**OBSAH STANDARDŮ KVALITY**

|  |  |
| --- | --- |
| **Standard č. 1: Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby**  Obsahuje základní informace o činnosti pověřené osoby – poslání, cíl, cílová skupina, zásady činnosti, hlavní činnosti spolku. Dále jsou jeho obsahem pravidla vymezující možný střet zájmů mezi zaměstnanci pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně řešení těchto situací.  **Standard č. 2: Ochrana práv a oprávněných zájmů**  Obsahem je popis norem zaručujících dodržování práv a oprávněných zájmů klientů, popis procesu seznamování klientů s jejich právy. Dále je zde uveden popis oblastí, v nichž by mohlo dojít k porušování práv klientů včetně popisu způsobu, jak jim předcházet. Je zaručeno zjišťování názoru dítěte, dochází k ochraně dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním, je uveden postup pro předcházení zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte a postup při prokazatelném zjištění zneužívání, zanedbávání nebo týrání dítěte.  **Standard č. 3: Prostředí a podmínky**  Vytvoření bezpečného, přátelského a důstojného prostředí pro klienty – respekt k soukromí klienta a důvěrnost jednání. Materiální, technické a hygienické podmínky dle rozsahu poskytovaných činností pověřenou osobou.  **Standard č. 4: Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby**  Obsahuje informace předávané klientům o své činnosti, včetně způsobu předávání těchto informací. Obsahuje dále pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout.  **Standard č. 5: Podpora přirozeného sociálního prostředí**  Standard popisuje rozvoj vztahů v rámci přirozeného sociálního prostředí, včetně přípravy a způsobu průběhu kontaktů dítěte s biologickou rodinou.  **Standard č. 6: Personální zabezpečení**  Obsahem je mimo jiné schéma personálního zabezpečení fungování zaspaného spolku, včetně výše úvazku. Personální zabezpečení je s ohledem na rozsah poskytovaných činností, potřeb klientů, zachování kvality výkonu sociálně-právní ochrany, včetně stanovení kompetencí a povinností pracovníků pověřené osoby.  **Standard č. 7: Přijímání a zaškolování zaměstnanců**  Jsou popsány kvalifikační předpoklady zaměstnanců podílejících se na zajišťování sociálně-právní ochrany, dále jsou zde popsána pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců pověřené osoby.  **Standard č. 8: Profesní rozvoj zaměstnanců**  Je popsáno hodnocení, podpora a způsob oceňování zaměstnanců při naplňování profesních cílů a odbornosti, včetně zpracování jejich individuálních plánů dalšího vzdělávání a povinností supervize.  **Standard č. 9: Pracovní postupy pověřené osoby**  Jsou popsány pracovní postupy šesti základních situací v rámci spolupráce s klienty, které jsou následně rozvedeny ve vnitřní směrnici Čerpání státního příspěvku ba výkon pěstounské péče. Protože spolek v současné době nerealizuje přípravy pro žadatele, nejsou obsahem standardu písemně zpracována pravidla pro tyto situace.  **Standard č. 10: Dohoda o výkonu pěstounské péče**  Obsahem standardu jsou zejména pravidla pro uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče, pravidla pro změny v dohodě o výkonu pěstounské péče a pravidla pro ukončení dohody o výkonu pěstounské péče. Standard dále obsahuje pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče a proces plánování průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči. Je popsán také způsob plánování zvyšování znalostí a dovedností osob pečujících/osob v evidenci.  **Standard č. 11: Předávání informací**  Jak je zajištěna součinnost všech zúčastněných stran prostřednictvím pravidelného informování o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte. Pravidla pro předávání informací mezi pracovníky pověřené osoby, zastupitelnost zaměstnanců.  **Standard č. 12: Změna situace**  Jsou uvedeny příklady významných změn v životě dětí a rodin, které vyžadují pomoc, podporu či intervenci. Jsou popsány základní postupy v rámci nejčastěji se vyskytujících situacích, které jsou zátěžové pro celou rodinu.  **Standard č. 13: Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany**  Jsou popsána pravidla pro vedení dokumentace, jsou popsány obsahy pojmů osobní údaj a citlivý údaj.  **Standard č. 14: Vyřizování a podávání stížností**  Je popsán obsah pravidel pro podávání, vyřizování a evidenci stížností, který je dále pro klienty jako samostatný dokument uveden na webových stránkách.  **Standard č. 15: Rizikové, havarijní a nouzové situace**  Jsou definovány jednotlivé typy situací dle závažnosti, jsou popsány obecné zásady pro řešení mimořádných situací a popsány dále konkrétní příklady řešení některých z těchto situací.  **Standard č. 16: Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany**  Je popsán systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany, je popsán systém zjišťování zpětné vazby. |  |