

Standard č. 16

Zvyšování kvality výkonu sociálně – právní ochrany

Kritérium 16 a:

Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně- právní ochrany dětí.

Kritérium 16 b:

Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob a orgánů veřejné moci.

Aktualizace jednotlivých dokumentů probíhá průběžně

Vypracovala:

*Jana Kučová, DiS. - vedoucí Prima rodiny
Spolupracoval tým pracovníků.*

Prima Vizus, o. p. s.
Kontaktní adresa: Prima rodina
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/
Štefánikova 2515, Aš 352 01
e-mail: primarodina@primavizus.cz
web: www.prima-rodina.cz
Facebook: Prima Rodina Cheb



Kritérium 16 a:

Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně- právní ochrany dětí.

Systém kontroly

Kvalita výkonů je pravidelně monitorována a vyhodnocována na pravidelných poradách v týmu s vedoucím. Ke zvyšování kvality pomoci a podpory pěstounským rodinám nezbytně patří i odborný růst pracovníků.

Součástí zmíněného procesu je:

- pravidelná reflexe naplňování Standardů kvality a jejich aktualizace probíhá v září na bilanční poradě.

Individuální vzdělávací plán pěstounské osoby vyhodnocuje 1x ročně klíčový pracovník při pravidelné konzultaci.

Skupinové vzdělávání pečujících osob se hodnotí na bilanční poradě v září, kde se vyhodnotí dotazníky spokojenosti s názvem Přínos spolupráce pověřené osoby pro pěstounskou rodinu a IVP PO (viz příloha). Klíčový pracovník si z dotazníků vypíše témata vzdělávání, která pečující osoby zajímají. Během října podklady vyhodnotí vedoucí. Od října do prosince na základě zjištěných skutečností vedoucí zajišťuje vzdělávání na následující rok.

- hodnocení úspěšnosti vlastní práce (např. Sebehodnotící dotazníky)
- aktualizace informačních letáků, webových stránek

Pracovníci Prima rodiny průběžně monitorují, kontrolují a hodnotí, zda je způsob poskytování pomoci a podpory pěstounským rodinám v souladu s definovaným posláním, cíli, principy a zásadami a osobními cíli jednotlivých pečujících osob. K tomuto účelu slouží zejména pravidelné návštěvy - konzultace klíčového pracovníka v rodinách, které probíhají, dle potřeb osob z cílové skupiny, minimálně jedenkrát za dva měsíce.

Prima Vizus, o. p. s.
Kontaktní adresa: Prima rodina
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/
Štefánikova 2515, Aš 352 01
e-mail: primarodina@primavizus.cz
web: www.prima-rodina.cz
Facebook: Prima Rodina Cheb



Z každé návštěvy je proveden písemný záznam „Záznam z konzultace“ (viz příloha). Rovněž je klíčovým pracovníkem pečlivě sledováno naplňování Individuální plán dítěte.

Do hodnocení kvality poskytované péče pěstounským rodinám jsou zapojeni mimo osob z cílové skupiny a pracovníků PR i pracovníci OSPOD a další zainteresované osoby či instituce, které v rámci širšího realizačního týmu spolupracují s pěstounkou rodinou.

Všem zainteresovaným stranám je poskytován dostatečný prostor k uplatňování jejich vlastních poznatků a návrhů na zkvalitnění práce.

Porady, konzultace

- jedenkrát týdně se koná pravidelná porada týmu pracovníků; konzultace, diskuze, kazuistiky, předání zkušeností, podnětů od rodin apod. – z těchto porad není písemný výstup
- dle aktuálnosti a potřeb se pravidelně konají konzultace a porady vedoucího a dalších pracovníků s pracovníky OSPOD – z těchto porad není písemný výstup
- jedenkrát měsíčně se koná pravidelná porada i s ředitelem společnosti, kde je řešena spolu s týmem pracovníků další vize a strategie, koncepce a témata vzdělávacích programů, další nové, rozvojové programy (viz příloha Plán porad).

1x měsíčně provádí vedoucí kontrolu klíčového pracovníka – kontrola spisu a návštěva v rodině při konzultaci.

V pravidelných intervalech (1 x ročně) provádí vedoucí hodnocení pracovníků, jehož součástí je i všeobecný rozhovor, při kterém zjišťuje poznatky, zkušenosti a názory pracovníka. Nově získané poznatky, zkušenosti a názory jsou bohatým zdrojem informací pro řízení kvality.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pomoci či podpory pěstounským rodinám využívají pracovníci PR jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality své práce. Stížnosti pečujících osob, či dalších oprávněných osob mohou být cenným zdrojem informací

Prima Vizus, o. p. s.
Kontaktní adresa: Prima rodina
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/
Štefánikova 2515, Aš 352 01
e-mail: primarodina@primavizus.cz
web: www.prima-rodina.cz
Facebook: Prima Rodina Cheb



o skutečné kvalitě práce zaměstnanců, o tom, jak je pěstounskými rodinami vnímána a přijímána. V dohodě o výkonu pěstounské péče jsou uvedeny podrobné informace o možnosti podání stížnosti, způsobu jak a kam tuto stížnost podat, způsobu vyrozumění stěžovatele.

Kritérium 16 b:

Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob a orgánů veřejné moci.

Způsob získávání informací

Vyhodnocení způsobu práce pracovníků Prima rodiny vychází z šíře odborných znalostí pracovníka, ze schopnosti zpětného náhledu na způsob své práce, ze znalosti potřeb, motivů, zájmů, schopností a dovedností jednotlivých pečujících osob a dětí jim svěřených do pěstounské péče.

K vyhodnocení práce slouží

- Záznamy z konzultací
- Individuální plán rozvoje (IPR)
- Individuální vzdělávací plány (IVP)
- Individuální plán dítěte (IPD)
- Dotazníky spokojenosti

Hodnotící zprávy o průběhu spolupráce s pečujícími osobami a naplňování IPD u dětí svěřených do pěstounské péče jsou 2x ročně zasílány příslušnému OSPOD. Zprávy procházejí pravidelnou aktualizací a nezbytným vývojem tak, aby měly co největší vypovídací hodnotu.

Prima Vizus, o. p. s.
Kontaktní adresa: Prima rodina
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/
Štefánikova 2515, Aš 352 01
e-mail: primarodina@primavizus.cz
web: www.prima-rodina.cz
Facebook: Prima Rodina Cheb



Způsoby vzájemné komunikace závisí na možnostech a schopnostech pečujících osob, dětí svěřených do pěstounské péče. Ze strany pracovníka musí být vždy přizpůsobena forma komunikace s danou osobou, s dítětem. Komunikace musí být citlivá, příjemná, srozumitelná a přínosná pro obě strany.

Pro zjišťování spokojenosti pěstounských rodin se službou, jsou vytvořeny dotazníky spokojenosti s názvy Přínos spolupráce pověřené osoby pro pěstounskou rodinu, Přínos spolupráce klíčového pracovníka pro pěstounskou rodinu, které jsou s pečujícími osobami vyplňovány jedenkrát ročně. Děti svěřené do pěstounské péče vyplňují dotazníky spokojenosti s názvem Dotazníček Přínos spolupráce Prima rodiny pro dítě v pěstounské péči (viz příloha). Spokojenost je zjišťována hlavně ústně, a to při každém kontaktu s osobami s cílové skupiny: dotazy, rozhovory, získávání zpětné vazby. Dotazníky jsou vyhodnoceny na bilanční poradě v září.

Pro zjišťování spokojenosti OSPOD je vytvořen dotazník s názvem Dotazník spokojenosti spolupráce Prima rodiny s příslušným OSPOD (viz příloha). Tyto dotazníky jsou zasílány jako příloha elektronicky během prosince každého roku. Vyplněné dotazníky vrací OSPOD datovou schránkou. Vyhodnoceny jsou vedoucí Prima rodiny během ledna až března roku následujícího.

Frekvence vyhodnocování informací

1. dotazníky - jsou součástí hodnocení Individuálních rozvojových a vzdělávacích plánů, hodnocení jsou konzultovány v týmu pracovníků PR
2. rozhovory - cílené a nahodilé probíhající více méně kontinuálně, průběžně po celý rok při
 - setkávání se s pečujícími osobami a s dětmi svěřenými do PP
 - setkávání se při různých příležitostech na kulturních či vzdělávacích akcích pořádaných Prima rodinou
 - setkávání se při návštěvách v pěstounských rodinách

Prima Vizus, o. p. s.
Kontaktní adresa: Prima rodina
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/
Štefánikova 2515, Aš 352 01
e-mail: primarodina@primavizus.cz
web: www.prima-rodina.cz
Facebook: Prima Rodina Cheb



Rozhovory provádí klíčoví pracovníci. Získané poznatky jsou týmově konzultovány, podněty zaznamenávány a vyhodnocovány tak, aby bylo možno přijmout v případě potřeby konkrétní řešení popř. nápravu s cílem zlepšení kvality práce služby.

Součástí rozhovorů je i pozorování, monitoring.

Výstup hodnocení

Na základě analýzy všech ústních i písemných podnětů, připomínek, stížností se vyhodnotí další postup a stanoví návrh řešení. Na základě závěrů probíhá tematický kulatý stůl - buď v týmu, či společná diskuze se zástupci zřizovatele, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví a dalších zainteresovaných osob.

Pokud to situace vyžaduje, přizve se ke konzultaci externí poradce (psycholog, právník, supervizor).

Systém výměny informací

O průběhu poskytování pomoci a podpory pěstounským rodinám si sociální pracovníci předávají potřebné informace následující formou:

- ústně
 - pravidelné pracovní porady (jedenkrát v týdnu, popř. dle potřeby)
 - mimořádné porady (dle potřeby a aktuální situace - např. při řešení mimořádných situací, stížností apod.)
- písemně
 - zápisy z porad
 - zápisy a záznamy klíčových pracovníků

Prima Vizus, o. p. s.
Kontaktní adresa: Prima rodina
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/
Štefánikova 2515, Aš 352 01
e-mail: primarodina@primavizus.cz
web: www.prima-rodina.cz
Facebook: Prima Rodina Cheb



PRIMA RODINA

Přílohy:

Dotazníky spokojenosti s názvem Přínos spolupráce pověřené osoby pro pěstounskou rodinu,

Přínos spolupráce klíčového pracovníka pro pěstounskou rodinu

Záznam z konzultace

Plán porad

Dotazníček Přínos spolupráce Prima rodiny pro dítě v pěstounské péči

Dotazník spokojenosti spolupráce Prima rodiny s příslušným OSPOD.

Aktualizováno: 10. 06. 2015, březen 2018

Schválil: ředitel společnosti MUDr. Ing. Robert Plachý

Prima Vizus, o. p. s.
Kontaktní adresa: Prima rodina
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/
Štefánikova 2515, Aš 352 01
e-mail: primarodina@primavizus.cz
web: www.prima-rodina.cz
Facebook: Prima Rodina Cheb

