

## Mapa standardů kvality sociálně právní ochrany – Rozum a Cit, z. s.

Standardy a další interní materiály organizace v platném aktualizovaném znění jsou k nahlédnutí po předchozí domluvě na pracovištích Rozum a Cit, z. s. (Praha, Plzeň, Říčany, Benešov).

### Standard č. 1

#### Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

Kdo je naším klientem, proč a v čem podporujeme naše klienty, jak v organizaci předcházíme situacím, které by mohly být překážkou v poskytování služeb ve prospěch klienta.

#### Více informací naleznete zde:

Zpracované postupy na zjišťování názoru dítěte a doklad o tom, že jeho názoru přikládáme náležitou váhu;

Postupy pro předcházení zneužívání, zanedbávání nebo zneužívání dítěte, pravidla postupu zjištění takového jednání (ze strany rodiče nebo jiné pověřené osoby péčí o dítě, případně pracovníkem pověřené organizace).

### Standard č. 2

#### Ochrana práv a ochráněných zájmů

Jak zajišťujeme, aby byla dodržována práva našich klientů.

Jak chráníme v naší organizaci práva dítěte, jakým způsobem předcházíme možnému zneužívání, zanedbávání a týrání dětí.

#### Více informací naleznete zde:

Zpracované postupy na zjišťování názoru dítěte a doklad o tom, že jeho názoru přikládáme náležitou váhu;

Postupy pro předcházení zneužívání, zanedbávání nebo zneužívání dítěte, pravidla postupu zjištění takového jednání (ze strany rodiče nebo jiné pověřené osoby péčí o dítě, případně pracovníkem pověřené organizace).

### Standard č. 3

#### Prostředí a podmínky

Kde nás najdete, jak to u nás vypadá.

#### Více informací naleznete zde:

Popis pracoviště - Organizační řád;  
Vnitřní personální pravidla;  
Pracovní řád.

#### Standard č. 4

### Informovanost o výkonu a činnosti sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

Jakým způsobem informujeme o naší činnosti veřejnost.  
Jaké máme důvody odmítnout poskytnutí služby.

#### Více informací naleznete zde:

Aktuální informace o organizaci jsou zveřejňovány na webu a sociálních sítích Facebook, Instagram;  
Veřejný závazek, Poslání, cíle a cílová skupina organizace.

#### Standard č. 5

### Podpora přirozeného prostředí

Jakým způsobem podporujeme dítě v kontaktu se svým přirozeným prostředím (biologickou rodinou, vrstevníky, osobami blízkými atd.).

#### Více informací naleznete zde:

Pracovní postupy - Metodika realizace kontaktů dítěte v náhradní rodinné péči s rodiči a osobami blízkými;  
Pracovní postupy Doprovázení.

#### Standard č. 6

### Personální zabezpečení

Organizace naší činnosti, personální zajištění.

#### Více informací naleznete zde:

Organizační řád;  
Vnitřní personální pravidla;  
Pracovní řád.

## Standard č. 7

### Přijímání a zaškolování pracovníků

Jaké vzdělání a zkušenosti musí mít pracovník, aby u nás mohl pracovat, jak je zaškolen.

Jak vybíráme nové pracovníky.

Jak spolupracujeme s dobrovolníky a dalšími pracovníky.

#### **Více informací naleznete zde:**

Organizační řád;  
Vnitřní personální pravidla;  
Pracovní řád.

## Standard č. 8

### Profesní rozvoj zaměstnanců

Jak se naši zaměstnanci dále vzdělávají, jak je zajištěn profesní růst našich zaměstnanců.

Jak naše zaměstnance hodnotíme a oceňujeme.

#### **Více informací naleznete zde:**

Vnitřní personální pravidla;  
Pracovní řád;  
Plán zaškolení pracovníků;  
Pravidelné hodnocení zaměstnanců;  
Postup oceňování a odměňování zaměstnanců.

## Standard č. 9

### Pracovní postupy pověřené osoby

Jak poskytujeme naše služby.

#### **Více informací naleznete zde:**

Pracovní postupy Doprovázení,  
Odlehčení, Vzdělávání pěstounů.

## Standard č. 10

### Dohoda o výkonu pěstounské péče

Jakým způsobem navazujeme spolupráci s našimi klienty, kdy jsou možné změny či ukončení spolupráce.

Jak spolupracujeme s orgány sociálně právní ochrany dětí a dalšími institucemi.

Jak podporujeme pěstouny v rozvíjení jejich znalostí a dovedností při péči o svěřené dítě.

#### **Více informací naleznete zde:**

Pravidla a pracovní postupy pro uzavírání, změnu a ukončování Dohod o výkonu pěstounské péče;

Popis spolupráce s dalšími institucemi;

Pravidla podávání podnětů a stížností, ochrana osobních údajů.

## Standard č. 11

### Předávání informací

Koho a jakým způsobem informujeme o naší spolupráci s klienty.

Jak informujeme klienta o vzájemné spolupráci.

Jakým způsobem dochází k výměně informací o klientech mezi jednotlivými pracovníky organizace.

#### **Více informací naleznete zde:**

Pracovní postupy pro předávání informací v rámci organizace;

Zpracovaná pravidla pro nakládání s osobními údaji klientů.

## Standard č. 12

### Změna situace

Jakým způsobem klienta provázíme procesem změn, které se v jeho životě objevují.

#### **Více informací naleznete zde:**

Zpracované postupy pro případ změny v životě pěstouna či dítěte (nástup do školy, změna pečujícího atd.).

### Standard č. 13

## Dokumentace o výkonu sociálně-právní chrany

Jak vedeme dokumentaci o spolupráci s klientem.

Jaké dokumenty zpracováváme.

Jak informujeme klienta o možnosti seznámit se s naší dokumentací.

#### Více informací naleznete zde:

Pracovní postupy pro vedení dokumentace;  
Zpracování zpráv pro další instituce;  
Ochrana a nakládání s osobními informacemi klienta;  
Oznamovací povinnost;  
Pravidla pro možnost nahlédnutí do dokumentace klientem.

### Standard č. 14

## Vyřizování a podávání stížností

Jakým způsobem se může klient vyjádřit ke způsobu vykonávání služby.

Jak a kde si klient může stěžovat na průběh služby.

Jak zpracováváme podněty, připomínky a stížnosti klientů.

#### Více informací naleznete zde:

Pravidla pro příjem, zpracování a vyřizování podnětů a stížností;  
Postupy pro zjišťování zpětné vazby klientů (pěstounů i dětí).

### Standard č. 15

## Rizikové, havarijní a nouzové situace

Jakým způsobem řešíme rizikové, havarijní a nouzové situace v organizaci.

Jak zajišťujeme proškolení pracovníků v krizových, nouzových a havarijních situacích.

#### Více informací naleznete zde:

Zpracované postupy pro zvládání nouzových, havarijních a rizikových situací při výkonu práce zaměstnance na pracovišti nebo při práci v terénu;  
Řád BOZP.

Standard č. 16

## Zvyšování kvality výkonu sociálně- právní ochrany

Jakým způsobem se organizace  
snaží zvyšovat kvalitu  
poskytovaných služeb.

### **Více informací naleznete zde:**

Zpracované postupy pro zjišťování  
zpětné vazby klientů (pěstounů i  
dětí) a dalších spolupracujících  
organizací;

Pravidla pro zvyšování kvalifikace  
zaměstnanců - Pracovní řád a  
Vnitřní personální pravidla.