



**Centrum psychologické pomoci, příspěvková organizace**  
Na Bělidle 815, 733 01 Karviná

## **STANDARDY KVALITY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ - PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**



**SPECIÁLNÍ VYDÁNÍ PRO NÁVŠTĚVNÍKY [WWW.CEPP.CZ](http://WWW.CEPP.CZ)**

Verze červen 2023

**Vážení klienti a návštěvníci našich webových stránek,**

*na následujících stránkách najdete přehled našich standardů kvality pro činnosti, které vykonáváme v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Jednou z našich hlavních zásad je podávat informace klientům srozumitelnou a přehlednou formou. Proto také vzniklo toto speciální vydání standardů. Svou činnost v oblasti sociálně-právní ochrany dětí vykonáváme na základě těchto standardů. Standardy v plném znění jsou Vám k dispozici k nahlédnutí na kterémkoliv z našich pracovišť a rádi Vám vše osobně vysvětlíme.*

*Neváhejte se na nás obrátit, Váš názor je pro nás důležitý.*

*Tým pracovníků Centra psychologické pomoci*

## **CO JSOU TO STANDARDY KVALITY A K ČEMU SLOUŽÍ**

*Zjednodušeně lze říci, že standardy kvality služeb jsou základní pravidla, podle kterých vykonává organizace a její pracovníci svou činnost. Na tato pravidla pak navazují metodické materiály a vnitřní předpisy organizace. Standardy kvality určují základní rozsah a způsoby vykonávaných činností.*

# Standard 1

## NAŠE CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI

**Naším posláním** je pomoc a podpora ohroženým dětem, jejich rodičům a jiným osobám zodpovědným za výchovu dítěte tak, aby děti vyrůstaly v bezpečném a přirozeném prostředí. CPP svou činností přispívá k rozvoji náhradní rodinné péče na území Moravskoslezského kraje.

### Jaké jsou naše cíle?

Snažíme se být podporou dětem a jejich rodinám v obtížných situacích, kdy je ohroženo zázemí domova a péče, kterou děti potřebují. Máme stanoveny tyto cíle:

- poskytnutí odpovídající pomoci každému dítěti, které se na CPP obrátí a zajištění ochrany jeho práv,
- poskytnutí podpory dětem žijícím v náhradní rodinné péči při naplňování jejich práv a potřeb,
- zajištění bezpečného a pozitivního kontaktu dítěte umístěného v PP s jeho rodiči a osobami jemu blízkými v případě, že tyto kontakty jsou v zájmu dítěte,
- podporu a rozvoj dovedností a kompetencí náhradních rodičů tak, aby znali potřeby dětí, o které se starají a uměli je přiměřeně naplňovat,
- naplňování dohod o výkonu pěstounské péče a zákonné zajištění všech práv a povinností, které z dohod vyplývají,
- poskytnutí přiměřené základní odborné pomoci biologickým rodičům dětí umístěných v náhradních rodinách a základní podpora jejich rodičovských kompetencí,
- poskytnutí odborné pomoci a podpory zájemcům o NRP, zejména pak potencionálním příbuzenským pěstounům před rozhodnutím o přijetí dítěte do své péče,
- edukace a propagace náhradní rodinné péče laické i odborné veřejnosti.

### Jaká je naše cílová skupina?

- nezletilé dítě, které se na pracovníky CPP obrátí (dle § 8 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí) s žádostí o pomoc při ochraně svého života a svých práv,
- děti žijící v náhradních rodinách – děti svěřené do osvojení, pěstounské péče, pěstounské péče na přechodnou dobu, poručenské péče.
- osoby pečující a osoby v evidenci, s nimiž CPP uzavřelo dohodu o výkonu pěstounské péče,
- rodiče, osoby dítěti blízké nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte v případě, že požádají CPP o odbornou pomoc,
- fyzické osoby, které mají zájem o poskytnutí odborného sociálního poradenství v oblasti náhradní rodinné péče,
- žadatelé o zprostředkování náhradní rodinné péče a jejich děti,
- náhradní rodiče,
- osoby blízké dítěti nebo rodičům, příp. osobám odpovědným za výchovu dítěte.



## Naše hlavní zásady při výkonu SPOD

- Při poskytování podpory dětem a rodinám ctíme vždy zájem a blaho dítěte, které jsou pro nás nadřazeny nad všemi ostatními zájmy, včetně zájmu rodičů.
- Nasloucháme dětem a respektujeme jejich názor, přičemž hájíme zájmy, práva a potřeby dítěte.
- Ke klientům přistupujeme vždy individuálně, snažíme se vnímat jejich osobní příběh, potřeby.
- Spolupracujeme s klientem na principu partnerství.
- Respektujeme svobodnou volbu klienta, jeho práva a lidskou důstojnost.
- Komunikaci přizpůsobujeme klientovi, a to i dětskému – tzn., že komunikace je vedena v klientovi srozumitelné formě, minimalizujeme užívání odborných výrazů, kterým by klient nemusel rozumět.
- Ke klientům přistupujeme nediskriminačně a služby poskytujeme všem klientům CPP a to bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu, nebo jiného postavení.
- Klientům zaručujeme mlčenlivost a diskrétnost a také bezplatnost poskytovaných služeb.
- Řídíme se ustanoveními zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí.

## Naše metody při práci s klientem

**Metody jinak řečeno také způsoby naší práce vždy volíme podle konkrétních potřeb klienta, nejčastěji jsou to následující:**

- výchovné poradenství
- sociálně terapeutické a psychoterapeutické činnosti
- doprovázení a podpora
- individuální plánování
- psychologická diagnostika
- facilitovaný/asistovaný kontakt dítěte v náhradní rodinné péči s biologickou rodinou
- odborné posouzení a odborná příprava žadatelů o zprostředkování náhradní rodinné péče a osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny
- mimosoudní dohody
- případové konference
- přednášky, besedy a osvětová činnost



## Činnosti realizované dle pověření k výkonu SPOD

**Na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí** vydaného odborem sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, **jsme pověřeni vykonávat činnosti v tomto rozsahu:**

- pořádání v rámci poradenské činnosti přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů související s péčí o dítě a jeho výchovu
- převzetí zajišťování příprav žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče k přijetí dítěte do rodiny, provádění příprav žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče
- vyhledání fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny a jejich oznamování obecnímu úřadu s rozšířenou působností
- uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče
- poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče
- poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče, při výkonu pěstounské péče a sledování výkonu pěstounské péče, pokud osoba pečující o tuto službu požádá, jsme povinni výchovnou a poradenskou péči poskytnout.

**K řešení situace možného střetu zájmu máme vytvořena vnitřní pravidla.**



## Standard 2

# OCHRANA PRÁV A CHRÁNĚNÝCH ZÁJMŮ

Všichni naši zaměstnanci dbají na to, aby v rámci své činnosti důsledně chránili práva klientů. **Základní práva a svobody zaručujeme všem klientům** (včetně dětí) bez rozdílů pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení. Vytváříme podmínky pro průběžné vzdělávání a rozvoj zaměstnanců v oblasti lidských práv, a dále je podporujeme formou supervizí, intervizí a metodických porad.

### PRÁVO NA SOUKROMÍ

Soukromí našich klientů je nedotknutelné.

Do obydlí klienta nevstupujeme a dále se v něm nepohybujeme bez jeho souhlasu.

Při konzultaci klienta s pracovníkem na poradně vždy zajistíme soukromí klienta v chráněném, bezpečném prostředí bez přítomnosti dalších osob.

Všem svým klientům  
zaručujeme

### PRÁVO NA DŮSTOJNOST

Jednáme vždy tak, abychom zachovali lidskou důstojnost svých klientů, jejich osobní čest, dobrou pověst a jméno. Naši pracovníci nikdy nesmí neoprávněně zasahovat do soukromého a rodinného života klienta, zneužívat údaje o jeho osobě. Při veškeré své činnosti respektujeme klientovu osobnost, vůli a názory.

### PRÁVO NA RODINNÝ ŽIVOT

Rodina a rodičovství jsou pod ochranou zákona. Naším základním principem při výkonu naší činnosti je ochrana rodiny a rodinného života. Plně respektujeme právo rodiny na životní styl, specifické hodnoty, které rodina vnímá jako významné, dostupnými metodami chráníme rodinu a její soukromí.

Jak chráníme práva  
a zájmy dětí?

### PRÁVO NA VLASTNÍ NÁZOR

Všem dětem, které jsou schopny formulovat své vlastní názory, zabezpečujeme tyto názory svobodně vyjadřovat ve všech záležitostech, které se jich dotýkají. Jejich názorům věnujeme patřičnou pozornost odpovídající jejich věku, mentální a emocionální úrovni. Zároveň dodržujeme právo dítěte na relevantní a pravdivé informace formou přiměřenou jeho věku.

### OCHRANA PŘED ZNEUŽÍVÁNÍM ZANEDBÁVÁNÍM A TÝRÁNÍM

Chráníme dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním dětí. Máme písemně stanoveny postupy pro předcházení těmto situacím a postupy při zjištění takového jednání. Všichni naši odborní pracovníci se vzdělávají v oblasti rozpoznání a prevence zneužívání, zanedbávání nebo týrání dětí. Tato tematika je také součástí příprav žadatelů o zprostředkování náhradní rodinné péče, kterou realizujeme.



## Standard 3 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Všechna naše pracoviště jsou snadno dostupná hromadnou dopravou a jsou bezbariérová nebo je vstup zajištěn schodolezem (Karviná, FM). Většina našich pracovišť umožňuje klientům bezplatné parkování, tuto možnost doporučujeme klientům ověřit předem telefonicky. Prostory našich poraden jsou zařízeny tak, aby klientům zajišťovaly potřebné soukromí. Pro naše dětské klienty jsou připraveny herny vybavené hračkami, pro nejmenší pak přebalovací pulty. Všechna naše pracoviště jsou vybavena služebními automobily, díky kterému můžeme klienty navštívit v domácnosti (vždy po domluvě s klientem). Klientům i pracovníkům je k dispozici potřebné hygienické a bezpečné zázemí.



### Naše pracoviště

#### **Rodinná a manželská poradna Karviná**

Karola Šliwky 620/7, 733 01 Karviná  
Tel: 777 499 648

#### **Rodinná a manželská poradna Nový Jičín**

Štefánikova 7, 741 01 Nový Jičín  
Tel: 777 499 633

#### **Poradna pro náhradní rodinnou péči v Ostravě**

Hornická 2806/84, 702 00 Ostrava  
Tel: 777 499 639

#### **Rodinná a manželská poradna Opava**

Olomoucká 2520/74, 746 01 Opava  
Tel: 777 499 630

#### **Rodinná a manželská poradna Frýdek-Místek**

Františka Čejky 427, 738 02 Frýdek-Místek  
Tel: 777 499 635

#### **Rodinná a manželská poradna Bruntál**

Jesenická 5, 792 01 Bruntál  
Tel: 777 499 632

### KONTAKTNÍ MÍSTO

**Český Těšín** – zde se nacházíme v prostorách kulturního a společenského centra Střelnice na ulici Střelnice 256/1, bližší informace rádi poskytneme na tel. 596 317 575.



## Standard 4

# INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY A ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY

### Informujeme cílovou skupinu o poskytování SPOD

Klientům a zájemcům, široké veřejnosti předáváme informace o podmínkách a možnostech našich služeb. Informace předáváme:

- osobní konzultací se zájemci o poskytování SPOD,
- osobní konzultací s klienty, kteří naše služby využívají,
- prezentací činností na webových stránkách [www.cepp.cz](http://www.cepp.cz) a facebookovém profilu CPP,
- zpřístupněním informačních materiálů o našich službách v prostorách našich pracovišť,
- distribucí letáků a informačních materiálů na pracoviště OSPOD, úřadů práce, nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, středisek volného času, Domu dětí a mládeže, pedagogicko-psychologických poraden, do mateřských, základních a středních škol,
- uvedení informací v regionálních adresářích sociálních služeb,
- uvedení informací v informačních centrech jednotlivých měst,
- besedami a přednáškami na školách, inzercí článků v regionálním tisku, prezentací v regionálním vysílání,
- účastí na akcích pro veřejnost se sociální tematikou,
- umožněním stáží studentům vyšších odborných a vysokých škol atd.

INFORMACE PŘEDÁVÁME SROZUMITELNOU FORMOU S OHLEDEM NA CÍLOVOU SKUPINU.

### Máme písemně zpracovaná nediskriminující pravidla a postupy kdy lze poskytování SPOD odmítnout.

Sociálně-právní ochranu poskytujeme v rozsahu svého pověření a v rozsahu stanoveném zákonem o SPOD, a to zájemcům/klientům spadajícím do cílové skupiny.

### SITUACE ODMÍTNUTÍ POSKYTOVÁNÍ SPOD

Uvádíme zde přehled situací, které představují odmítnutí poskytování SPOD. Pro všechny situace máme určeny postupy jejich řešení, které vedou zájemce i klienty k naplnění jejich potřeb v rámci poskytování SPOD:

- Zájemce žije/má trvalé bydliště a požaduje poskytování SPOD mimo lokalitu, pro kterou bylo vydáno pověření k výkonu SPOD
- Zájemce požaduje v rámci SPOD službu, pro kterou nemá organizace pověření
- Zájemce/klient svým chováním (např. agresivita, vulgarita, zjevná intoxikace návykovými látkami) nebo projevy chování, svědčícími o akutně nepříznivém psychickém stavu, znemožňuje poskytování SPOD
- Klient není objednan na vzdělávací akci





## Standard 5

# PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ

Výkon sociálně-právní ochrany dětí klade důraz na vztahy a vazby dítěte s jeho přirozeným prostředím. Přirozeným sociálním prostředím u dítěte se rozumí jeho rodina a sociální vazby k osobám blízkým.

Děti, kterým pomáháme, mají často vlivem svého těžkého životního příběhu narušené vztahy se svou původní rodinou, blízkými i vzdálenějšími příbuznými. Vnímáme, že tyto děti mohou mít také obtíže v dětském kolektivu, se svými vrstevníky, může jim také chybět prostředí, ve kterém by mohly rozvíjet své schopnosti a dovednosti, svůj potenciál k růstu. Při své práci dbáme na to, abychom podporovali děti v navazování a prohlubování zdravých vztahů, kdekoliv je to pro ně žádoucí.

Podporujeme děti k vyjadřování jejich myšlenek, pocitů, přání a potřeb, vždy aktivně zjišťujeme jejich názor. Naše pomoc a podpora spočívá také v nabídce, popřípadě zprostředkování volnočasových aktivit, dobrovolníků, víkendových pobytů pro děti a jejich náhradní rodiče. Původní rodině dítěte a dalším osobám zodpovědným za výchovu dítěte jsme připraveni nabídnout poradenství a podporu. Zajišťujeme facilitované/asistované kontakty dítěte s rodičem nebo jinými osobami jemu blízkými.

**Vždy respektujeme nejlepší zájem dítěte, a to nejen v aktuální situaci, ale i v dlouhodobém horizontu a přání dítěte.**



## Standard 10

# DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

Centrum psychologické pomoci při výkonu sociálně-právní ochrany dětí uzavírá s osobou pečující/ v evidenci Dohodu o výkonu pěstounské péče dle §§ 47a, 47b a 47c zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně, ve znění pozdějších předpisů.

### Pravidla pro uzavírání dohody

Naše organizace má zpracována vnitřní pravidla upravující uzavírání, obsah a naplňování Dohod o výkonu pěstounské péče, tato pravidla zahrnují zejména:

- okruh účastníků dohody
- účel dohody o výkonu pěstounské péče
- postup při uzavírání dohody o výkonu pěstounské péče
- podrobnosti k výkonu práv a povinností pečující osoby/osoby v evidenci
- postup při změně dohody o výkonu pěstounské péče
- zánik a výpověď dohody o výkonu pěstounské péče

**Dbáme na to, aby Dohoda o výkonu pěstounské péče byla pro zájemce srozumitelná, průběžně ověřujeme, zdali zájemce obsahu dohody rozumí.**

### Hodnocení cílů dohody

Obecným cílem uzavření Dohody o výkonu pěstounské je podpora a pomoc pěstounským rodinám v rámci výkonu pěstounské péče. Sledování a hodnocení naplňování cílů při doprovázení pěstounské rodiny realizujeme prostřednictvím osobního kontaktu s osobou pečující/v evidenci a dětmi svěřenými do pěstounské péče, zpětnou vazbou od klíčových pracovníků, důležitými podklady jsou:

#### PLÁN VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

Společně s dítětem, osobou pečující/osobou v evidenci, rodinou dítěte, příslušným orgánem SPOD plánuje klíčový pracovník průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Při vytváření Plánu výkonu pěstounské péče klíčový pracovník vychází z Individuálního plánu ochrany dítěte a z vyhodnocení situace náhradní rodiny.

#### RÁMCOVÝ VZDĚLÁVACÍ PLÁN

Cílem vzdělávacího plánu je zmapovat vzdělávací potřeby osoby pečující/v evidenci, podpořit rozvoj jejich kompetencí a přispívat tímto ke zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.

**Cíle stanovené v dokumentech pravidelně a průběžně revidujeme a přizpůsobujeme lépe aktuální situaci.**



## Standard 11 PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

### Informujeme o výkonu SPOD

Odborní pracovníci naší organizace informují o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte tyto cílové skupiny a subjekty:

- nezletilé dítě
- náhradní rodiče (pěstouny, poručníky, pěstouny na přechodnou dobu, osvojitele)
- biologické rodiče a osoby dítěti blízké,
- žadatele o zprostředkování NRP a jejich biologické děti,
- OSPOD, v jehož obvodu má dítě trvalý pobyt,
- OSPOD v jehož obvodu mají náhradní rodiče trvalý pobyt,
- krajský úřad MSK,
- veřejnost.

Obsahem pravidelného informování cílové skupiny a zainteresovaných subjektů jsou především skutečnosti vztahující se k naplňování dohody o výkonu pěstounské péče, k realizaci opatření vyplývajících z Individuálního plánu ochrany dítěte, k naplňování jeho cílů a k realizaci plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči.

### SPISOVÁ DOKUMENTACE

Informovanost o průběhu výkonu SPOD zajišťujeme prostřednictvím spisové dokumentace klienta, jejíž obsah je definován interním dokumentem Metodika činností v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

### Klienty vždy předem informujeme o povinnosti informace předávat a o situacích, kdy budeme informace předávat.

V případě, že nastane situace předávání případů dětí a rodin, se kterými pracujeme, mezi našimi zaměstnanci, postupujeme dle zpracovaných vnitřních pravidel.

Dále máme nastaven systém pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu SPO u dětí a rodin, se kterými pracujeme, mezi odbornými pracovníky dané poradny. Tento systém řeší například vzájemnou zastupitelnost odborných pracovníků tak, aby byla klientovi poskytnuta služba dle jeho aktuální situace.

**V případě, že klient uzavřel s naší organizací dohodu o výkonu pěstounské péče, je klíčový pracovník povinen jednou za 6 měsíců zaslat získané informace ohledně průběhu výkonu SPOD formou zprávy příslušnému OSPOD.**



## Standard 12 ZMĚNA SITUACE

Ve své praxi se setkáváme s dětmi a rodinami, v jejichž životech se děje mnoho významných změn. Všichni naši odborní pracovníci jsou připraveni svou činností a podporou na tyto změny reagovat. Pravidla a postupy užívané ve prospěch osob z cílové skupiny jsou zpracovány v našich interních metodikách.

### Některé z významných změn:

- přechod dítěte z biologické rodiny do pěstounské rodiny či naopak
- přechod dítěte z ústavního zařízení do rodiny pěstounské či naopak
- přechod dítěte z pěstounské rodiny do jiné pěstounské rodiny
- přijetí dalšího dítěte do pěstounské péče v rodině
- přechod dítěte z pěstounské péče na přechodnou dobu do pěstounské péče, adopce či zpět do biologické rodiny dítěte
- navázání kontaktů dítěte v pěstounské péči s biologickou rodinou
- odchod dítěte z pěstounské rodiny – ukončení pěstounské péče dovršením 18 let dítěte
- a mnohé další situace, kdy dochází ke změnám.

### PRINCIPY PRÁCE S PĚSTOUNSKOU RODINOU

Při práci s pěstounskou rodinou vnímáme, že:

- Každé dítě je jedinečné
- Každá situace, změna je jedinečná
- Obecně formulované postupy v metodikách je nutné přizpůsobovat individuálním potřebám dětí a rodin
- Plán spolupráce musí pružně reagovat na vývoj situace v rodině

**Při práci s konkrétní rodinou a s konkrétní životní situací myslíme na podporu všech účastníků situace.**



## Standard 14

# VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Klient naší organizace, zaměstnanec jiných orgánů veřejné správy, zástupce nestátní neziskové organizace má právo vyjádřit se ke kvalitě poskytování sociálně-právní ochrany, k chování personálu poradny, ke způsobu poskytování sociálně-právní ochrany, k poskytnutým informacím, a to formou podnětu, připomínky, či stížnosti.

Klient může vyjádřit svůj názor na poskytovanou službu kterémukoliv odbornému pracovníkovi poradny.

Klienti mají také možnost se anonymně vyjádřit ke kvalitě a způsobu poskytování sociální služby, k poskytnutým informacím, ke klíčovému pracovníkovi, k pracovníkům poradny, prostorám, ve kterých je sociální služba poskytována apod., a to formou podnětu či stížnosti nebo vyplněním anonymního dotazníku **Hodnocení služeb poradny**, který je k dispozici na webových stránkách a také v čekárnách pracovišť. Tato písemná vyjádření se shromažďují ve schránce k tomu určené. Schránkou jsou vybavena všechna pracoviště CPP.

Podrobné informace o dalších způsobech podávání podnětů a stížností jsou ke zhlédnutí v dokumentu [VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVANÉ SLUŽBY V OBLASTI SPOD](#).



## Standard 16

# ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

### Jak zvyšujeme kvalitu výkonu SPOD?

Zvyšování kvality výkonu našich činností v oblasti sociálně-právní ochrany dětí pro nás představuje neustále aktuální téma. Uvědomujeme si, že je nutné své služby sledovat, vyhodnocovat a následně rozvíjet. Způsobů, které nám k tomu pomáhají, je celá řada. Základními stavebními kameny jsou zavedený systém hodnocení pracovníků, jejich supervize a vzdělávání, dále využíváme intervizí a organizujeme pracovní porady. V neposlední řadě jsme aktivními členy komunitního plánování, spolupracujeme s pracovníky SPOD v rámci obcí s rozšířenou působností a na Krajském úřadě Moravskoslezského kraje. Spolupracujeme na realizaci kampaně Dejme dětem rodinu, která se zaměřuje na osvětové aktivity v oblasti náhradní rodinné péče. Nabízíme a pořádáme přednášky a besedy pro studenty a širokou veřejnost.



### Zajišťujeme zpětnou vazbu

Důležitým nástrojem pro zvyšování kvality našich služeb je zajištění zpětné vazby od cílové skupiny, orgánu sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících subjektů.

#### ZPĚTNOU VAZBU ZAJIŠŤUJEME

- od klientů, pracovníků, externích pracovníků
- při osobním kontaktu s osobou pečující/v evidenci, s žadateli o zprostředkování NRP a dětmi žijícími v rodině žadatelů
- vytvořením plánu výkonu pěstounské péče a rámcovým vzdělávacím plánem osoby pečující/v evidenci
- zpětnou vazbou od biologických rodičů dětí v pěstounské péči v souvislosti s facilitovanými/asistovanými kontakty
- zpětnou vazbou od pracovníků OSPOD obcí s rozšířenou působností
- zpětnou vazbou od studentů a učitelů praxe
- podáním připomínky, podnětu či stížnosti
  - náslechy

