

## **STANDARD Č. 1 - CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY**

- ✓ *Tato metodika definuje poslání, cíle a cílovou skupinu a dále popisuje jednotlivé činnosti organizace dle pověření k výkonu SPOD včetně zásad těchto činností. Metodika obsahuje základní informace o subjektu. Metodika rovněž ošetřuje situace možného střetu zájmů.*

**EUROTOPIA.CZ, o.p.s.** je nestátní nezisková organizace působící od roku 1999 v regionech Opava a Vítkov, od roku 2009 působí také v Krnově, od roku 2015 v Bruntále a od roku 2017 v Jeseníku. Činnost organizace je zaměřena na práci s rodinami, dětmi a jednotlivci. Některé programy organizace jsou cíleny na práci s lidmi ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí, s dětmi a mládeží, které jsou ohroženy působením rizikových projevů chování a vlivů nefunkční rodiny. Nabízíme také činnosti zaměřující se na práci s rodinami v rozchodu, rozvodu či jiné krizové situaci. Od roku 2016 doprovázíme pěstounské rodiny. Realizované aktivity vždy směřujeme především k podpoře dětí – jak v náhradní péči, tak i biologických, které vyrůstají v náhradních rodinách.

### **Poslání v oblasti náhradní rodinné péče**

Zajistit dětem, jež nemohou vyrůstat ve vlastní rodině, život v náhradním rodinném prostředí, a to prostřednictvím doprovázení a podpory jejich pěstounů.

Podpora a rozvíjení náhradní rodinné péče se zaměřením na aktivity vedoucí ke zlepšení kvality života dětí vyrůstajících mimo svou biologickou rodinu.

## **STANDARD Č.2 - OCHRANA PRÁV A CHRÁNĚNÝCH ZÁJMŮ**

- ✓ *Tato metodika upravuje postupy a pravidla pro dodržování práv a svobod klientů, a to se zvláštním zřetelem na práva dětí, opírajíce se o názory dětí. Metodika rovněž ošetřuje situace týrání, zneužívání a zanedbávání dětí, včetně postupů pro předcházení těmto situacím.*

Základní premisy

- ✓ *Dodržování základních práv a svobod klientů je základním předpokladem kvalitního výkonu sociálně-právní ochrany.*
- ✓ *Pro dodržování základních práv a svobod klientů je důležitá jejich dobrá znalost ze strany pracovníků.*
- ✓ *Nejlepší zájem dítěte je předním hlediskem při každé činnosti a rozhodování pracovníků.*

## **STANDARD Č. 3 – PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY**

Výkon sociálně právní ochrany a s ním spojené aktivity probíhají na adresách:

- ✓ Zápalovala 27 v Opavě a
- ✓ Masarykovo náměstí 14 v Jeseníku.
- ✓ *Jednotlivé prostory se liší svým využitím, a tedy i svým vybavením, které je přizpůsobeno potřebám, ke kterým jsou prostory používány. Všechny prostory umožňují naplnění práva klientů na soukromí a zároveň je kladen důraz na to, aby byly příjemné a navozovaly pocit bezpečí. Ve všech prostorách organizace je dbáno na to, aby byly naplněny základní potřeby klientů (přístup k sociálnímu zařízení, možnost drobného občerstvení) a zároveň splňovaly bezpečnostní a hygienické podmínky.*
- ✓ *Významná část aktivit, které jsou spojeny s poskytováním služeb organizace, se koná v domácnostech klientů.*

- ✓ *Prostory organizace slouží obecně k následujícím účelům: terapie, asistované kontakty, prostor pro administrativní úkony a společná setkávání pracovníků, školení a vzdělávání, aktivity pro děti.*

## **STANDARD Č. 4 - INFORMOVANOST O VÝKONU SPO A ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY**

- ✓ *Organizace zprostředkovává cílovým skupinám informace o činnosti, kterou vykonává, o tom, kdo konkrétně činnost vykonává, jakou formou a za jakých podmínek. Zájemci mají možnost získávat informace o fungování a nabídce naší organizace následujícími způsoby:*
  - ✓ *na webových stránkách organizace <http://opava.eurotopia.cz/>,*
  - ✓ *na veřejně dostupných nástěnkách,*
  - ✓ *v kanceláři organizace v kontaktní dny,*
  - ✓ *u sociálních pracovníků OSPOD spádových oblastí,*
  - ✓ *pracovníky organizace,*
  - ✓ *na portále MPSV, aj.*
- ✓ *Organizace dbá na to, aby zájemce o službu měl k dispozici potřebné informace týkající se jejího fungování (poslání), její činnosti (nabídka služeb) a podmínek, za kterých lze služby organizace využít. Zároveň je kladen důraz na to, aby zájemce o službu věděl, že se může na pracovníky organizace obrátit pro doplňující informace a je informován o tom, kde jinde může takové informace získat.*

## **STANDARD Č. 5 - PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ**

- ✓ *Metodika definuje podporu dětí ve vztazích s jejich přirozeným sociálním prostředím a podporu při navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů dítěte s jemu příbuznými a blízkými osobami včetně postupů při navazování a rozvíjení těchto vztahů a kontaktů jako součást činnosti organizace.*
- ✓ *Současné sociální prostředí zahrnuje běžné společenství, kde děti žijí, vzdělávají se, věnují se svým zájmům, tzn. náhradní rodina vč. jejich příbuzných a známých a komunita, v níž rodina žije, mateřská škola, základní škola, centra volnočasových aktivit aj. Pro děti v náhradní rodinné péči, které v minulosti zažily narušení přirozených vazeb, může být jakékoli další navazování nových vztahů s okolím obtížné, mohou být v kontaktu s lidmi a prostředím mimo rodinu nedůvěřiví, mohou mít obavy z čehokoli neznámého – z cizích osob, z činností. Přesto je pro jejich další vývoj důležité, aby si osvojovaly dovednosti navazovat nové vztahy a budovat vlastní širší sociální zázemí.*

## **STANDARD Č. 6 - PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ**

- ✓ *Tato metodika stanoví organizační strukturu organizace včetně uvedení počtu pracovních míst a úvazků a popisu pracovních pozic zahrnujících osobnostní i kvalifikační a osobní požadavky na jednotlivé zaměstnance v oblasti NRP.*

Organizace stanovuje strukturu pracovního týmu (resp. schéma personálního obsazení výkonu SPOD v oblasti NRP), počet pracovníků (resp. pracovních míst), jejich kvalifikaci (resp. kvalifikační požadavky) a osobnostní předpoklady zaměstnanců. Profesionální složení pracovního

týmu umožňuje reagovat na specifické potřeby klientů, je tedy přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu klientů.

## **STANDARD Č. 7 - PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ**

- ✓ Pracovníci organizace a další fyzické osoby, které se podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany, jsou trestně bezúhonní a splňují odbornou způsobilost dle § 49a Zákona.
- ✓ Organizace má stanovené postupy pro přijímání nových pracovníků a zaškolování nových pracovníků.
- ✓ Organizace vypisuje výběrové řízení na požadovanou pracovní pozici, pokud jsou naplněné stávající kapacity pracovníků nebo pokud jsou vyčerpány zdroje předchozích spolupracujících osob či zájemců o práci.
- ✓ Zaškolování pracovníků koordinuje koordinátor v oblasti NRP.

## **STANDARD Č.8 - PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ**

- ✓ *Metodika upravuje profesní rozvoj zaměstnanců organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. Zaměřuje se na zajištění profesního rozvoje jednotlivých pracovníků, rozvoj jejich znalostí, dovedností a schopností, které jsou nezbytným předpokladem pro kvalitní výkon jejich práce a naplnění poslání organizace.*

## **STANDARD Č. 9 - PRACOVNÍ POSTUPY POVĚŘENÉ OSOBY**

- ✓ *Tato metodika se zaměřuje na písemně zpracované metodiky, které zajišťují jednotné a transparentní pracovní postupy pro práci s cílovou skupinou. Hovoří také o procesu stanovení klíčového pracovníka pro každého klienta, jehož EUROTOPIA.CZ, o.p.s. doprovází.*
- ✓ *EUROTOPIA.CZ, o.p.s. má zpracovány základní postupy a pravidla při poskytování činnosti organizace a další informace týkající se personálního zajištění a provozu činnosti, které zajišťují osobám z cílové skupiny kvalitní a odborné poskytování sociálně-právní ochrany.*
- ✓ *Smyslem pracovních postupů a metodik je seznámení se s celkovou činností organizace a má sloužit jako pomůcka a vodítko při poskytování sociálně-právní ochrany.*

## **STANDARD Č. 10 - DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE**

- ✓ *Organizace má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi.*
- ✓ *Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody pověřená osoba postupuje tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.*
- ✓ *Pěstouni se v průběhu spolupráce vzdělávají, plán vzdělávání je součástí plánu provázení rodiny a je vyhotovován na období jednoho kalendářního roku. Vzdělávací plán by měl vždy reagovat na aktuální potřeby pěstouna, lze jej tedy průběžně upravovat a*

aktualizovat.

## **STANDARD Č. 11 - PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ**

- ✓ *Organizace EUROTOPIA.CZ, o.p.s. má zpracovanou metodiku, která stanovuje způsob a rozsah informovanosti zainteresovaných orgánů veřejné moci o průběhu pěstounské péče a naplňování plánu ochrany dítěte.*
- ✓ *K zajištění výkonu SPOD má organizace vypracovány postupy týkající se předávání informací z rodin, u jejichž klíčových pracovníků dochází k zástupu nebo výměně s náležitou informovaností uvnitř pracoviště, tak aby nedocházelo k případnému prodlení, či duplicitnímu získávání totožných informací. Součástí této metodiky je zpracován postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu SPOD.*
- ✓ *Dokument stanovuje, jakým způsobem pracovníci organizace informují zúčastněné spolupracující osoby o průběhu výkonu SPO.*
- ✓ *Dokument popisuje pravidla pro získávání a předávání informací o výkonu SPO mezi pracovníky a pravidla pro předávání informací směrem k ostatním zúčastněným osobám.*
- ✓ *Dokument stanovuje pravidla a způsoby předávání informací tak, aby byl výkon SPO transparentní ke všem zúčastněným stranám, aby byla zajištěna maximální součinnost všech zúčastněných stran na průběhu výkonu SPO a služba byla klientům poskytována kvalitně a kontinuálně.*

## **STANDARD Č. 12 - ZMĚNA SITUACE**

- ✓ *EUROTOPIA.CZ, o.p.s. má vypracována pravidla a postupy pro efektivní přípravu dětí, rodičů a pěstounů na nadcházející nebo nastalé významné změny v rodině. Tyto pravidla slouží jako prevence k nežádoucím negativním dopadům, při nichž by byl ohrožen zdravý vývoj dítěte.*
- ✓ *Tento dokument stanovuje, jakým způsobem pracovníci organizace postupují v situaci významných změn v životě dětí a rodin (vlastních a náhradních).*
- ✓ *Dokument stanovuje pravidla a způsoby, jakými pracovníci zajišťují adekvátní přípravu dětí, rodičů a pečujících osob na významné změny v jejich životech, stanovuje efektivní řešení nastalých situací.*
- ✓ *Děti vyrůstající mimo vlastní rodinu jsou na významné životní události velmi citlivé a na změny mohou reagovat jinak než děti vyrůstající ve vlastní rodině. Situace změny prostředí dítěte přináší pro všechny zúčastněné mnoho citlivých témat, a může být pro dítě a jeho blízké velmi náročným obdobím. O to důležitější je proces přípravy a nezbytná znalost potřeb dítěte i potřeb ostatních zúčastněných osob. Proces změny v životě dítěte má být řízený a uvědomovaný.*
- ✓ *Doprovázející organizace může mít významnou roli koordinátora procesu změny v životě dítěte.*

## **STANDARD Č. 13 - DOKUMENTACE O VÝKONU SOC. - PRÁVNÍ OCHRANY DÍTĚTE**

- ✓ *Tato metodika obsahuje pravidla pro vedení spisové dokumentace o klientech EUROTOPIA.CZ, o.p.s., kterými jsou osoby v evidenci a osoby pečující, tj. pěstouni, pěstouni na přechodnou dobu, poručníci.*
- ✓ *Organizace vede dokumentaci v listinné nebo elektronické podobě. O spolupráci s každou rodinou, která má s organizací uzavřenou Dohodu, je veden spis v papírové nebo v elektronické podobě na sdíleném externím zálohovém disku.*

- ✓ *Vedením a evidencí spisové dokumentace o klientech se přitom rozumí zaznamenávání a ukládání informací o klientech bezprostředně souvisejících s poskytováním SPOD, a to včetně osobních a citlivých údajů v souladu s ustanovením § 49 odst. 10 písm. b) a § 57 odst. 2 a 3 zákona o SPOD.*

## **STANDARD Č. 14 - PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

- ✓ *Cílem této metodiky je nastavení postupů a pravidel pro zajištění bezpečnosti klienta před chybným jednáním organizace. Klientovi dává na zřetel postup, kterým může vyjádřit svou nespokojenost v průběhu služby. Organizace díky získaným informacím zvyšuje kvalitu svých poskytovaných činností.*
- ✓ *Dokument vymezuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností v organizaci.*

## **STANDARD Č. 15 - RIZIKOVÉ, HAVARIJNÍ A NOUZOVÉ SITUACE**

- ✓ *Tato metodika obsahuje postupy pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací vzniklých při výkonu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen SPOD) organizace. Metodika je vypracována v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a obecnými předpisy z oblasti požární ochrany, bezpečnosti práce a práce s riziky. Zahrnuta jsou zejména pravidla pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací vzniklých při výkonu práce na pracovišti, či v terénu.*
- ✓ *Všichni zaměstnanci jsou s metodikou seznámeni při nástupu do pracovního poměru (více Standard č. 7 Přijímání a zaškolování nových zaměstnanců).*

## **STANDARD Č. 16 - ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY**

- ✓ *Tato metodika stanovuje oblasti kvality výkonu SPO, pravidla pro jejich hodnocení a revizi. Základním východiskem jsou požadavky Standardů kvality SPO a deklarovaný veřejný závazek organizace (viz Standard 1).*
- ✓ *Dále metodika stanovuje nástroje pro hodnocení naplňování standardů kvality a jejich revize. Dokument stanovuje pravidla pro zjišťování zpětné vazby za účelem hodnocení způsobu výkonu SPO.*
- ✓ *Pravidelná kontrola a hodnocení má především za cíl plánování, další rozvoj poskytování SPO, udržení či zvýšení kvality tak, aby co nejvíce a nejlépe korespondovala se skutečnými potřebami cílové skupiny.*
- ✓ *Pracovníci organizace stanovují pro daný kalendářní rok konkrétní oblasti kvality výkonu SPO, u nichž definují kritéria měřitelnosti a způsoby jejich sledování a naplňování. Stanovené oblasti kvality výkonu SPO po uběhnutí kalendářního roku vyhodnocují a revidují pro následující rok na základě výsledků hodnocení a nových zkušeností.*

*Celé znění jednotlivých standardů kvality jsou uloženy k případnému nahlédnutí v kanceláři koordinátora.*