že stabilně pracují a rozvíjejí DPD a její služby.

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

VŘ - výkonná ředitelka

SR - Správní rada

Vedení organizace - Správní rada a VŘ

VH - Valná hromada

OG - odborný garant

Respit - tento termín se zavedl v roce 2013, a je dosud stále používán jako označení pro zákonem stanovený odpočinek pěstounů. Naši klienti i pracovníci jej používají a rozumí tomu. Aktuálně hledáme jiný vhodný termín, kterým bychom slovo respit nahradili.

Nefér genderové označení v tomto dokumentu jsou všechny pojmy označující osoby užívány v mužském rodě. Je tomu tak navzdory tomu, že v DPD převládají ženy. Domníváme se, že používání obou rodů s lomítkem značně komplikuje text, který se s více podmínkami v obou rodech stává nesrozumitelný. Proto jsme si vybrali kratší formu a používáme u všech osob mužský rod a nijak to nesouvisí s genderovou nevyvážeností, nýbrž s praktičností a celkovou čtivostí. Mimo to tím lehce vyvažujeme nedostatek mužského elementu v organizaci :)

3. Cíle, poslání a činnost Děti patří domů, z. s. (standard 1a)

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

Richard Bach

Posláním Děti patří domů, z. s.

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 snižování počtu dětí v dětských domovech a kojeneckých ústavech.

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

Cíle Děti patří domů, z. s.

- **Sledovat a podporovat naplňování základních a psychických potřeb dětí v PP, naplňování jejich práv v praxi.**
- **Provázet dítě celým procesem pěstounské péče** (přemístění do pěstounské rodiny, zvykání v novém, podpora řešení problémů a přání, kontakt s rodiči a sourozenci, ukončení PP)
- **Provázet pěstouny celým procesem pěstounské péče a podporovat je v jejich péči o děti.** (přemístění dítěte a jeho adaptace, konzultace k výchově, kontakt s rodiči a sourozenci dítěte, vzdělávací plán apod.) **Aktivně napomáhat tomu, aby byli stabilní a měli dostatek energie pro vytváření stabilního 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 s deprivací, poskytovat veřejnosti poradenství s tím související.**

Cílová skupina

Poskytujeme pomoc a poradenství všem 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 pěstounské péči a jejich pěstouny, příp. poručníky a to v krajích Pardubickém, Jihomoravském, Středočeském, Olomouckém, Ústeckém, Královéhradeckém a v Hlavním městě Praha. Od roku 2017 uzavíráme nové dohody o výkonu PP do 30 km od Svitav, Teplic a Brna (kde máme udržitelnou kapacitu klíčových pracovníků) Osvětové aktivity a poradenství k hostitelství a náhradní rodinné péči jsou otevřené veřejnosti z celé České republiky.

Aktivity Děti patří domů, z. s.

Abychom dosáhli námi vytčených 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 pěstounskou péčí*

- **práce se zájemci o provázení PP** před sepsání dohody o výkonu PP
- **provázení dětí** (společná hra, společné povídání nad problémy, které řeší, seberovojové techniky, podpora identity apod.)*
- **provázení pěstounů** (návštěvy v rodině, sdílení starostí a radostí, kontulzace k výchově dětí, škole, dávám, 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*
- Svépomocně vzdělávací pobyty pro pěstounky a pěstouny (Maminky, Tatínci)*
- Osvětové akce NRP a hostitelství

Akce pro děti a hlídání*

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

Poradenství k NRP a hostitelství*

- Emailové a telefonické poradenství
- osobní poradenství v kanceláři Svitavy i Teplice

Základní principy práce¹

- **Nejlepší zájem dítěte** je naším předním hlediskem pro rozhodování ve všech našich činnostech
- **Přístupujeme 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. Klienti mají přístup ke svým složkám, vždy schvalují zprávy pro jiné instituce, detailně rozumí čerpání příspěvku na výkon PP jejich rodiny a mohou o něm

¹ Jakoukoli změnu textu upravit i v Manuálu provázení, akce pro děti a vzdělávací akce

spolurozhodovat.

- **Slušnost, zodpovědnost a sebereflexe** jsou pro nás důležitější než odborná dokonalost. Dodržujeme etický kodex, 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 to často víc než tisíc příruček.

Metody práce

Pracovníci Děti patří domů, z. s. používají především tyto metody a techniky práce:

- Terénní práce s rodinou a dítětem
- Případové konference a případová práce
- Seberozvojové techniky práce s dítětem (identita, emoce, kniha života apod.)
- Poradenství
- Krizová intervence
- Skupinová práce
 - svépomocné skupiny
 - vzdělávací
 - komunitní(kruh dětí apod.)
- Metody volnočasové výchovy (hra, tvůrčí činnost, artefietika, pohybové aktivity a sport, tábornictví, umění - film, divadlo)

Maximální kapacita

Doprovázení pěstounskou péčí

Klíčový pracovník má maximální kapacitu 18-20 pěstounských rodin s uzavřenou dohodou o výkonu PP (v závislosti na náročnosti rodin). U pracovníků na dohodu o provedení práce a dohodu o pracovní činnosti je kapacita přiměřeně ponížena přímo úměrně celému úvazku. U kumulované funkce klíčového pracovníka a koordinátora musí vždy odpovídat úvazek přímé práce adekvátní kapacitě klientů a zbývající část úvazku pak odpovídat koordinační či vedoucí funkci.

Akce pro děti

Odlehčovací pobyty naší organizace jsou charakteristické svou integrovanou podobou a schopností zajistit péči jakémukoliv dítěti, včetně dětí těžce 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 k dítěti**. Hodnocení potřeb dítěte provádí klíčový pracovník 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 odlehčovacího pobytu je 12 dětí. Program a péči o děti zajišťují 3-4 pracovníci. Podle potřeb dětí je pracovní tým doplněn **asistenty k dítěti**.

Kapacita letního pobytu je stanovena podle místa konání akce, zpravidla 12-20 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 ohrozit 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 - pěstoun.** Pracovníci mohou využívat pobytů pro děti, vzdělávacích a jiných akcí, poradenství. Zde takový pracovník vystupuje jako klient, a tým, který organizuje akci, takto k pracovníkovi také 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 o výkonu PP s pracovníkem na HPP není možné** (není možné ke klientovi spolupracovníkovi přistupovat objektivně a s nadhledem), **pracovník pěstoun tedy musí mít dohodu u jiné organizace.**
Je možné, aby naši klienti s dohodou o výkonu PP nárazově pracovali pro organizaci na dílčích pozicích na dohodu o provedení práce (např. vedoucí akce, lektor), avšak klient nemůže být na pozici klíčového pracovníka, a to ani na DPP.
- **Klient nesmí být v příbuzenském vztahu s klíčovým pracovníkem.** Také blízký vztah na úrovni přátelství není vhodný, vždy určujeme pro takového klienta jiného pracovníka, jinak jsme nuceni jej jako klienta 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. (Př. KP má zkušenost s krádežemi jí vychovávaných dětí, a proto nyní může být u klienta příliš skeptická anebo prosazující pouze jedno řešení – to, které jí 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.
- **Klíčový pracovník 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 nadřízení/podřízení. V případě vzniklého střetu zájmů situaci facilituje nezávislý člen pracovního týmu nebo rozhoduje zbytek členů pracovního týmu.

5. Práva klientů (standard 2)

Klienti jsou se svými právy seznámeni neformálně při podepsání dohody o výkonu PP, zákonem SPOD daná práva a povinnosti jsou součástí dohody. Dětem školního věku jsou jejich práva sdělena v rámci prvního kontaktu, když jim vysvětlujeme, kdo jsem jako klíčový pracovník a co, kdy a jak u nich doma a s ním budu dělat. Dětem mladšího věku jsou sděleny pouze prostřednictvím toho, co u nich klíčový pracovník bude dělat. Dětem zajišťujeme i akce (např. workshop v únoru a březnu 2017), který se týká přímo práv dětí v NRP. K dispozici pro děti je také autorský film a rozhlasová hra Můj kamarád Arfík, a to ve verzi pro nejmenší a ve verzi pro starší děti.

(Aktualizace k 7.2.2017: Připravujeme web pro děti, kde budou děti o svých právech informovány)

Ochrana práv klientů (standard 2a)

Ke všem dětem a dospělým přistupujeme v naší organizaci 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.

Děti patří domů, z. s. 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 garant zaškolení, který nového pracovníka provází zaučením. Pracovníci jsou informováni o níže uvedených způsobech ochrany práv dětí i dospělých.

Sledovat dodržování lidských a dětských práv jsou povinni všichni pracovníci a dobrovolníci. V případě, kdy mají pocit, že práva některého klienta nejsou dodržována, toto sdělí neprodleně jako zpětnou vazbu jak pracovníkovi, který práva porušuje, tak i odbornému garantovi a vedoucímu akce/koordinátorovi služby. 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

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

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 chování dítěte či dospělého,

který nevládá své emoce nebo chování tak, že obtěžuje nebo ohrožuje sám sebe, ostatní děti či dospělé. Poté je klient 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, vedoucích) či aktivit na déle než půl hodiny (trestání formou "samotky" je naprosto nepřijatelné), výjimku tvoří děti s poruchou autistického spektra (potřeba těchto dětí, tudíž nejedná se 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 důvěrných 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.
- Při práci s dětmi nepoužíváme ponižující a fyzické tresty.
- Jakékoli podezření či podnět na zanedbávání, týrání či zneužívání klienta pracovník oznamuje svému nadřízenému (vedoucí akce/koordinátor provázení) a odbornému garantovi. 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 analyzujeme 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 rozuměli tomu, proč je důležité znát své rodiče, rozvíjíme jejich identitu, včetně jejich minulosti.
- nasloucháme přáním dítěte po kontaktu či nekontaktu s rodičem. 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 přípravu zúčastněných k nim
- podporujeme kontakt telefonický, písemný a elektronický, a to i tehdy, když není naplněn kontakt osobní

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.
- Nezeptání se dítěte na jeho názor v situaci podstatné pro jeho budoucnost.
- Porušení 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 zrakou všech aj.)
- Nepřiměřeně dlouhá izolace dítěte od ostatních osob a aktivit
- Zákaz kontaktu s rodinou či osobou blízkou (např. odepření telefonátu dítěte rodiči v průběhu pobytu)

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

- Fyzická agrese pracovníka vůči klientovi, zvláště pak vůči dítěti (udeření dítěte, pohlavek apod.)
- Zanedbání dítěte v době, kdy o něj organizace 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 odbornému garantovi, koordinátorovi provázení a vedení organizace. V případě dítěte je vždy informován pěstoun. Je určen pracovník pověřený zjišťováním skutečností a komunikací s klientem - tzv. garant. Informace se zjišťují vždy nejprve od klienta a svědků, poté od dotčeného 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 DPD osobně či telefonicky klientovi omluví. Pokud je to možné, klientovi se omluví také dotčený pracovník. Vedení DPD 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 dotčený 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.

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

Předcházení ohrožení dítěte je jedním z hlavních úkolů klíčového pracovníka, který neustále běží na pozadí jeho práce. Dohled nad pěstounskou péčí dítěte je neodmyslitelná součást provázení klíčového pracovníka (uvedená i v dohodě o PP), a přestože poměr časové dotace aktivního dohledu rodiny je výrazně menší než aktivní podpory 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 soustředit se na potřeby a práva dítěte a napomáhat jemu samotnému a lidem v jeho okolí je naplňovat. 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 dítěte a klíčového pracovníka 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) nepřímo poukazovat na ohrožení, klíčový pracovník 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 klíčového pracovníka.

Další možností mapování stavu dětí jsou naše pobyty a akce pro děti, kde naši vedoucí - 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 3 funkční prostory a další si dle potřeby pronajímá.

Kancelář Svitavy je umístěna v historickém domě na náměstí Míru ve Svitavách, č. p. 28. Přístup k ní je zabezpečen vstupními dveřmi na "bzučák" a bohužel není bezbariérový. Na chodbě v prvním patře (kterou sdílíme s realitní kanceláří) je vytvořen příjemný koutek se sedačkou, kobercem, závěsným houpacím křeslem a skříní s hračkami a osvětovými materiály. Tato mikrohernička a odpočívárna je určena všem lidem a dětem, kteří se domem pohybují. Za dveřmi s cedulí DPD klient vchází přímo do kanceláře organizace, která je vybavena 3 pracovními stoly, kuchyňskou linkou, úložnými skříněmi a malou knihovnou. Průchodem kanceláří je možné vstoupit do tzv. komunitní místnosti (jen o málo větší, světlejší), která je charakteristická svou multifunkčností. Většina místnosti je koncipována ke hře a relaxaci. Jsou zde dva koberce, velká rodinná houpací síť, polštářky na válení se, dvě skřínky s boxy plnými hraček, dětský stůl a dětské židličky ke kresbě, tabule na malování křídou. Druhá navazující část je poradenská - 3 křesílka, stolky. Poslední část je pracovní - tvořena dlouhým úzkým stolem podél zdi, k němuž je možné přidat židle a pracovat. Komunitní místnost využíváme k poradám, konzultacím s klienty, práci s dítětem, k asistovaným kontaktům, videotréninku interakcí, administrativní práci klíčových pracovníků.

Skofka je část dalšího historického domu na náměstí Svitavy č. p. 80, jenž nám pronajala Nadace Josefa Plívy. Vstoupit však je nutné kovanou branou s logem DPD přes zahradu z ulice Wolkerova alej. Jde o patrový dům plný zákoutí a zajímavých míst, který má totožné zařízení jako větší byt. V přízemí se nachází kuchyně s velkým jídelním stolem, obývací pokoj s krbem, sociální zařízení pro chlapce a pro dívky, v patře pak 3 pokoje s postelemi a skříněmi, koupelna s wc, půda se skladem materiálu. Skofku využíváme k víkendovým a letním pobytům pro děti (max. kapacita 12 dětí), pro kluby pěstounů s hlídáním dětí, asistované kontakty a větší setkání pracovníků organizace.

Kancelář Teplice je regionální pracoviště pro Ústecký kraj, které je umístěno v podkroví historické vily na adrese Vrchlického 9, Teplice. Přístup je bohužel opět bariérový, podle směrovek DPD je nutné projít schody až do 2. patra - podkroví, které využívá pouze DPD. Po zazvonění na označený zvonek přijde osobně otevřít některá z našich pracovníků. Přes chodbu se skřínkami plnými rozličných hraček je možné se dostat buď do menší teplické kanceláře s pracovními stoly, kuchyňskou linkou, úložnými skříněmi a vstupem na toaletu, anebo do teplické komunitní místnosti. Komunitní místnost je rozlehlá multifunkční místnost s kobercem a rozčleněným prostorem. Je zde jídelní stůl s 6 židlemi a za malou dřevěnou knihovnou také malá sedačka s křesílky a konferenčním stolem. Dále velký volný prostor pro možnost vytvořit kruh z židlí a flipchart, běžně však sloužící k volné hře dětí. Podobně jako poslední část místnosti vybavená skříněmi s hračkami, dřevěnými loutkami, hudebními nástroji, kde uprostřed dominuje velký asi 1 prostorový metr zabírající dřevěný domek pro panáčky. Komunitní místnost využíváme pro konzultace s klienty, práci s dětmi, kluby pěstounů, porady pracovníků a setkání zástupců NNO a institucí.

Organizace využívání prostor ve Svitavách je realizována přes google kalendář, tzn. nemůže se stát, že by komunitní místnost nebo Skofka byly zamluveny pro více klientů. Vzhledem k menšímu počtu pracovníků v Teplicích zde organizace kanceláře zatím stále funguje na osobní domluvě. V případě jakékoli práce s klienty v dané místnosti nikdy není přítomen další pracovník, je zachováno soukromí.

Ze základního materiálního vybavení mají pracovníci DPD k dispozici flipcharty, dataprojektory, kameru, fotoaparát, PC vybavení a tiskárny, výtvarný materiál a sportovní vybavení, různé typy hraček a 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 klíčového pracovníka (dle Manuálu provázení). 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 klíčový pracovník sleduje v rámci provázení, nejčastěji pak na začátku kalendářního roku, kdy rodiny plánují své respitní aktivity (tábory, víkendy apod.) a posléze na počátku školního roku, kdy společně řeší kroužky a další zájmové aktivity. Je běžné, že při přechodu na jiný typ vzdělávání, klíčový pracovník toto s pěstouny také konzultuje.

Zároveň DPD zajišťuje akce pro děti z pěstounských rodin. Jde o jednodenní akce (jako třeba Mikuláš, Strašidelná Praha), víkendy (např. víkend ve Skofce s divadelní tematikou) a nebo delší táborové pobyty. Na naše akce přijímáme všechny děti, které zvládnou pobyt bez svého pěstouna, všem 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 apod.). Když dítě takový pobyt nezvládá, je zde také možnost, že využije našeho asistenta, který s ním na běžný dětský pobyt pojedí a dítě tak bude v přirozeném prostředí s dílčí podporou.

Standard 5b - tedy podrobná pravidla kontaktu dítěte s biologickou rodinou a jinými blízkými lidmi, jsou podrobně popsány v manuálu provázení PP, který navíc odkazuje na přílohu č. 13.

9. Poskytování sociálně právní ochrany dětí²

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 akce a případně na ně další navazující dokumenty jsou zveřejněny na webových stránkách organizace v sekci ke stažení (www.detipatrdomu.cz). K dispozici klientům je také tištěná kopie v každé z našich kanceláří. Zároveň je zveřejněn také seznam standardů a na ně odkazující zpracované dokumenty.

Na webových stránkách je také seznam našich služeb a akcí realizovaných s pověřením SPOD, klientům je vždy v lednu nebo únoru nového roku poslána nabídka akcí a aktualizovaný ceník služeb (hrazení služeb, spoluúčasti). Ve výloze na náměstí Míru, Svitavy je seznam činností a jejich charakteristika, 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" (příloha 01_karta pro dítě ON), kde je popsáno, jak pracuje klíčový pracovník 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 s názvem Průvodce dítěte pěstounskou péčí.

Odmítnutí sociálně-právní ochrany (standard 4b)

Děti patří domů, z. s. 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, zájemce o 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 klíčovému pracovníkovi, případně blízkého kolegu klíčového pracovníka.

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 klíčového pracovníka), případně když je přihlášen maximální počet účastníků na akci. Toto odmítnutí se vztahuje i na situace, kdy organizace již jedná s jinými pěstouny o sepsání dohody, případně očekává, že se pěstouny se zájmem o dohodu či služby brzy stanou klienti, s nimiž minimálně dva měsíce pracuje (zájemci o NRP, zájemci procházející přípravou k NRP, schválení žadatelé o NRP, klienti přijímající dítě do své péče.) Takovíto klienti mají pro uzavření dohody či čerpání jiných služeb přednost z důvodu zachování kontinuity poskytované péče. Evidence zájemců o provázení je vedena v tabulce "Dohody_rok", listu "zájemci," kde je uvedeno datum projevení zájmu a stav vyřízení žádosti.

Další postupy a pravidla k poskytování SPOD

Další postupy a pravidla k poskytování SPOD jsou uvedena v manuálu provázení PP. Jde o:

- **Uzavření, změna a ukončení dohody o výkonu PP (standard 10a)**
- **Hodnocení naplňování cílů dohody o výkonu PP (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)**

² Jakékoli změny je vždy nutné zkopírovat také do Manuálu provázení PP

Podání a vyřízení stížností a připomínek (standard 14a)

Děti patří domů, z. s. 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 péstounské péče. Rozdíl vnímáme u připomínky a stížnosti.

Připomínka je jakýkoli 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, emailem), kdy však **vnímání závažnosti problému je spíše mírné jak u klienta, tak u DPD**. Na připomínku reaguje daný pracovník ústní či emailovou odpovědí s tím, že připomínku registruje.

Stížnost je jakýkoli komentář, který má závažný charakter, situaci je potřeba 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 je za stížnost považována i drobná připomínka klienta, kterou pracovník DPD vyhodnotí jako závažnou, a tak s ní i zacházíme.

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 jako se stížností bude 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 organizace
- emailem na kontaktní adresu DPD: detipatridomu@gmail.com
- emailem nebo ústně kterémukoliv pracovníkovi Děti patří domů, z. s. 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 připomínky zapsat, předat vedoucímu akce či koordinátorovi nebo přímo členovi Správní rady.

Vyřízení stížnosti

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

byla stížnost podána.

V případě, kdy Správní rada zjistí, že stížnost je opodstatněná, hledá Správní rada 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 opominutí povinností, účelného zavinění, opakovaného problému pracovníka, apod., může vedení organizace udělit pracovníkovi/pracovníkům personální postih.

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

Správní rada 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 podsudek nebo právní výklad). Pokud se jedná o anonymní stížnost, pak je vyřízení stížnosti doručeno všem klientům, kteří využívají služby jako stěžovatel, nebo kteří se účastnili stejné akce jako stěžovatel. 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 Správní rady, stanovuje výkonná ředitelka jiné 2 osoby, které stížnost vyřizují.

Evidence stížností

Stížnosti eviduje výkonná ředitelka DPD 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 či jinak jsou 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 uděloval souhlas k pověření k SPOD, Komenského náměstí 120, Pardubice ; nebo elektronicky: 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; či pomocí interaktivního formuláře na webových stránkách: www.ochrance.cz.

Způsob informování klientů o možnosti si stěžovat

Klienti jsou o možnostech, jak podat připomínku či stížnost a o způsobech, jak ji lze podat, a jak bude vyřízena, informováni:

- písemně z webových stránek www.detipatridomu.cz / informace / ke stažení - pro pěstouny
- písemně z přílohy dohody o výkonu pěstounské péče
- písemně v dokumentu Nabídka akcí a ceník pro daný kalendářní rok
- ústně u jakéhokoli pracovníka organizace, případně telefonicky či emailem
- prostřednictvím karty pro dítě (příloha 01), 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 a na požádání komukoli tyto informace poskytnou.

10. Profesionální přístup Děti patří domů, z. s.

Řešení personálních otázek není v naší organizaci úplně tradiční. Jsme inspirováni principem řízení a sebeřízení dle **filozofie 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. Intenzivní práci se zpětnou vazbou, sebehodnocením, prolínáním rolí a možností zapojit se do různorodé práce je náš přístup v kontextu tradičního řízení trochu inovátorský, ale jsme přesvědčeni, že nám přinese radost z práce, která se projeví nejen v nás samotných, ale také u našich klientů. Tento přístup je pro nás výhodný také ekonomicky, jelikož umožňuje pracovat nadále s menším počtem pracovníků, nicméně náročný na hlídání střetu zájmů jednotlivých pracovních pozic, které se prolínají.

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

Organizační struktura Děti patří domů, z. s. je znázorněna v příloze č. 2 a v příloze č. 3 je znázorněn diagram odborných činností.

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, nicméně také velký tlak na sebeřízení a sebekontrolu.

Nejvyšším orgánem organizace je **Valná hromada aktivních členů (dále jen VH)**, která se schází minimálně jedenkrát ročně, zpravidla na jaře. Způsob získání aktivního členství, a tudíž možnost hlasovat na VH, je popsán ve Stanovách a v Řádu členství. Pravomoci a povinnosti VH jsou dané Stanovami. Aktivní členové volí tajným hlasováním **Správní radu**.

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 ze členů SR může organizaci zastupovat samostatně, tedy je statutárním zástupcem DPD. Správní rada si ze svého středu volí předsedu SR a jeho zástupce, a to pro jednodušší jednání s veřejností (instituce mají tendenci obracet se na předsedu). SR má povinnost scházet se min. 3x v roce, nicméně vzhledem k tomu, že je hlavní řídicí složkou, schází se zpravidla 1x za měsíčně, mnohdy častěji. Pravomoci a povinnosti SR jsou dány Stanovami, 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 výkonného ředitele, odborného garanta a koordinátory služeb. Toto se v průběhu času proměňuje dle potřeb SR. Těmto osobám následně podléhají ostatní pracovníci.

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

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 realizace konkrétní akce. Konkrétní aktuální nastavení je uvedeno v aktuálním pracovním profilu. Přímými podřízenými pracovníky VŘ jsou: účetní, správce webu, regionální pracoviště Teplice, vedoucí všech vzdělávacích akcí a případně další provozní pozice (grafik, správce Skofky).

Odborný garant (OG) má přesně vymezené kompetence a mandát v oblasti řízení odborných služeb "respit", "poradenství" a "vzdělávání a osvěta." Přímými podřízenými odborného garanta jsou vedoucí respitních akcí, vedoucí osvětových akcí a projektů. Odborný garant:

- metodicky vede respitní tým
- metodicky vede vzdělávací akce (např. témata vzdělávání, spolupracuje s VŘ)
- koordinuje a vykonává poradenství k NRP a hostitelské péči
- poskytuje intervize a odborné intervence složitých případů klíčovým pracovníkům
- vykonává další odborné a metodické činnosti z pověření SR.

Koordinátor provázení má přesně vymezené kompetence a mandát v oblasti koordinace a metodického vedení klíčových pracovníků, terénní práce s rodinami. Realizuje odborné intervize KP. Jeho přímými podřízenými jsou všichni klíčoví pracovníci.

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 otevřená kterémukoli z kolegů, pokud jej do týmu přijme vedoucí akce/projektu, který je určen dle typu služby buď VŘ nebo odborným garantem, přičemž musí splňovat kvalifikační požadavky pozice. **Dané kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady, včetně standardní náplně práce jsou určeny „profilem pracovní pozice.“** Jediný stabilní a neprostupný tým je tým klíčových pracovníků vedený koordinátorem provázení. Tím zajišťujeme u rodiny pevně daného klíčového pracovníka i jeho odborný a metodický růst.

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

Počet zaměstnanců (standard 6b)

Počty pracovních míst jsou uvedeny vždy v aktualizaci pro daný kalendářní rok. 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. *Např. dlouhodobě bychom rádi, aby KP měl maximálně 16 rodin, nicméně zatím to není z finančních důvodů reálné.*

Přijímání nových zaměstnanců (standard 7b)

V případě, kdy organizace přijímá nového zaměstnance na hlavní pracovní poměr, pak pracovní místo přednostně nabízí současným kolegům a aktivním členům, případně bývalým spolupracovníkům. Teprve, když se neozve 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 asi 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 nabídnou, 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 Správní rada vyloučí ty kandidáty, kteří nesplňují kvalifikační předpoklady. V případě většího počtu zájemců o pracovní pozici Správní rada 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 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 dohodu o provedení práce a dohodu o pracovní činnosti je zcela v kompetenci jednotlivých pracovních týmů v součinnosti s vedením organizace.

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 výkonná ředitelka, o průběhu a obsahu zaškolení existuje písemný záznam podepsaný novým kolegou. Zaškolení obsahuje: BOZP, povinná mlčenlivost, seznámení s řády a pravidly vč. formy vyplňování formulářů (cestovní příkazy, výkazy práce), práce se softwerm (Ofiko, dropbox aj.)

Druhé zaškolení – odborné – probíhá dle pravidel souvisejících s konkrétní činností a činností DPD. Vedením je určen tzv. garant zaškolení - 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 DPD 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, jak moc se cítí pracovník zaškolen, v čem cítí jistotu a kde si ještě není zcela jistý. Je možné společně dohodnout další individuální podporu.

Zaškolování klíčového pracovníka a člena respitního týmu se řídí specifickými postupy.

Zaškolování klíčového pracovníka

Zaškolování klíčového pracovníka je dlouhodobý podpůrný proces, jehož cílem je samostatně fungující, kompetentní pracovník, který se dokáže poskytovat kvalitní odbornou péči v základních situacích a orientovat se ve složitějších problémech, v nichž se poté dále vzdělává a rozvíjí. Zaškolování klíčového pracovníka trvá minimálně půl roku, ale možné je také individuální prodloužení podle potřeby, které bývá většinou nutné v případě částečného úvazku, kdy má klíčový pracovník na starosti pouze pár rodin. Vždy je stanovena (a vedení DPD nahlášena) konkrétní osoba odpovědná za zaškolení nového kolegy – tzv. garant zaškolení. Může jít o koordinátora provázení nebo jiného zkušeného klíčového pracovníka, který se bude novému kolegovi věnovat v průběhu celého procesu zaškolení (pro nového kolegu bude styčným důstojníkem). V případě, kdy bude nový kolega přebírat rodiny od končícího kolegy, je jím v ideálním případě onen končící pracovník. Průběh zaškolování je zaznamenáván v Profesním plánu pracovníka.

Proces zaškolení má několik fází:

- 1) **Seznámení** garanta s novým kolegou, vytvoření plánu zaškolení, 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, než bude zahájena další fáze. Zároveň však zahrnuje četbu literatury související s pěstounskou péčí, přičemž v průběhu zaškolení je potřeba přečíst min. 1 z titulů, které jsou uvedeny v příloze č. 04 a Manuál provázení.
- 3) **Představení náplně práce klíčového pracovníka a její formy:** jedná se o osobní posezení, asi 2-3 hodinové, kdy garant seznamuje nového pracovníka s tím, jak probíhá výkon práce, co jsou stěžejní body doprovázení, probírají spolu oblasti, kterým nový kolega v manuálu nerozuměl, apod. Součástí je také plánování následků. 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 klíčový pracovník přebírat rodinu od jiného pracovníka, měl by absolvovat náslechy u právě této rodiny. Součástí je také čas před a po návštěvě, kdy spolu s novým kolegou klíčový pracovník 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 jakoukoli 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. Setkání cca 1-2h, poté je vypracována krátká písemná zpráva o průběhu zaškolení pracovníka do prof. plánu a naplánována dodatečná podpora a její časový rámec.

Zaškolování pracovníků na pobyty pro děti

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. **základní kurz pro instruktory a asistenty k dítěti** obsahuje informace o dětech v NRP, jejich chování, potřebách, specifikách. Základní povědomí o raném traumatu a práci s traumatizovanými dětmi, jak předcházet krizovým situacím, jak pracovat se strachy a rizikovým

chování. Hry a tvorba hry, spolupráce v týmu, s pěstouny, práce s dotazníkem o dítěti.

- 2. rozšířený kurz pro vedoucího respitní akce** obsahuje informace týkající se vedení týmu, prevence mobbingu, vyhoření, práce s emocemi, řešení krizových situací. Povinnosti vyplývající z pověření k SPOD. Spolupráce s klíčovými pracovníky, vedení zpětné vazby, jak vypracovat závěrečnou zprávu + zprávu pro klíčové pracovníky. Práce s rozpočtem.

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

Dobrovolníci a stážisté (standard 7c)

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 zodpovědnou za jejich činnost a zaučení.

Činnost dobrovolníků a stážistů se řídí podle stejných pravidel, jako kdyby šlo o pracovníka na DPP na dané pozici. Stážisté ani dobrovolníci nepracují s klienty v rámci provázení rodin, zde jde vždy o zaměstnance DPD. Většinou jde o práci s klienty na akcích nebo v rámci jiné práce pro organizaci.

Naše dobrovolnictví je účelové, zpravidla se týká osob s dřívějším vztahem ke konkrétní práci (Správní rada, asistent k dítěti) nebo studentů, a nezřizuje se podle Zákona o dobrovolnické službě (198/2002 Sb.)

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:

- 1) Kultura zpětné vazby**
- 2) Profesní plán**
- 3) Další vzdělávání**
- 4) Sebehodnocení, zpětná vazba**
- 5) Intervize a metodické vedení**
- 6) 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 dalších týmů. Všechny pracovníky vedeme průběžně k tomu, aby dokázali přijímat i dávat zpětnou vazbu.

Základní pravidla a průběh zpětné vazby:

- Je určen moderátor, který se ZV plnohodnotně účastní (pokud patří do týmu) a zároveň má funkci zarámování ZV, vymezení hranic, pravidel a bezpečného průběhu (běžně vedoucí akce, koordinátor, atp.) ZV
- Je vymezeno bezpečné místo, kde nejsme rušeni a dostatek času (min. 1h po víkendové akci, min 3h u dlouhodobých akcí nebo v případě početného týmu)
- Účastnit se ZV je pracovní povinnost každého kolegy, nicméně jeho aktivní zapojení záleží pouze

- na něm samotném
- Je sdělena struktura – tzn. každý z týmu má možnost říci:
 - 1) **jak je spokojen s výsledkem činnosti/akce**
 - 2) **jak se jemu samotnému v daném období/na akci pracovalo**
 - 3) **požádat si o zpětnou vazbu ke své práci od ostatních členů týmu**
- vždy 1 pracovník hovoří, sám sdělí své vidění situace (jak je spokojen s výsledkem a jak se jemu pracovalo a poté si může požádat o zpětnou vazbu)
- není možné poskytovat nevyžádanou zpětnou vazbu. V případě, kdy kolega si o ZV neřekne, je možné mu ji nabídnout, ale pokud odmítne, je nutné to respektovat a k danému kolegovi se nevyjadřovat (výjimku tvoří vyřízení připomínky/stížnosti)
- **základní pravidla poskytování ZV:** vyváženost (poměr pozitivního a rozvojového 80:20), empatie, konkrétnost a specifická (v čase a místě situací), 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 ZV:** mlčím, naslouchám, neobhajuji se, poděkuji. Z daných myšlenek si vybírám, co je dobré uchovat a posilovat, zkouším se zamyslet nad tím, co bych rád příště jinak. Nezabývám se věcmi, které se mi zdají momentálně nezměnitelné, neobjektivní nebo zcela mimo.

Je nutné počítat, že v každém týmu nějakou dobu trvá, než se používání ZV usadí, je automaticky používáno a je pravidelné. Pravidelné zařazování ZV do práce kontroluje vedení organizace.

Profesní plán

Profesní plán je písemný záznam plánování profesního růstu pracovníků. Je povinný pro pracovníky na HPP od úvazku 0,5, a to na odborných pozicích (klíčoví pracovníci, koordinátor provázení, odborný garant apod.)

Profesní plán je tvořen a vyhodnocován vždy na počátku roku (leden/únor) společně daným pracovníkem a odborným garantem / koordinátorem / VŘ. 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.

Další vzdělávání

Naše organizace podporuje všechny kolegy v dalším vzdělávání se v té oblasti, která jej v naší organizaci láká. Jakékoli vzdělávání formou účasti na semináři/besedě, konferenci aj. je započítáváno do pracovní doby.

Vzhledem k omezeným finančním možnostem organizace, (a zároveň protože jsme přesvědčeni, že z vyššího vzdělání a odbornosti neprofituje pouze naše organizace, ale i konkrétní jednotlivci) existuje spoluúčast kolegy na platbě za vzdělávání, která činí 50%.³ Pracovník na HPP je povinen každé vzdělávání doložit kopií certifikátu uloženou v jeho personální složce.

Pracovník na hlavní pracovní poměr musí za kalendářní rok splnit minimálně 12 hodin. Uvědomujeme si, že v doporučeních je stanovený počet minimálních hodin u pracovníka v terénu na 24 - podobně jako v sociálních službách. Nicméně zákon nás v tomto nelimituje a DPD chce být ke svým pracovníkům vstřícná a umožňovat individuální přístup. Zpravidla se nám totiž opakuje praxe, že první dva roky zaměstnanec absolvuje z vlastního zájmu mnohonásobně více hodin (40 a více), jelikož má touhu proniknout do mnoha oblastí týkající se naší profese. Nicméně třetí a čtvrtý rok toto tempo ustává, jelikož je novými podněty nasycen a spíše potřebuje začít intenzivněji vědomosti zavádět do praxe a celkově tedy vzdělávání absolvuje méně. Posléze opět hledá nové podněty a

3

V případě, kdy si kolega v rámci fundraisingu sežene dostatek prostředků na vzdělávání, je možné mu kurz/seminář/výcvik uhradit plně.

zájem o vzdělávání roste. Pravidlem si proto nechceme svazovat ruce, naopak chceme, aby pracovníci po dalším vzdělávání sami prahli.

Není nutné, aby absolvované vzdělávání bylo akreditované MPSV. Naopak, zkušenost ze vzdělávacích akcí posledních 4 let ukazuje, že nejpřínosnější semináře a workshopy byly vázány na zkušenosti z praxe v zahraničí nebo dílčí do hloubky zpracované zkušenosti malých organizací z ČR, které většinou akreditaci neměly.

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. Věříme sami sobě, že si vybíráme pro nás nejzajímavější semináře a konference, které jsou pro naši práci přínosem, v ideálním případě navazují na profesní plán, nicméně mnohdy je vhodné také využít zajímavé aktuální nabídky.

Četba a studium odborných publikací, metodik i odborně-beletristické literatury vztahující se k tématům pěstounské péče, výchovy dětí, raného traumatu a deprivace, terapie a terapeutických technik, příběhů pěstounů, příběhy dětí vyrůstající v náhradní výchově apod. doplňuje celkový odborný přehled a je tudíž pro profesní růst významná. Nemáme stanovené žádné limity ani cíle v četbě literatury pro daný rok, vše necháváme na osobním zájmu kolegy. Nicméně ojediněle je v rámci porad KP, pracovníkům nařízeno přečtení konkrétní publikace, se kterou posléze aktivně pracují (např. Třináctá komnata dětské duše, Dcera padajícího listí). **Absolvované vzdělávání i přečtená literatura je evidována v profesním plánu.**

Sebehodnocení a zpětná vazba

Pravidelně, jednou za dva roky na jaře (v roce 2014, 2016, 2018...) dochází ke komplexnímu písemnému sebehodnocení a zpětné vazbě. Týká se pracovníků na HPP a služeb, které poskytujeme. Má 3 úrovně:

- sebehodnocení pracovníka (příloha č. 05)
- zpětná vazba kolegů navzájem (příloha č. 06)
- zpětná vazba klientů k KP a službám DPD (příloha č. 07)

Sebehodnocení a zpětná vazba je realizována pomocí online strukturovaného dotazníku (formuláře Google) a zaměřeno je na všechny důležité pracovní pozice (dovednosti a kompetence v nich) a u ZV klientů také na vnímání kvality služeb.

Vedení organizace pověří konkrétní osobu přípravou, realizací a vyhodnocením dotazníku v daném časovém rámci. Následně jsou upraveny online formuláře a jsou rozeslány klientům i pracovníkům emailem (ideálně klientům žádost posílá přímo jejich klíčový pracovník). V emailech je podrobně vysvětleno, k čemu dotazník slouží a jak celý proces funguje. Pracovníkům je na poradě ústně vysvětleno, k čemu sebehodnocení a zpětná vazba slouží a jak probíhá, aby procesu rozuměli a proces proběhl v bezpečné atmosféře beze strachu. Každý pracovník by měl požádat alespoň 2 své spolupracovníky o ZV ke své osobě.

Po uplynutí termínu, jsou odpovědi vyhodnoceny a každý pracovník dostává všechny informace, které se jej dotýkají. Výstupy může (spolu se svým metodickým garantem) zpracovat do svého profesního plánu nebo je jen využít pro svou potřebu. Důležité je však vzájemné sdílení pocitu z výstupů (ať už mezi kolegy, nebo s nadřízeným), který nadále pomáhá vyšší sebereflexi práce.

Intervize a metodické vedení (také standard 8d)

Odborní pracovníci mají možnost pravidelně využívat intervize řešených případů, u složitějších situací pak mnohdy nutnost. Intervizí je pracovníkovi zprostředkován nadhled nad celým případem, zamyšlení nad tím, co je opravdovým zájmem dítěte a klienta, otevření nových cest, zvědomění vlastních emocí s případem souvisejících, eliminaci projekce, a zvláště pak poradenství k dalšímu postupu. Intervize tak výrazně zvyšuje kvalitu SPOD. Intervizi poskytuje koordinátor provázení a odborný garant. Je zcela na uvážení pracovníka (nejčastěji klíčového či instruktora), na kterého z nich se v daném případě obrátí.

Nejčastěji užívané formy intervize:

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

Metodické vedení klíčových pracovníků je nejčastěji realizováno koordinátorem provázení, většinou prostřednictvím:

- porad klíčových pracovníků (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)
- individuální konzultací k jednoznačnému postupu (přemístění dítěte, příprava biologického rodiče na asistovaný kontakt apod.)

Metodické vedení respitních a dalších pracovníků je nejčastěji realizováno odborným garantem, většinou prostřednictvím:

- "týmavek" - přípravných a plánovacích setkání před akcí
- vzdělávacích akcí a kurzů (teorie raného traumatu, první pomoci, sexualiz. chování dětí aj.)
- individuální 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, pomáhající rozvíjet schopnost sebeřízení a sebehodnocení, reagující 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.

- **Klíčový pracovník na HPP** (úvazek 0,5 a více) **má povinnost využívat individuální supervize minimálně jednou za 6 až 8 týdnů.** V případě opravdu složitých situací může koordinátor povolit či doporučit individuální supervizi častější.
- **Klíčový pracovník na DPP** má právo využít individuální supervizi, kdykoli si o ni požádá v souvislosti se složitým případem, případně mu supervizi doporučuje v daných situacích koordinátor.
- **Koordinátor provázení a odborný garant** má povinnost účastnit se supervize min 1 za 8 týdnů v případě úvazku 0,5 a výše, v případě DPP v konkrétních případech na základě povolení/doporučení SR
- **Pracovníci respitního týmu mají povinnost účastnit se týmové supervize**, a to min. 1x v roce, zpravidla na podzim po proběhlých akcích.
- **Nepravidelně probíhá také týmová supervize 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 dává i jakýkoli z pracovníků.

Supervizi plně hradí organizace. 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 (s min. 5letým psychoterapeutickým výcvikem - cca 500h) 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 (SR a VŘ) a jsou dány Mzdovým předpisem. Zpravidla vždy v listopadu je v rámci "finančního plánování." Mzdový předpis aktualizován. K datu finančního plánování může kdokoli z pracovníků podávat k VŘ návrhy na změny mezd, jež poté vedení zváží. Kdokoli ze zaměstnanců, případně dlouhodobých pracovníků na DPP, se finančního plánování může účastnit.

Naším hlavním principem pro nastavení výše mzdy je přesvědčení, že všichni kolegové pracují nejlépe, jak dovedou ve svém daném životním období. Kolegy si pečlivě vybíráme a víme, že jejich motivací a motorem není finanční ohodnocení, ale smysluplná činnost, seberealizace a touha společně co nejlépe naplňovat poslání naší organizace. V DPD počítáme s tím, že naši kolegové pracují s vysokou osobní angažovaností.

Proto jsou všechny mzdy nastaveny na nejvyšší možnou úroveň, kterou si může organizace dovolit, a naopak vědomě nepracujeme s jinde běžným dělením mzdy na základní mzdu, osobní ohodnocení a prémie. Domníváme se totiž, že sledování toho (nebo ještě hůře vyhrožování tím), zda mám či nemám v daném měsíci osobní ohodnocení a prémie, způsobuje jen frustraci. Mzdy jsou proto každoročně nastaveny fixně nejvýše jak je to možné, vzhledem k bohužel stále omezeným zdrojům organizace.

1. Mzda klíčových pracovníků je ve 3 úrovních:

- KP ve zkušební době (první 3 měsíce)
- KP zapracovaný (nově přijatý a čerstvě zaučený pracovník)
- KP TOP - klíčový pracovník, který má již minimálně roční zkušenost samostatné práce v terénu při u úvazku alespoň 0,5.

Vzhledem k tomu, že práce klíčového pracovníka vyžaduje vysokou odbornost (většina má VŠ vzdělání), samostatnost rozhodování, osobnostní zralost a je emočně náročná, naší inspirací výše mzdy je průměrná mzda v ČR a nikoli průměrná či tabulková mzda terénního sociálního pracovníka. Chceme totiž, aby za náležitou odbornou práci přišla alespoň "slušná" finanční odměna.

2. Mzdy dalších zaměstnanců se řídí kromě usnesení na finančním plánování také výší mezd na podobných pozicích v daném regionu. Všichni pracovníci si navíc mají možnost "přivydělat" v rámci DPP na různých našich akcích.

3. Dohody o provedení práce a pracovní činnosti, mají pro hodně pozic nastavenou podobnou, a především stabilní výši za hodinu tak, aby dílčí rozpočty akcí byly v otázce vyúčtování přehledné. Taktéž jde o ceny za danou činnost většinou obvyklé.

Odměny pro zaměstnance (standard 8c)

Vzhledem k výše uvedené filozofii maximální možné výše mzdy bez očekávání dalších prémie nebo osobního ohodnocení, v Děti patří domů, z. s. zpravidla nemíváme odměny ani prémie a zaměstnanci jsou s tímto seznámeni už při výběrovém řízení. Nicméně výjimečně je možné zaměstnancům poskytnout nárazovou odměnu v případě, kdy to finanční stav DPD dovoluje. Pak se postupuje podle těchto možných variant:

- A. Vedení organizace stanoví maximální možnou částku z rozpočtu určenou pro odměny. Poté jeden pracovník vedení svolá všechny zaměstnance s úvazkem 0,5 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 ZV vedoucího pracovníka, který facilituje dovysvětlení, diskuzi, případně zpětnou vazbu. Pokud se částky vejdou 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/ sebeoceny a zpětné vazby/ ocenění ostatních. Tomu musí pracovníci rozumět, přičemž vycházíme z principů svobodné práce.

B. Vedení organizace stanoví maximální možnou částku z rozpočtu určenou pro odměny a tuto pak rozdělí rovnoměrně mezi všechny zaměstnance s úvazkem 0,5 a více. Každý zaměstnanec tak dostane stejnou nárazovou odměnu - např. 2000 Kč.

C. 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 zaměstnaneckých porad, porad klíčových pracovníků, zpětných vazeb po každé akci, supervizních setkáních.

Dále oceňování s drobným dárkem probíhá oficiálně, přesto upřímně v rámci zaměstnaneckého víkendů v průběhu v listopadu a neformálněji pak v rámci Valné hromady spolku (zde však nejsou všichni pracovníci.)

Bonusy pro pracovníky (standard 8c)

V DPD si uvědomujeme, že práce, která je našimi pracovníky vykonávána, ovlivňuje životy konkrétních lidí, dětí, celých rodin. A protože finanční situace DPD dlouhodobě neumožňuje ideální finanční ohodnocení, 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 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 dalších osob z rodiny, blízkých)
- **1x ročně na náklady DPD zorganizovaná společenská akce pro pracovníky** (večeře, víkend apod.)
- **flexibilní pracovní doba a plánování práce pro většinu pracovníků** (výjimku tvoří pevná pracovní doba administrativní pracovníce, výkonné ředitelky a účetní, a pracovní doby dané časem pořádané akce)
- **možnost práce z domova** (výjimku tvoří pracovníci kanceláře v přesně stanovených dobách, kdy musí být v kanceláři pro jednodušší komunikaci)
- **možnost účasti vlastních dětí na akcích DPD** za cenu pouze nákladů na stravu a ubytování
- **vstřícnost k mateřským a otcovským povinnostem**, možnost flexibility vzhledem k vyzvedávání dětí ze školek/ škol, ošetřování dítěte, návštěvy lékaře apod., ale také možnost zkrácených úvazků z důvodu péče o rodinu

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, lidem okolo sebe nebo vše nasvědčuje tomu, že není schopno se ovládat a že by nebezpečné mohlo začít být. V tu chvíli je zcela pod vlivem svých emocí a nereaguje racionálně.

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

- 1) Zajistit bezpečí ostatních dětí a dospělých tak, že tyto jsou odvedeny do jiné místnosti či prostor (nesnaž 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) Zajistit okolí dítěte tak, aby v něm nebyly nebezpečné předměty (odstranit 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 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 rychlou záchrannou službu – **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 155 a čekat na příjezd rychlé záchranné služby.
- 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, 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
- agrese směřovaná 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 (případně ukončení telefonického hovoru dané osoby s dítětem, pokud jde o telefonní agresi)
- 3) zajistit bezpečí dalších osob (např. při asistovaném kontaktu - odchod pěstounky, proti které se agresivita rodiče spustila)
- 4) v případě potřeby zajistit své vlastní bezpečí (jako pracovníka DPD) odchodem ze situace.
- 5) Od agresora je vhodné udržovat vzdálenost natažení paže. 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 (email nebo sms)
- 7) V případě 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 klíčový pracovník 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. Pojmenovány pocity, pozorování a také následky. U dítěte, u kterého byly pozorovány příznaky ovlivnění drog nebo alkoholu, je informován pěstoun, případně také klíčový pracovník 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:

- 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“ střediska.
- V průběhu pobytu průběžně verbálně hodnotit účastnickou skupinu (zda někdo není vyčleněn, zda děti na někoho neútočí, v případě, že to tak je, naplánovat opatření, které situaci zmírní).
- 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 dítětem, které je ostrakizováno ostatními. Je vhodné přidělit **asistenta k dítěti**.

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

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

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

- Zajištění 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).
- Zjištění informací od potenciálních svědků.
- Razantní řešení situace s agresorem/agresory – individuální (zjištění informací, sdělení, jak situaci vidíme my, pojmenování šikany, snaha o to, aby agresor pochopil, jak se může cítit

oběť, sdělit trest, pokud je nutný (např. neúčastnění se programu, apod.), sdělit mu, že jej budeme (stejně tak i oběť) více sledovat, naplánovat společně s dítětem, jak se podobným situacím vyhýbat (nabídka pomoci, jak lépe situaci zvládat), sdělit, že situaci otevřeme na kruhu.

- Otevření incidentu na kruhu, jednoznačné sdělení názoru dětem, že jde o nepřijatelné chování.
- Omezení volného času dětí, kdy jsou bez dohledu.
- Podrobné sledování skupiny a chování hlavních aktérů.
- Informování o tom, co proběhlo, pěstouny, klíčového pracovníka rodiny (oběti, agresorů).

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

- Zajištění bezpečí a individuální péče pro oběť.
- Zajištění ostatní dětí, aby se nemohly domlouvat, na tom, co se stalo (oddělit je a hlídat).
- Okamžité hlášení situace vedoucímu akce a odbornému garantovi
- Získání svědectví od pravděpodobně nejvíce neutrálních dětí.
- Výslech pravděpodobných agresorů (samostatně)
- Společně s odborným garantem zvážit možnost volání policie (158)
- Informovat pěstouny, zajistit odvoz agresorů z pobytu.
- Sdělit ostatní dětem výstup ze situace, dát prostor pro sdílení emocí, poté oddechový program.
- Zvážit možnost podání trestního oznámení
- Informovat klíčové pracovníky dotyčných rodin – zajistit terapii jak pro oběť, tak pro agresora/y.

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

Vážné zranění dítěte (klienta) v průběhu pobytu

Vážnému zranění 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 středisko 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:** znamená to 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 155 – rychlou záchrannou službu. Sděluji, 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 155,** sděluji, 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 RZS. 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 100x 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 dále dle potřeby (stálá kontrola, zda dýchá, prevence podchlazení, zajištění převozu do nemocnice apod.)
- Ano. Zastav to. Nasad' 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 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, však zakloň hlavu a zkontroluj dech znovu, jestli stále nedýchá, zahaj resuscitaci.

- 3) 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. Nehorší se? Pokud ano, klidně znovu volej 155. Pošli někoho naproti sanitce.

Poté, co je zajištěno bezpečí nebo péče, vedoucí akce neprodleně informuje odborného garanta, Správní radu 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.

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 či fyzicky týráno, zanedbáváno nebo zneužíváno v rodině, nebo je na něm páčáno jiné násilí, je nutné postupovat velmi pečlivě a důsledně. Svěřit se dítě může buď klíčovému pracovníkovi, nebo vedoucímu na některé z akcí pro děti (případně se toto dozvíme zprostředkovaně od jiné osoby). Postup je poté podobný, 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 rodiče/pěstouni nedozvěděli. Zároveň je dobré zvážit, zda nejde o impulzivní 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 bylo ve výsledku 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 poté 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 klíčový pracovník (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 informace KP sdělit (bude hlavní osobou, jež mu pomůže). Pokud dítě KP nedůvěřuje, je určen jiný pracovník, který bude touto osobou. Pocit "zrazené důvěry" může inhibovat participaci dítěte v řešení jeho situace, může vést ke stažení informace nebo k nedůvěře přístě 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 o však vždy informováno dopředu o tom, komu jsou informace sděleny.
- 4) Vedoucí akce informuje odborného garanta. Ten v případě, kdy jde o dítě pěstouna, který má s DPD podepsanou dohodu, také koordinátora provázení a klíčového pracovníka (doplnění o informace z provázení). Společně určují garanta, který situaci řeší a jehož úkolem je zmapovat míru ohrožení dítěte. **Vždy je nutné s odborným garantem 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 odborný garant) provede prohlídku těla dítěte, informace zadokumentují.
- 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 DPD.
- 8) Vyhodnocení zjištěných informací se účastní garant, KP, odborný garant a pracovník, kterému se dítě svěřilo. O vyhodnocení je vedení DPD informováno.
 - **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 s 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 od klíčového pracovníka apod.) Pak je s dítětem intenzivně pracováno, dále je udržovaný vztah s KP. Rodina dítěte bude dále sledována, práce KP se zintenzivní, rodinu bude navštěvovat častěji. Doporučíme dítěti 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 klíčového pracovníka 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, ideálně jiným pracovníkem, než situaci řeší s dítětem, tak, aby pěstouni buď mohli pracovat na změně situace (není vážné) anebo aby dostali podporu pěstouni, kteří jsou obviněni, nejsou proti nim důkazy (ani nepřímé) a v případě nevin jsou pod obrovským

tlakem celého okolí (hrozí vážné narušení integrity rodiny).

V případě, kdy se dítě svěří klíčovému pracovníkovi nebo jinému pracovníkovi mimo pobyt dítěte.

Pracovník vyhodnotí, zda je dítě akutně ohroženo. Pokud ano, zajistí dočasně (např. 1-2 dny) dítěti bezpečné prostředí (tábor, teta, hlídání apod.) pro zjištění dalších informací a zmapování problému. Pokud dítě akutně ohroženo není, ponechá jej v rodině. KP o situaci informuje odborného garanta a/nebo koordinátora provázení, 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, ale i předběžné opatření a nahlášení trestného činu policii). Klíčový pracovník nadále pracuje intenzivně s dítětem (případně jej připravuje na přemístění) a pokud je to možné také 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 (a evidentně nejde jen o přivolávání pozornosti), že jej některý z pracovníků na akci DPD týral, zanedbával nebo zneužíval, je situace vyhodnocená jako riziková a je **vždy** nutné, aby se vedoucí akce (nebo jiný pracovník) obrátil na odborného garanta. 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 DPD a společně stanovují se 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 garantem) 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)

- Přivolat pomoc (**volat 155**) nebo požádat kohokoli jiného o její přivolání.
- Nehodu neprodleně oznámit výkonné ředitelce a postupovat podle jeho pokynů (ohlášení policii, pojišťovně, vyčkání na případný odvoz atd.).
- V případě, že se úraz stal před schůzkou s klientem (například na cestě za ním), neprodleně klienta informovat, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí, případně kdo jej může zastoupit. Pokud toho zraněný zaměstnanec sám není schopen, musí zajistit kontakt s klientem vedení DPD či tento úkol delegovat 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

- 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.
- V případě, že se úraz stal před schůzkou s klientem, neprodleně klienta informovat, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí, případně kdo jej může zastoupit. Pokud toho zraněný zaměstnanec sám není schopen, musí zajistit kontakt s klientem vedení či tento úkol delegovat na jiného zaměstnance.
- 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 vedoucímu pracoviště 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 jedno časové 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 klíčové pracovníky, kteří nejezdí na akce pro děti). V případě nenalezení zástupu za pracovníky, je akce zrušena a pěstounům i dětem je vysvětlen důvod zrušení akce i politování nad tím.

Nedostatek klíčových pracovníků - je řešen informováním klientů o nastalé situaci (emilem, telefonem) s jednoznačným časovým odhadem, po který je nouzová situace předpokládána. Klienty poprosíme 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 nebo odborného garanta pro práci v terénu. O ukončení nouzové situace (např. po pominutí chřipkové epidemie) jsou klienti opět informováni a je jim poděkováno za trpělivost a pochopení.

12. Havarijní situace (standard 15a)

Požár

V případě požáru (šířícím se ohni), 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. Toto činí tak, aby sami nepřišli ke zranění.
- 3) Jakmile jsou všichni v bezpečí, vytáhí jeden z pracovníků hasiče (odpovědnost má vedoucí akce a všichni zaměstnanci DPD) – **telefonní číslo 150** a informuje hasiče:
 - **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 (rekreační objekt vězeňské služby Kuřim, Radiměř 285, asi 15 km od Svitav).
 - **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 reálné udržet v daném počtu osob na místě a riziko vlastního zranění je nízké.

V případě drobného ohně, jakmile jsou odvedeny děti / ostatní lidé do bezpečí, je, pokud není situace životu ohrožující, žádoucí oheň hasit, a to buď mokrým ručníkem (malý plamen) nebo hasicím 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)

Průběžná kontrola naplňování standardů kvality a výkonu SPOD probíhá

- prostřednictvím hodnocení naplňování cílů dohod (viz. manuál provázení PP)
- kontrolou cílování práce s rodinou koordinátorem provázení (viz. manuál provázení PP)
- pravidelnými metodickými diskuzemi v rámci porady klíčových pracovníků k aktuálním problémům, které jsou řešeny v terénu
- pravidelným vyhodnocováním proběhnutého roku v rámci tzv. finančního plánování a plánování akcí na další rok v listopadu (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 pro klienty (jednou za 2 roky), dotazující se na spokojenost s kvalitou jednotlivých služeb a kvalitou provázení (příloha 07)
- pravidelným vyhodnocováním jednotlivých aktivit roku v únoru před Valnou hromadou (včetně zprávy pro aktivní členy) a vypracování shrnutí do výroční zprávy organizace

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. Reálnou revizi zajišťuje odborný garant, koordinátor provázení a výkonný ředitel. Jde o setkání respitního týmu (leden), porady klíčových pracovníků (každý měsíc, ne však každý měsíc se věnujeme metodickým úpravám), finanční plánování a plánování akcí (listopad), kde řešíme průběh akcí (včetně vzdělávacích akcí).

Systematická revize pravidel a manuálů standardů kvality SPOD

Systematickou revizi pravidel nařizuje (a kontroluje její realizaci) Správní rada DPD 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 ve SR není zároveň pracovník z terénu, dává Manuál ještě k připomínkování jinému klíčovému pracovníkovi s úvazkem alespoň 1,0). Takovouto revizí prošly dokumenty standardů kvality v roce 2014 a v roce 2016.

Zevrubnou revizí prochází dokumenty také přirozeně před plánovanou kontrolou standardů kvality SPOD z Úřadu práce (čímž to tyto kontroly vítáme jako podnět k další celkové reflexi naší 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 proběhne asistovaný kontakt nebo předání dítěte do jiné péče - společně s klienty reflektujeme průběh a spokojenost)
- sdílíme na poradách klíčových pracovníků, a to prostřednictvím intervizí (KP může s klienty řešit i jejich nespokojenost, vyhýbavost atd.) a příkladů dobré praxe (ocenění KP klientem, dobrá práce KP)
- individuální cílená i spontánní práce s dětmi (na pobytech kronika, kam děti píšou, jak se jim akce líbila, facebooková uzavřená skupina "Respitní hustopokec" apod.)
- závěrečný kruh s klienty na konci každé akce (účastníci krátce slovně hodnotí, jak jim na akci bylo - jak byli spokojeni)
- zpětnovazební dotazník ihned po akci (papírový nebo online)

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 další rodiny, posílají své klienty na akce apod.)
- ústně v rámci setkání NNO v daném regionu a kulatých stolů

Výstupy ze zpětných vazeb jsou předávány v rámci pravidelných setkání pracovníků organizace, kde se poté odráží v nastavování služeb. Jde o:

- finanční plánování a plánování akcí (listopad)
- víkend pro pracovníky (listopad)
- valná hromada aktivních členů (únor/březen)