

VNITŘNÍ ŘÁD



**Středisko
výchovné
péče STŘED**

Datum aktualizace: 4. 11. 2021

Mgr. Martina Bártová
ředitelka

OBSAH:

1. CHARAKTERISTIKA A STRUKTURA ZAŘÍZENÍ.....	3
1.1 IDENTIFIKACE.....	3
1.2 PROVOZNÍ DOBA.....	3
1.3 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA.....	4
1.4 PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ.....	5
1.5 ODBORNOST A PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ.....	6
2. ORGANIZACE PRÁCE.....	8
2.1 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI.....	8
2.2 KOMPETENCE PRACOVNÍKŮ.....	8
2.3 PROBLÉMOVÉ OKRUHY.....	9
2.4 POSTUPY PRÁCE.....	9
2.5 ORGANIZACE VÝCHOVNĚ VZDĚLÁVACÍCH ČINNOSTÍ.....	11
2.6 DRUHY KONZULTACÍ.....	12
2.7 DRUHY PREVENTIVNĚ VÝCHOVNÉ ČINNOSTI.....	12
2.8 SKUPINOVÁ PRÁCE S KLIENTY.....	13
3. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ.....	13
4. STÍŽNOSTI.....	14
5. STŘETY ZÁJMŮ A PRAVIDLA VZÁJEMNÝCH VZTAHŮ S PRACOVNÍKY.....	16
6. ETICKÉ ZÁSADY.....	18
7. PODMÍNKY ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI A OCHRANY ZDRAVÍ.....	20
7.1 ZDRAVOTNÍ PÉČE A PREVENCE.....	20
7.2 POSTUPY PŘI UDÁLOSTECH.....	20
7.3 PODMÍNKY ZACHÁZENÍ S MAJETKEM A VYBAVENÍM STŘEDISKA.....	21
8. EVALUACE.....	22
8.1. EVALUACE PRÁCE S KLIENTEM.....	22
8.2. EVALUACE SPOLUPRÁCE SUBJEKTŮ V SÍTI.....	22
8.3. EXTERNÍ HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB, KONTROLA.....	22
8.4. HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ.....	22
9. KOMUNIKACE UVNITŘ ORGANIZACE.....	23
10. PROPAGACE.....	23
11. PŘÍLOHY.....	24

1. Charakteristika a struktura zařízení

1.1 Identifikace

Název zřizovatele: **STŘED, z. ú.**

Sídlo zřizovatele: **Mládežnická 229, 674 01 Třebíč**

Právní forma: **zapsaný ústav**

IČO: **708 708 96**

Statutární zástupce, ředitelka ústavu: **Mgr. Martina Bártová**

Kontakt: tel: 568 843 732, 775 725 655, email: email@stred.info, web: www.stred.info

Ostatní skutečnosti: **Změna právní formy k rozhodnému dni 1. 11. 2014.** K tomuto dni se STŘED, o. s. transformoval na STŘED, z. ú. (dále jen „Organizace“) a je veden ve veřejném rejstříku Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou U 35.

STŘED, z. ú. je zřizovatelem samostatné právnické osoby:

Název školské právnické osoby: **Středisko výchovné péče STŘED**

Sídlo a pracoviště: **Husova 189, 676 02 Moravské Budějovice**

Mládežnická 229, 674 01 Třebíč

IČO: **015 436 87**

Rezortní identifikátor: **691 005 117**

Zápis do rejstříku školských právnických osob ke dni: **1. 9. 2013**

Ředitelka: **Mgr. Martina Bártová**

Kontakt: tel: 568 843 732, 775 725 655, email: bartova@stred.info

Účel a působení střediska je vymezen zákonem č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou 458/2005 Sb., kterou se upravují podrobnosti o organizaci výchovně vzdělávací péče ve střediscích výchovné péče, a Příkazem ministryně školství, mládeže a tělovýchovy č. 21/2007, k činnosti středisek výchovné péče.

Posláním Střediska výchovné péče STŘED je poskytovat všestrannou preventivně výchovnou péči a pomoc dětem s rizikovými projevy v chování a v sociálním vývoji. Poskytovat také tuto péči osobám odpovědným za výchovu a pedagogickým pracovníkům. A to v oblasti vzdělávání, výchovy, sociálního vývoje a začleňování do společnosti.

1.2 Provozní doba

Pondělí - pátek: 8:00 – 16:00 hodin

Konzultační hodiny pro pedagogy:

Třebíč: pondělí: 12:00 – 15:00 hodin, pátek 9:00 – 12:00 hodin

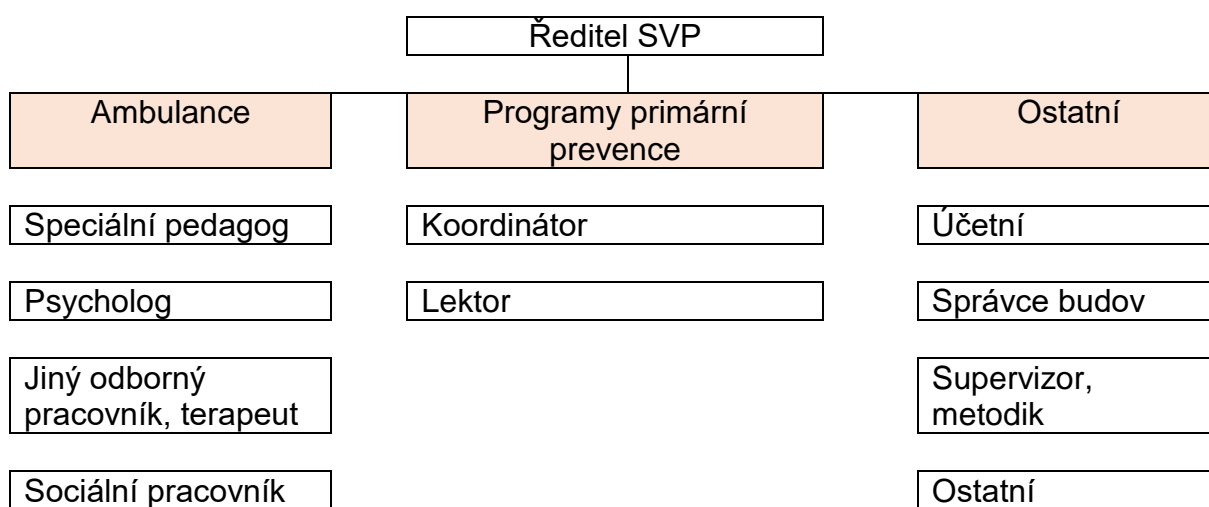
Moravské Budějovice: pondělí: 12:00 – 15:00 hodin, pátek 9:00 – 12:00 hodin

Konzultace lze domluvit telefonicky či osobně.

1.3 Organizační struktura

Středisko výchovné péče STŘED (dále jen středisko nebo SVP) poskytuje služby preventivně výchovné péče formou ambulantní a terénní. Středisko poskytuje služby klientům, kterými může být dítě či zletilá osoba (nejdéle do 26 let) s rizikem či projevy poruch chování, osoba odpovědná za výchovu a pedagogický pracovník. O zařazení dítěte do střediska může rozhodnout soud. O služby střediska může požádat dítě starší 15 let, osoba odpovědná za výchovu, škola a školské zařízení.

Organizační schéma a přehled pracovních pozic:



1.4 Personální zajištění

Ředitelka, 0,3 PÚ

Vzdělání: VŠ, obor speciální pedagogika

Odpovědnost:

- Vedení komplexní dokumentace týkající se uživatelů služeb, oprávnění podepisovat smlouvy s uživateli, individuální výchovné plány a veškeré zprávy o průběhu poskytování služeb uživatelům.
- Zodpovědnost za svěřené PC s příslušenstvím, za služební telefon a služební automobil při jeho užívání.
- Poskytování kvalitní služby na odborné úrovni.

Psycholožka: 1,0 PÚ

Vzdělání: VŠ, obor psychologie

Odpovědnost:

- Vedení komplexní dokumentace týkající se uživatelů služeb, oprávnění podepisovat smlouvy s uživateli, individuální výchovné plány a veškeré zprávy o průběhu poskytování služeb uživatelům. Povinnost je před jejich odesláním předložit vedoucímu pracovníkovi.
- Zodpovědnost za svěřené PC s příslušenstvím, za služební telefon a služební automobil při jeho užívání.
- Poskytování kvalitní služby na odborné úrovni.

Speciální pedagog, etoped: 1,5 PÚ

Vzdělání: VŠ, obor speciální pedagogika, etopedie

Odpovědnost:

- Vedení komplexní dokumentace týkající se uživatelů služeb, oprávnění podepisovat smlouvy s uživateli, individuální výchovné plány a veškeré zprávy o průběhu poskytování služeb uživatelům. Povinnost je před jejich odesláním předložit vedoucímu pracovníkovi.
- Zodpovědnost za svěřené PC s příslušenstvím, za služební telefon a služební automobil při jeho užívání.
- Poskytování kvalitní služby na odborné úrovni.

Jiný odborný pracovník, terapeut, 0,2 PÚ

Vzdělání: VŠ, soc. pedagog, terapeut

Odpovědnost:

- Vedení komplexní dokumentace týkající se uživatelů služeb, oprávnění podepisovat smlouvy s uživateli, individuální výchovné plány a veškeré zprávy o průběhu poskytování služeb uživatelům. Povinnost je před jejich odesláním předložit vedoucímu pracovníkovi.
- Zodpovědnost za svěřené PC s příslušenstvím, za služební telefon a služební automobil při jeho užívání.
- Poskytování kvalitní služby na odborné úrovni.

Sociální pracovník, 0,5 PÚ

Vzdělání: VŠ, obor sociální pedagogika

Odpovědnost:

- Vedení komplexní dokumentace týkající se uživatelů služeb, oprávnění podepisovat smlouvy s uživateli, individuální výchovné plány a veškeré zprávy o průběhu poskytování služeb uživatelům. Povinnost je před jejich odesláním předložit vedoucímu pracovníkovi.
- Zodpovědnost za svěřené PC s příslušenstvím, za služební telefon a služební automobil při jeho užívání.
- Poskytování kvalitní služby na odborné úrovni.

Koordinátor preventivních programů, 0,5 PÚ

Vzdělání: VŠ, obor speciální pedagogika

Odpovědnost:

- Vedení komplexní dokumentace týkající se uživatelů služeb, oprávnění podepisovat smlouvy s uživateli, individuální výchovné plány a veškeré zprávy o průběhu poskytování služeb uživatelům. Povinnost je před jejich odesláním předložit vedoucímu pracovníkovi.
- Zodpovědnost za svěřené PC s příslušenstvím, za služební telefon a služební automobil při jeho užívání.
- Poskytování kvalitní služby na odborné úrovni.

Lektor programů primární prevence, 2,5 PÚ:

Vzdělání: VŠ, obor sociální pedagogika/ speciální pedagogika/ sociální práce

Odpovědnost:

- Vedení komplexní dokumentace týkající se uživatelů služeb, oprávnění podepisovat smlouvy s uživateli, individuální výchovné plány a veškeré zprávy o průběhu poskytování služeb uživatelům. Povinnost je před jejich odesláním předložit vedoucímu pracovníkovi.
- Zodpovědnost za svěřené PC s příslušenstvím, za služební telefon a služební automobil při jeho užívání.
- Poskytování kvalitní služby na odborné úrovni.

1.5 Odbornost a profesní rozvoj pracovníků

Zřizovatel si stanovil počet přímé práce s klienty na jeden pracovní úvazek na 38 hodin měsíčně. Přímá práce s klienty znamená konzultace s cílovými skupinami ambulantně nebo terénně.

Pracovníci střediska vykonávají pouze takovou činnost, ke které získali odpovídající odborné vzdělání. V souladu s deklarovanými hodnotami dbá SVP STŘED na to, aby intervenční činnosti byly poskytovány na odpovídající profesionální úrovni. V souladu s tím podporuje neustálý odborný růst pracovníků. Pracovní tým je sestaven s ohledem na její kompetentní poskytování, tzn. je tvořen odborníky s patřičnou kvalifikací. Informace o kvalifikačních předpokladech pracovníků vykonávající intervenční činnost jsou uvedeny v Personální osobní složce každého zaměstnance.

Každý zaměstnanec má nárok na vzdělávání v té oblasti, na kterou se vztahuje jeho pracovní náplň. Každý kurz musí mít zaměstnanec povolen od vedoucího pracovníka.

Při pravidelném hodnocení pracovníka, viz kap. 9.4 OŘ, jsou vyhodnocovány vzdělávací potřeby pracovníka v kontextu se vzdělávacími potřebami dané pracovní pozice a vzdělávacími potřebami organizace. Doporučení a závěry vzešlé z hodnocení jsou následně zapracovány do Programu dalšího vzdělávání zaměstnance, který je tvořen vždy v měsíci lednu na jeden kalendářní rok. (Vzor Programu dalšího vzdělávání zaměstnance viz příloha č. 28 OŘ).

Další vzdělávání zaměstnanců probíhá interně v rámci organizace i externě u jiných subjektů. Celkový minimální roční rozsah externího a interního vzdělávání každého zaměstnance (tj. zaměstnance na PS a pracovníka linky důvěry) činí 24 hodin. Každý zaměstnanec na PS má k dispozici 10 dnů a maximální částku 6 000 Kč za každý kalendářní rok, které může strávit na dalším vzdělávání (tzn.: na odborné stáži v organizaci, která pracuje s podobnou cílovou skupinou uživatelů, na akreditovaných i neakreditovaných kurzech a seminářích či dlouhodobých výcvicích). Vzdělávání absolvované v 10 dnech musí být v souladu s IVP, účast povoluje vedoucí pracovník ve spolupráci s účetní. Čerpání dnů a financí si hlídá každý pracovník sám. Evidenci kontroluje 1x ročně vedoucí pracovník, může proběhnout i namátkově. V případě, že by mělo dojít k překročení těchto 10 dnů, musí pracovník požádat o náhradní volno nebo dovolenou. V případě jejich nevyčerpání nelze za tyto dny nárokovat dovolenou, ani převést je do následujícího kalendářního roku. Do výkazu práce vyplňují zaměstnanci za den vzdělávání hodiny dle výše úvazku tzn. 1,0 PÚ=8 hodin, 0,5 PÚ=4 hodiny atd. V případě vzdělávání o víkendu, které se nevztahuje k jeho náplni práce, musí mít zaměstnanec souhlas vedoucího pracovníka a do výkazu práce píše hodiny dle výše úvazku a vybírá si za ně náhradní volno.

Interní vzdělávání:

- zaměstnanci využívají k posílení týmové spolupráce a vnitřní výměně informací týmové supervize,
- k řešení problémů spojených s výkonem práce využívají individuální supervizi, kazuistické semináře, intervize, další vzdělávání.

Externí vzdělávání:

- zaměstnanci mohou absolvovat v průběhu kalendářního roku stáže v organizaci, která pracuje s podobnou cílovou skupinou uživatelů,
- zaměstnanci mohou využívat v průběhu roku odborné kurzy akreditované MZ ČR, MS ČR, MPSV ČR, MŠMT ČR dle profesního zařazení,
- zaměstnanci se mohou zúčastňovat odborných konferencí,
- zaměstnanci mohou využívat v rámci pracovní doby kontaktů na informační zdroje ve vnějším prostředí, zajišťovat tak průběžný sběr informací o vývoji vnějšího prostředí a sdělovat je ostatním,
- zaměstnanci mohou využívat zkušeností jiných organizací k vlastnímu učení.

Přehled pracovních pozic a požadavky na vzdělání a odbornost je uvedena v příloze portfolia pracovních pozic SVP STŘED.

Podrobnější pravidla a formuláře pro supervize, hodnocení a kontrolu zaměstnanců upravuje Organizační řád STŘED, z.ú. a jeho přílohy.

Viz Organizační řád, Příloha č. 21 Vzor supervizního kontraktu

Viz Organizační řád, Příloha č. 18 Formulář hodnocení zaměstnanců

Viz Organizační řád, Příloha č. 17 Formulář kontroly zaměstnanců

2. Organizace práce

2.1 Základní činnosti

Středisko pro své klienty zajišťuje základní činnosti: diagnostiku, poradenství, terapeutickou činnost a výchovně vzdělávací aktivity pro jednotlivce i skupiny. Dále spolupracuje s programy zaměřenými na realizaci preventivních aktivit a metodickou podporu pro školská zařízení. Spolupracuje také s dalšími institucemi, jako je pedagogicko-psychologická poradna, odbor sociálně právní ochrany dětí, probační a mediační služba, pediatři, neurologové, psychiatři a pedagogičtí pracovníci.

Preventivně výchovná péče je poskytována střediskem formou ambulantních a terénních služeb.

Klienty střediska jsou:

- děti a mládež a zletilé osoby ve věku do 26 let,
- zákonní zástupci (osoby odpovědné za výchovu),
- pedagogičtí pracovníci škol a školských zařízení.

Osobami odpovědnými za výchovu jsou rodiče nebo zákonní zástupci dítěte.

2.2 Kompetence pracovníků

- Na základě žádosti osob odpovědných za výchovu nebo dětí starších 15 let, zajišťují speciálně pedagogickou a pedagogicko–psychologickou diagnostiku poruch chování a sociálního vývoje. Na základě této diagnostiky (podle aktuálního stavu klienta) poskytují jednorázovou intervenci, krátkodobé či dlouhodobé vedení, a to formou individuální, skupinové či rodinné terapeutické činnosti.
- Vypracovávají individuální program pomoci pro každého klienta a napomáhají při jeho naplňování.
- Vypracovávají a realizují cílené speciálně pedagogické a terapeutické programy pro jednotlivé skupiny klientů.
- Na podnět jednotlivých škol vypracovávají a realizují cílené speciálně pedagogické a terapeutické programy pro třídní kolektivy k řešení a eliminaci šikany, školního násilí, zneužívání návykových látek apod.
- Poskytují služby zaměřené na volbu dalšího vzdělávání či povolání (pouze pro klienty, kteří jsou v jejich péči).
- Zprostředkovávají klientům kontakty do jiných typů zařízení dle povahy jejich problému.
- Uskutečňují metodické schůzky a porady s pedagogickými pracovníky škol, školními psychology a školními metodiky prevence.

2.3 Problémové okruhy

Pro cílovou skupinu dětí a mládeže jsou typické tyto problémové okruhy:

- Rizikové projevy chování – záškoláctví, nerespektování autorit, agresivita, násilné jednání vůči věcem či lidem, šikana, kyberšikana, experimentování s návykovými látkami, lhaní, počátek trestné činnosti (krádeže, vandalismus).
- Problémy ve vrstevnických vztazích – sociální nezralost, neúspěch ve skupině vrstevníků, hledání vlastní identity.
- Problémy v rodinném systému – nejasná, konfliktní komunikace, nerespektování pravidel, vztahové problémy.
- Poruchy chování dětí (ADHD) – hyperaktivita a s ní spojené obtíže s výchovou.
- Ukončení ústavní či ochranné výchovy.
- Umístění v pěstounských rodinách.
- Obtíže ve vzdělávání.

2.4 Postupy práce

Přijímání klienta:

Prvotní kontakt s klienty (osobní, telefonický, elektronický) zajišťuje pověřený pracovník – sociální pracovník. Po zvážení situace/zakázky pozve klienty ke vstupní konzultaci - prvokontaktu. Během této konzultace je vyplněna Karta klienta Střediska výchovné péče STŘED, Vstupní dotazník a Smlouva o poskytování služeb Střediska výchovné péče STŘED. Na základě této konzultace předává pracovník klienta do péče klíčovému pracovníkovi (psycholog, speciální pedagog), který má kompetence pro řešení daného typu problematiky. Po vstupní konzultaci - prvokontaktu sociální pracovník vkládá nového klienta do Matriky SVP STŘED a do interního systému e-Quip. Klíčovému pracovníkovi předává kopii Karty klienta Střediska výchovné péče STŘED a Smlouvu o poskytování služeb Střediska výchovné péče STŘED a Vstupní dotazník.

Při vstupní konzultaci pracovník zajistí, aby klienti dostali informace o středisku (poslání, cíle, nabídka odborné pomoci, práva a povinnosti klientů). Toto proběhne v souladu s písemným souhlasem o spolupráci formou Smlouvy. Součástí Smlouvy je také souhlas o poskytování informací a informace o vytvoření Individuálního výchovného plánu. Po seznámení dítě a osoba odpovědná za výchovu Smlouvu podepíší. V případě mladistvého staršího 15 let, který se na středisko obrací samostatně, se postupuje stejným způsobem.

Průběh spolupráce a Individuální výchovný plán:

Po uzavření smlouvy o spolupráci je s klientem vypracováno vyšetření a následně Individuální výchovný plán. Ten obsahuje zejména osobní údaje klienta, důvod žádosti klienta o přijetí do střediska, zakázku klienta, vymezení dílčích cílů klienta, popis konkrétních metod a postupů (kdo, co, jak, kdy), které povedou k naplnění zakázky, vyjádření souhlasu klienta a zákonného zástupce nezletilého klienta ke spolupráci. Během spolupráce je individuální výchovný plán hodnocen a popřípadě doplňován dle aktuálních potřeb klientů.

Spolupráce s příslušnými orgány a institucemi:

Středisko spolupracuje se všemi subjekty, které se podílí na výchově a vývoji dítěte, jsou to především školy a školská zařízení, OSPOD, PMS, psychiatři a další odborní pracovníci. Ke všem žádostem o spisovou dokumentaci (vyjma OSPOD, soudu a Policie ČR) jsou třeba souhlasy zákonných zástupců. Spolupráce může probíhat po předchozí domluvě také formou trojstranné smlouvy.

Ukončení spolupráce s klientem:

Ukončení spolupráce s klienty probíhá na základě dohody mezi klíčovým pracovníkem a klienty (zakázka byla naplněna). Spolupráce může být také ukončena, pokud se klienti opakovaně nedostavují na konzultace a o spolupráci nejeví zájem (po 3 měsících), dále dle rozhodnutí soudu nebo při takovém zdravotním stavu klientů, který znemožňuje poskytování odborné pomoci. Při ukončení spolupráce je vypracována závěrečná zpráva, která je předána s komentářem klientům.

Závěrečná zpráva:

Závěrečná zpráva obsahuje vyhodnocení naplnění či nenaplnění zakázky klientů, přitom vychází z průběžného hodnocení individuálního výchovného plánu. Dále obsahuje popis spolupráce, výsledky odborných vyšetření a důležité informace o klientech (např. vlastnosti, sebehodnocení, rodinné vztahy, atd.). Důležitou součástí zprávy je doporučený plán následné péče a praktické postupy aplikovatelné rodiči při výchově dítěte.

Podmínky spolupráce s klientem se speciálními vzdělávacími potřebami

Klientem se speciálními vzdělávacími potřebami (SVP) může být dítě se:

- zdravotním postižením (mentální, tělesné, zrakové nebo sluchové postižení, vady řeči, souběžné postižení více vadami, autismus a vývojové poruchy učení nebo chování),
- zdravotním znevýhodněním (zdravotní oslabení, dlouhodobá nemoc nebo lehčí zdravotní poruchy vedoucí k poruchám učení a chování, které vyžaduje zohlednění při vzdělávání),
- sociálním znevýhodněním (rodinné prostředí s nízkým sociálně kulturním postavením, ohrožení sociálně patologickými jevy, nařízená ústavní výchova nebo uložená ochranná výchova, nebo postavení azylanta a účastníka řízení o udělení azylu na území České republiky).

Spolupráci ve středisku lze navázat obecně s klienty, jejichž zdravotní stav to nevyklučuje. Pracovníci nedokážou služby poskytnout v jiném než českém jazyce. Pracoviště v Třebíči je bezbariérové a umožňuje tak práci i s dětmi s tělesným postižením. Středisko výchovné péče přijímá tyto klienty v případě, kdy jsou stěžejní zakázkou výchovné problémy. SVP je svým zaměřením specializované pracoviště zejména pro děti s poruchami chování a sociálním znevýhodněním. Pracovníci uplatňují individualizovaný přístup ke každému klientovi a specifické potřeby klientů korespondují s jejich individuálním výchovným plánem. V ambulanci střediska neprobíhá vzdělávání žáků ve smyslu vyučování. Středisko pro účely svého působení na klienty využívá zpravidla diagnostiky speciálních vzdělávacích potřeb PPP.

2.5 Organizace výchovně vzdělávacích činností

Cílem střediska je vytvářet podmínky pro předcházení, prohlubování či vzniku rizikových jevů u dětí. Služby střediska jsou poskytovány v takovém rozsahu, aby byl zajištěn maximální individualizovaný přístup ke klientům. Proto jsou klientům nabízeny služby také v terénu, v přirozeném prostředí klienta.

Středisko poskytuje poradenskou podporu klientům, kteří se ocitli v tíživé životní situaci a problémy v oblasti výchovy a vzdělávání nedokážou řešit sami. Výchovně vzdělávací péče je poskytována v pracovních dnech po celý rok. Středisko poskytuje klientům diagnostické služby a poradenství, mapuje klientovu situaci. V případě potřeby doporučuje následnou péči v pobytovém oddělení jiného střediska či jinou odbornou pomoc. Rozsah činnosti zahrnuje individuální a rodinné konzultace a v rámci spolupráce se školami metodické vedení pedagogů a realizaci programů primární prevence.

System koordinace poskytovaných služeb a informovanosti subjektů:

- Prvotní kontakt s klienty (osobní, telefonický, elektronický) zajišťuje pověřený pracovník – sociální pracovník.
- Po zvážení situace/zakázky pozve klienty ke vstupní konzultaci/prvokontaktu. Během této konzultace je vyplněna *Karta klienta Střediska výchovné péče STŘED – příloha č. 3.*, *Vstupní dotazník – příloha č.X* a *Smlouva o poskytování služeb Střediska výchovné péče STŘED – příloha č.X*
- Na základě této konzultace předává pracovník klienta do péče klíčovému pracovníkovi (psycholog, speciální pedagog), který má kompetence pro řešení daného typu problematiky viz dokument *Dovednosti a limity pracovníků SVP STŘED – příloha č. X*
- Po vstupní konzultaci/prvokontaktu sociální pracovník vkládá nového klienta do Matriky SVP STŘED a do interního systému e-Quip. Klíčovému pracovníkovi předává kopii Karty klienta Střediska výchovné péče STŘED a Smlouvu o poskytování služeb Střediska výchovné péče STŘED a Vstupní dotazník.

Funkce klíčového pracovníka:

- Klíčový pracovník u svých klientů koordinuje poskytování služeb, se souhlasem klienta komunikuje s ostatními zainteresovanými institucemi (př. škola, OSPOD, PPP, SPC).
- Je odpovědný za vedení klienta, navrhuje (aplikuje) metody a formy práce s klientem, provází jej po celou dobu spolupráce, vede jeho osobní spis, vypracovává závěrečné a jiné zprávy.
- Do čtrnácti dnů od 1. konzultace klíčový pracovník (psycholog, speciální pedagog) vypracuje ve spolupráci s klientem a zákonným zástupcem Individuální výchovný plán (IVP). IVP může být doplňován podle aktuálních potřeb klienta.
- Při ukončení spolupráce klíčový pracovník zpracuje a vydá zákonnému zástupci (klientovi) závěrečnou zprávu.
- Klient (zákonný zástupce) je klíčovým pracovníkem vždy informován o tom, že může služeb SVP, v případě výskytu potíží, opět využít.

Způsob přidělování klíčových pracovníků ke klientům se řídí dle:

- Místa: Moravské Budějovice – Třebíč
- Kapacity pracovníků

- Dovednosti a limity pracovníků SVP – viz příloha č. xx dokument Dovednosti a limity pracovníků SVP.

2.6 Druhy konzultací

Klientům jsou poskytovány konzultace:

Jednorázové:

Zpravidla se jedná o poradenský rozhovor, po kterém klienti nemají potřebu využít návaznou péči ve středisku. V rámci rozhovoru pracovník vyhodnocuje společně s klienty jejich situaci a nabízí jednotlivé možnosti, které klienti mají při řešení jejich obtíží (např. doporučení jiné odborné pomoci). Tyto konzultace mohou mít formu krizové intervence. Jednorázové konzultace mohou probíhat osobně, telefonicky, popřípadě elektronicky.

Dlouhodobé:

Nejčastěji se jedná o formu individuální práce prostřednictvím sociální terapie. Pracovníci se řídí přesvědčením, že nejlepší cestou, jak pomoci dítěti, je práce s rodinou jako celkem, proto je nedílnou součástí dlouhodobých intervencí systematická práce s celým rodinným systémem klientů. Při dlouhodobé spolupráci s klienty se volí jednotlivé metody dle individuálních potřeb klientů. Tuto formu individuální práce lze poskytovat v odůvodněných případech i terénně. Pracovník společně s klienty vypracuje individuální výchovný plán, s jehož postupy je seznámena rodina a rodič svým podpisem vyjadřuje souhlas.

2.7 Druhy preventivně výchovné činnosti

Spolupráce s klienty na konzultacích využívá následující činnosti:

Poradenské:

Základní i odborné poradenství klientovi v širokém spektru problematických oblastí. Poradenskou činnost poskytuje středisko klientům většinou při jednorázových a krátkodobých intervencích. Může probíhat při osobním setkání, telefonicky nebo elektronicky. Jedná se o podporu poskytovanou klientovi, jenž je v obtížné životní situaci, kterou není schopen sám vyřešit. Poradenská činnost je poskytována také zákonným zástupcům, pedagogickým a sociálním pracovníkům.

Terapeutické:

Jedná se o formu individuální práce s klientem prostřednictvím sociální terapie, a dalších terapeutických metod dle výcviků a vzdělání pracovníka. Vede klienta k porozumění jeho problému, změně jeho chování a postojů a osvojení si nových dovedností.

Diagnostické:

Po přijetí klientů do střediska následuje diagnostický a anamnestický proces, jehož cílem je mapování individuální situace klientů (děti, zákonní zástupci), jejich konkrétních potřeb a stanovení tzv. zakázky klientů. Diagnostický proces probíhá buď na počátku spolupráce nebo v rámci terapeutického procesu. Konkrétní diagnostické metody se volí v závislosti na potřebách klientů. Jedná se o psychologickou diagnostiku osobnosti, speciálně pedagogickou diagnostiku poruch chování, diagnostiku sociálního vývoje a příčin poruch chování, rodinnou diagnostiku apod. Na základě diagnostiky je klientovi sestaven individuální plán další spolupráce.

Zhodnocení (diagnostika) je realizována za účelem:

- orientačního vstupního, průběžného a výstupního posouzení klienta, vytvoření individuálního výchovného plánu a nastavení intervenčního procesu;
- komplexního posouzení v indikovaných případech pro nastavení dalšího intervenčního procesu;
- doporučení pro zohlednění potřeb dítěte ve vzdělávacím procesu, jehož povaha nevyžaduje doporučení školského poradenského zařízení;
- indikace selektivní nebo indikované primární prevence rizikového chování v třídním kolektivu.

Výchovně vzdělávací činnosti:

Tyto činnosti předchází poruchám chování nebo sjednávají jejich nápravu. Navazují na sociálně rehabilitační činnost, vypracovávání individuálního výchovného plánu a podporu klienta při naplňování tohoto plánu. Aktivita zahrnují spolupráci s kmenovou školou klienta i třídním učitelem a nácvik konkrétních dovedností klienta směřujících k zlepšení jeho obtížné životní situace. Vzdělávání klientů zůstává v jejich kmenové škole.

2.8 Skupinová práce s klienty

Podrobné stanovení práce se skupinou v rámci ambulance střediska je stanoveno dle potřeb cílové skupiny (dětí, rodiče), četnosti, velikosti skupiny apod. Řídí se zásadami skupinové psychoterapie a skupinové dynamiky. Skupinová práce je dle cílové skupiny rozlišována na:

Rodičovská skupina:

Dlouhodobá poradenská a terapeutická práce s osobami odpovědnými za výchovu dětí a mladistvých. Cílem skupinové spolupráce je podpora rodičovských kompetencí a optimalizace vztahů v rodině.

Dětská, mládežnická skupina:

Odborné vedení skupiny dětí zaměřené na posílení osobnosti a zodpovědnosti, na pochopení příčin problému. Využívá techniky skupinové terapie, psychosociálních her, dramaterapie, muzikoterapie apod.

3. Práva a povinnosti klientů

Práva klientů:

- Právo na respektování důstojnosti,
- právo dětí vyjádřit svůj názor na situace, které se jich přímo dotýkají, názorům dětí musí být věnována patřičná pozornost odpovídající jejich věku a rozumovým schopnostem,
- právo dětí spolurozhodovat o zahájení či ukončení spolupráce se SVP (dle jejich věku a rozumových schopností),
- právo být seznámen s obsahem, pravidly a podmínkami poskytovaných služeb,

- právo nahlížet do spisové dokumentace týkající se jejich osoby, která je vedená střediskem,
- právo podílet se na vzájemné spolupráci a zpracování individuálního výchovného plánu,
- právo vyjadřovat se k výstupním zprávám o spolupráci se střediskem,
- právo ukončit spolupráci se střediskem bez udání důvodů,
- právo klienta, zákonného zástupce, zaměstnance a odbornou veřejnost na informace o nabízených službách SVP STŘED. Pracovník předává srozumitelným způsobem veškeré informace o podmínkách poskytování spolupráce, k informacím přistupuje zodpovědně a důkladně se připravuje.,
- právo si v případě nespokojenosti se způsobem poskytování služeb stěžovat (klienti jsou seznámeni s možností a postupem podání stížnosti).

Povinnosti klientů:

- Povinnost dodržovat vnitřní řád střediska,
- zodpovědně a aktivně přistupovat k plnění stanovených úkolů a účastnit se všech sjednaných konzultací,
- informovat pracovníka v dostatečném předstihu o výskytu závažné překážky, která mu znemožní dostavit se na dojednanou konzultaci; v případě, že tak neučiní, bude jeho absence považována za neomluvenou,
- nedocházet na konzultace pod vlivem návykových látek,
- zdržet se agresivního chování,
- informovat pracovníka o svém jednostranném ukončení spolupráce se střediskem.

4. Stížnosti

Stížnost je takové podání, které se týká zájmů uživatele využívajícího službu či program zařízení a takové podání, kterým má být odstraněn jednotlivý nedostatek týkající se poskytovaných služeb.

Možnosti podání:

- **ústní** - přijímá pracovník, který je nadřízen pracovníkovi, proti kterému je stížnost podána (je proveden zápis o stížnosti, který se předá k podpisu stěžovateli),
- **písemná** - písemné stížnosti se odesílají na:
 adresu zřizovatele STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč
 adresu ředitele Středisko výchovné péče STŘED, Husova 189, Moravské Budějovic
 V případě, že obálka se stížností nebyla označena jménem, předá pracovník odpovědný za příjem pošty tuto obálku ředitelce, která rozhodne o osobě kompetentní k vyřízení stížnosti (k rukám vedoucího pracovníka, ředitelce nebo správní radě),
- **telefonická** - telefonická stížnost se podává na telefonní číslo organizace 568 843 732 nebo na číslo mobilního telefonu pracovníka, který je nadřízen pracovníkovi, proti kterému je stížnost podána. Kontakty na odpovědné pracovníky při vyřizování stížností jsou vyvěšeny na nástěnce v zařízení,

- **e-mailem** - stížnosti podané elektronicky se přijímají na adrese: email@stred.info, přičemž o postupu při vyřizování rozhoduje pracovník pověřený vyřizováním e-mailů.

Všechny formy podání stížnosti mohou být anonymní.

Stížnost musí obsahovat:

- identifikační údaje stěžovatele v případě, že stížnost není anonymní (doporučujeme uvést jméno a příjmení, adresu, případně i e-mail),
- důvod stížnosti – co je důvodem stížnosti, zda došlo k nějaké faktické újmě, nebo zda faktická újma hrozí,
- cíl stížnosti – za jakým účelem je stížnost podána, co jí má být dosaženo.

Navíc může stížnost obsahovat:

- vymezení zúčastněných osob – tedy osob, jichž se stížnost týká,
- návrh nápravy – tedy představu stěžovatele ohledně formy nápravy.

Kontakty:

Správní rada: STŘED, z. ú., SVP STŘED, Mládežnická 229, 674 01 Třebíč

Ředitel STŘED, z. ú.: Mgr. Martina Bártová, Mládežnická 229, 674 01 Třebíč, e-mail: bartova@stred.info, tel.: 775 725 655

Ředitel SVP STŘED: Mgr. Martina Bártová, Husova 189, 676 01 Moravské Budějovice, e-mail: bartova@stred.info, tel.: 775 725 655

Správní rada STŘED, z. ú.: Mládežnická 229, 674 01 Třebíč

Správní rada SVP STŘED, Mládežnická 229, 674 01 Třebíč

Kontakty na instituce:

Krajský úřad Kraje Vysočina - odbor školství (kontakt: Kraj Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava; tel.: 564 602 111, 564 602 100;

e-mail: posta@kr-vysocina.cz).

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy: Karmelitská 7, 118 12 Praha 1, e-mail: posta@msmt.cz.

Veřejný ochránce práv (kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno; tel.: 542 542 111;

e-mail: podatelna@ochrance.cz).

Lhůty pro vyřízení:

Lhůta pro vyřízení stížností je minimálně 10, maximálně 30 dnů od doručení stížnosti. Uživatel služby bude vyrozuměn pouze v případě, že podaná stížnost není anonymní. Pověření pracovníci (tj. vedoucí pracovník, ředitelka, příp. správní rada) jsou dále povinni sledovat, zda jsou uložena opatření ke zjednání nápravy plněna.

Postup při vyřizování stížností:

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti stížnost zaeviduje.

Evidence stížnosti obsahuje:

- datum přijetí stížnosti,
- identifikaci stěžovatele (pokud není anonymní),
- předmět stížnosti,
- údaj o kompetentní osobě pro vyřízení stížnosti,
- výsledek vyřízení stížnosti,

- opatření k nápravě,
- termín vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Odpovědnost pracovníka za vyřízení:

- prověří stížnost v celém rozsahu
- projevuje dostatečnou snahu porozumět podstatě problému a přizpůsobuje se komunikačním schopnostem stěžovatele. Může vyslechnout stěžovatele (zná-li ho a nepřeje-li si být stěžovatel anonymní), uživatele služby (není-li stěžovatelem) a rovněž pracovníka zajišťujícího službu
- rozhoduje o přijatých nápravných opatřeních
- vypracuje písemně přiměřenou odpověď na všechny části stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností pro zlepšení stavu. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou srozumitelné pro osobu, která stížnost podala. Součástí písemné odpovědi je informace o možnosti stěžovatele podat proti výsledku šetření odvolání. Odvolání se podává vždy k orgánu, který je nadřízen tomu, který stížnost vyřizoval.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jestliže byla řádně prošetřena, byla učiněna potřebná opatření a stěžovatel o tom byl řádně vyrozuměn. V případě anonymní stížnosti je písemná zpráva o vyřízení vyvěšena na informační nástěnce poskytovatele.

Účastníci řízení, jejich práva a povinnosti:

- Pracovník, který je nadřízen pracovníkovi, proti kterému je stížnost podána, stížnost přijímá a vyřizuje.
- Stěžovatel - je-li stěžovatelem přímo uživatel služby, má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti. Nezávislým zástupcem může být fyzická osoba (příbuzný, rodinný přítel) i právnická osoba (sociální pracovník OSPOD, občanská poradna apod.), která stojí mimo struktury poskytovatele služby.
- Pracovník, proti kterému stížnost směřuje - vyjadřuje se k prošetřované stížnosti.

Subjekty zabývající se vyřízením stížností uvnitř organizace: Správní rada, ředitelka, vedoucí pracovníci.

Formulář pro podávání a vyřizování stížností je přílohou OŘ STŘED. .

5. Střety zájmů a pravidla vzájemných vztahů s pracovníky

Středisko má zpracovány možné střety zájmů, postupy řešení a způsoby předcházení těmto střetům. Obecná pravidla pro předcházení střetu zájmů pracovníků střediska se zájmy klienta:

- informování veřejnosti, vyjasňování náplně programu,
- práce v týmu – pracovníci si vzájemně poskytují reflexi a jsou schopni se vzájemně upozornit na možná pochybení,

- pracovníci jsou seznámeni s Etickým kodexem a znají jeho obsah, jeho zásady důsledně dodržují, chovají se profesionálně (viz. OŘ),
- pracovníci jsou seznámeni se situacemi, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů pracovníka se zájmy klienta a znají i postupy řešení daných situací,
- pracovníci jsou odborně vedeni, jde o tyto formy vedení: individuální a týmová supervize, metodické vedení, kazuistické semináře a další odborná školení dle Individuálního vzdělávacího plánu pracovníků.

Ze strany střediska může dojít k těmto střetům zájmů:

Pracovník střediska poskytuje službu svému příbuznému či jiné blízké osobě:

V případě, kdy chce nabízených služeb využít příbuzný či jiná blízká osoba pracovníka zařízení, je pracovník povinen převést tuto osobu svému kolegovi, nebo jí doporučit jinou vhodnou službu. Klientovi bude sděleno vysvětlení této skutečnosti.

Osoba klienta je pro pracovníka zařízení spojena s nepřekonatelnými překážkami (hodnoty, postoje, názory, atd.):

V případě, kdy je osoba klienta pro pracovníka zařízení spojena s nepřekonatelnými překážkami, které zasahují do osobních témat pracovníka, je pracovník povinen klienta převést svému kolegovi. Klientovi bude sděleno vysvětlení této skutečnosti.

Zařízení navštěvuje dítě zaměstnance organizace:

Pracovník dbá na důsledné uplatňování práv a pravidel stejně jako v případě ostatních klientů. Dítě zaměstnance organizace žádným způsobem neprotěžuje ani nediskriminuje. Pracovníci dbají na dodržování práva klienta na rovný přístup.

Ze strany klienta může dojít k těmto střetům zájmů:

Klient přijímá službu nedobrovolně, pod nátlakem třetí strany:

Středisko má stanovená přesná pravidla poskytování služeb a pracovník je povinen předat klientovi úplné informace o těchto pravidlech tak, aby se mohl zodpovědně rozhodnout, zda spolupráci přijme v takové podobě, v jaké je poskytována. V případě, že klient nepřijímá služby dobrovolně, nelze s ním smlouvu o spolupráci uzavřít (např. rodič trvá na tom, aby dítě využívalo službu přes výslovný nesouhlas dítěte). Výjimku tvoří situace, kdy o spolupráci klienta se střediskem rozhodl soud (uloženo jako výchovné opatření dle zákona o soudnictví mládeže).

Klient požaduje po pracovníkovi vykonávání takových aktivit, pro něž není středisko určeno:

Středisko má přesně vymezeny své aktivity a činnosti. Pracovník je povinen předat klientovi úplné informace o používaných metodách a činnostech tak, aby se klient mohl zodpovědně rozhodnout, zda službu přijme v takové podobě, v jaké je poskytována. Pracovník ve spolupráci s klientem usiluje o co nejpřesnější vymezení cílů a činností k nim vedoucích v rámci Individuálního výchovného plánu. V případě, že klient požaduje od pracovníka vykonávání dalších aktivit, pracovník zvažuje možnost rozšíření. Vykonávání jiných aktivit než těch, které jsou vymezeny školským zákonem a stanoveny metodickým materiálem, je nepřípustné.

Klient (dítě) má jiné požadavky než třetí strana (např. rodič).

Pokud se liší požadavky klienta (dítěte) a jeho rodiče, snaží se pracovník s rodiči nebo rodičem daný problém vyřešit. Vysvětlí rodiči, co vše může středisko dítěti poskytnout, a že je důležité,

aby se dítě rozhodlo zodpovědně a hlavně dobrovolně, zda a v jakém rozsahu chce služby využívat. Pracovník zohledňuje přání rodičů i přání dítěte.

6. Etické zásady

Etické zásady obecně:

- Veškerá práce v našem zařízení je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Pracovník proto dbá na dodržování lidských práv tak, jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů, v Úmluvě o právech dítěte a ve Všeobecné deklaraci lidských práv a svobod. Dále se řídí zákony tohoto státu, které se od těchto kodexů odvíjejí.
- Pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, pohlaví, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v profesním přístupu pracovníků.
- Právo každého jedince na seberealizaci v rámci programu je nezpochybnitelné, pokud nedochází k omezení takového práva u druhých osob.
- Nezbytnou podmínkou etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům a skupinám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů ve společnosti.
- Pracovník musí dávat přednost své profesionální odpovědnosti a zájmu uživatelů služby před svými soukromými zájmy. Musí zabránit využívání uživatelů služby pro osobní zisk (výhodně něco sežene, udělá, využívání ke zvýšení prestiže).

Etické zásady ve vztahu k uživatelům služeb:

- Pracovník se snaží vést uživatele služby k odpovědnosti sám za sebe. Přitom jedná tak, aby chránil lidskou důstojnost a lidská práva svých uživatelů služby.
- Pomáhá a věnuje se všem uživatelům služby stejně bez jakékoli formy diskriminace, na žádné formě diskriminace nespolupracuje, neúčastní se jí a snaží se jí zabránit (ve smyslu vztahu ostatních pracovníků k uživatelům služby i ve vztahu k uživatelům služby).
- Každý uživatel služby má právo na anonymitu, soukromí a důvěrnost sdělení. Data a informace o uživateli služby shromažďuje pracovník jen v minimálním rozsahu s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mohou být uživateli služby poskytnuty a informuje jej o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o uživateli služby neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům, nebo jestliže jsou ohroženy další osoby. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může pracovník podávat na jejich písemné vyžádání pouze se souhlasem uživatele služby.
- Pracovník respektuje právo uživatele služby vyjádřit své přání, potřeby, názory, stížnosti, postoje a rozhodnutí, právo odmítnout nabízenou službu i bez uvedení důvodu. □ Pracovník je vázán mlčenlivostí o všech získaných informacích o uživateli služby, o způsobu vedení a zabezpečení evidence a dodržuje platné zákony a nařízení. Mlčenlivost se vztahuje na tým, nikoli na jednotlivého člena. Uživatelé služby jsou o takto pojaté formě v případě potřeby informováni.
- Pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem uživatelům služby. Pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí.
- Pracovník podporuje uživatele služby při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

Pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud nemůže s uživatelem služby sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Pracovník jedná s uživatelem služby s účastí, empatií a péčí.

Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli:

- Pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- Pracovník se podílí na vytváření podmínek, které umožňují naplňování zásad tohoto kodexu.
- Pracovník se podílí na ovlivňování pracovních postupů s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb.

Etické zásady ve vztahu ke kolegům:

- Pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Aktivně s nimi spolupracuje, učí se od nich, předává své zkušenosti a praktické činnosti a respektuje jejich rozdíly v názorech.
- Kritické připomínky ke kolegům vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.
- Etické zásady ve vztahu ke svému povolání a odbornosti:
- Pracovník dbá na udržování a zvyšování profesní prestiže. Upozorňuje vhodným způsobem na prokazatelně nekvalitní a neodborné poskytování služeb.
- Pracovník usiluje o zvyšování odborné úrovně své práce a celoživotní prohlubování kvalifikace a uplatňuje nové přístupy a metody.
- Pracovník si je vědom profesních hranic.
- Pracovník zajišťuje, aby odbornou sociální práci prováděl kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

Etické zásady ve vztahu ke společnosti:

- Pracovník má právo i povinnost upozorňovat veřejnost a příslušné orgány na případy porušování oprávněných zájmů uživatele služby.
- Pracovník působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro své uživatele služby.

Řešení etických otázek:

Pracovník reflektuje etické otázky spojené s výkonem profese a usiluje o jejich řešení za využití standardních prostředků. Závažné etické otázky postupuje k řešení v rámci supervize. Každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se svými kolegy a všemi stranami, kterých se problém týká.

7. Podmínky zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví

7.1 Zdravotní péče a prevence

Ředitelka střediska organizačně zabezpečuje splnění hygienických požadavků, aby se cílenými preventivními opatřeními co nejúčinněji předcházelo vzniku nebezpečí a rizik. Pracovníci střediska zabezpečují ochranu zdraví klientů a podávají jim nezbytné informace k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví v zařízení.

Ředitel seznamuje všechny zaměstnance organizace, stážisty a dobrovolníky s postupy řešení nouzových situací, havarijních situací a mimořádných událostí. Dbá, aby všichni zaměstnanci organizace znali základy první pomoci, evakuační řád, požární poplachové směrnice pracoviště a způsoby chování při mimořádných haváriích a živelných pohromách (viz OŘ). Pracovníci jsou povinni seznámit klienty s možností vzniku nouzových a havarijních situací, a to srozumitelným způsobem. Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových situací, havarijních situací a mimořádných událostí.

Pracovníci v níže vyjmenovaných situacích postupují podle Organizačního řádu, dále pak dle Požární poplachové směrnice, Evakuačního řádu, Zásad první pomoci, Zápisů z havarijní a nouzové situace a mimořádné události. V těchto dokumentech by měly být vymezeny možné havárie a škody na budovách a zařízeních.

7.2 Postupy při událostech

Postup při úrazech klienta:

- Utrpí-li klient úraz, postupují pracovníci střediska tak, aby mu byla co nejrychleji a nejefektivněji poskytnuta první pomoc a následná lékařská péče.
- Při drobných úrazech nezletilého klienta informuje při nejbližší možné příležitosti ředitelka střediska nebo jí pověřený pracovník zákonné zástupce.
- Při závažných úrazech jsou zákonní zástupci kontaktováni a informováni po události bez zbytečného odkladu.
- V případě smrtelných úrazů podává ředitelka střediska okamžitě zprávu zákonným zástupcům, popř. osobám odpovědným za výchovu, OSPOD, příslušnému inspektorátu bezpečnosti práce, Policii ČR, zřizovateli a příslušné zdravotní pojišťovně.
- O situaci a provedených opatřeních provádí ředitelka či pověřený pracovník střediska záznam.

Postup při onemocnění klienta

- Ředitelka střediska nebo jí pověřený pracovník bez zbytečného odkladu vyrozumí zákonného zástupce nezletilého klienta nebo jinou osobu odpovědnou za výchovu a zabezpečí příslušnou péči až do převzetí klienta.
- Při vážnějším zdravotním stavu kontaktuje pracovník střediska zdravotnickou záchrannou službu.
- O situaci a provedených opatřeních provádí ředitelka či pověřený pracovník střediska záznam.

Postup při intoxikaci klienta alkoholem nebo jinými návykovými látkami

- V případě odůvodněného podezření na vážnou intoxikaci klienta alkoholem nebo jinými návykovými látkami přivolá pracovník střediska záchrannou službu.
- O intoxikaci klienta informuje ředitelka střediska zákonného zástupce nezletilého klienta.

- O situaci a provedených opatřeních provádí ředitelka či pověřený pracovník střediska záznam.

Postup při sebepoškozování klienta nebo sebevražedném pokusu

- Dojde-li k úmyslnému sebepoškození (např. při pořezání se ostrým předmětem či použití léků při demonstrativním pokusu o sebevraždu) nebo při sebevražedném pokusu klienta, poskytne pracovník střediska, který situaci zjistil, bezodkladně první pomoc.
- V případě sebevražedného pokusu vždy – v případě sebepoškození podle zdravotního stavu a charakteru poranění klienta – přivolá pracovník střediska záchrannou službu.
- O sebepoškození nebo pokusu o sebevraždu nezletilého klienta informuje ředitelka střediska bez zbytečného odkladu zákonného zástupce nezletilého klienta.
- O situaci a provedených opatřeních provádí ředitelka či pověřený pracovník střediska záznam.

Postup při agresivitě klienta, kterou ohrožuje zdraví a životy jiných nebo vlastní

- V případě agresivních projevů klienta, kterými ohrožuje zdraví nebo život svůj či jiné osoby, zajišťuje pracovník bezpečnost ostatních klientů a osob.
- Není-li možné zklidnit agresivní projevy klienta běžnými výchovnými postupy, např. při vlivu omamných psychoaktivních látek nebo v důsledku duševního onemocnění, je pracovníkem střediska přivolána záchranná služba, případně Policie ČR.
- O situaci je bez zbytečných odkladů informován zákonný zástupce nezletilého klienta.
- O situaci a provedených opatřeních provádí ředitelka či pověřený pracovník střediska záznam.

7.3 Podmínky zacházení s majetkem a vybavením střediska

Středisko v ambulantní formě využívá pro práci s klienty prostory kanceláří, konzultoven, terapeutických místností a jejich materiální a technické vybavení. Klientům je na obou pracovištích k dispozici také čekárna a sociální zařízení. Povinností klienta je zdržet se agresivního chování, aby nedocházelo k úmyslnému poškozování majetku střediska. V případě, že k tomuto dojde, je klient povinen vzniklou škodu uhradit. Klient se v prostorách střediska mimo chodby, čekárny a sociálního zařízení nepohybuje bez dohledu pracovníka, tím je minimalizována možnost úrazu či poškození majetku.

8. Evaluace

8.1. Evaluace práce s klientem

Proces hodnocení úspěšnosti práce s klientem - hlavním kritériem je naplnění zakázky klienta, posuzuje se ve třech kategoriích:

- úspěšný klient (byla zcela nebo částečně naplněna klientova zakázka),
- neúspěšný klient (nenaplnění zakázky klienta)
- ukončený klient (spolupráce ukončená z objektivních příčin, např. klient se přestěhuje a není schopen dále docházet na konzultace).

Naplnění či nenaplnění zakázky lze vyvodit z klientské dokumentace:

- zápisy aktivit,
- individuální výchovný plán klienta,
- závěrečná zpráva klienta.

8.2. Evaluace spolupráce subjektů v síti

Proces hodnocení spokojenosti spolupracujících subjektů s naší činností:

- hodnocení bude nastaveno v součinnosti s ostatními programy sdružení formou evaluačních dotazníků apod.

8.3. Externí hodnocení kvality poskytovaných služeb, kontrola

Externí hodnocení zajišťuje subjekt, jemuž podléhá vykonávaná činnost v rámci programu. V případě střediska výchovné péče se jedná o kontrolu prováděnou Českou školní inspekcí, jejíž charakter a postup upravuje zákon č. 561/2004 Sb. Kvalita poskytovaných služeb je upravena dle novely zákona 109/2002 Sb., vyhláškou MŠMT, která obsahuje Standardy kvality pro preventivně výchovnou péči ve střediscích.

8.4. Hodnocení pracovníků

Organizační řád zřizovatele upravuje podmínky hodnocení pracovníka, mapuje jeho dovednosti a limity, dává zpětnou vazbu a nastavuje plán profesního rozvoje pracovníka.

- náslechy (minimálně 1krát ročně, popřípadě dle potřeby na vyžádání, zvažít vždy zakázku náslechu, v rámci týmu i u dalších pracovníků organizace a jiných organizací),
- supervize (viz OŘ),
- klientské porady (prostor pro pracovníka v rámci organizačních porad, střídání dle potřeb, příprava kazuistiky klienta),
- individuální vzdělávací plán pracovníka (viz OŘ),
- kazuistické semináře (viz OŘ),
- hospitace. Hospitační činnost probíhá minimálně 1x ročně u všech odborných pracovníků a provádí ji ředitelka zařízení namátkově nebo po dohodě s pracovníkem.

Vedoucí pracovník průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování služeb v souladu s definovaným posláním, cíli, zásadami a cíli klientů SVP STŘED. Na

metodických poradách, intervizích a supervizích sděluje své poznatky a s pracovníkem zjišťuje možnosti zlepšení a rozvoje. Probíhá kontrola administrativy, tj. vedení a zakládání dokumentů. Hodnocení a kontrola pracovníků se uskutečňují v souladu s organizačním řádem.

9. Komunikace uvnitř organizace

Porada týmu SVP: zúčastňují se všichni pracovníci SVP. Předmětem jednání jsou revize metodik, aktualizace standardů, formulářů, implementace výstupů z intervizí apod.

Intervize – klientská porada: Intervizní setkání jsou organizována 1 x měsíčně a zúčastňují se jich všichni odborní zaměstnanci SVP STŘED. O průběhu intervize je pořizován zápis, se kterým jsou prostřednictvím emailu seznámeni všichni pracovníci. Intervizní setkání slouží ke sdílení konkrétních problémů spojených s poradenstvím a terapií klientů střediska s tím, že slouží dále k učení, zpětné vazbě, reflexi, náhledu ad.

10. Propagace

Webové stránky www.stred.info obsahují základní dokumenty Střediska výchovné péče STŘED a informace jako Vnitřní řád, SVP STŘED, Školský vzdělávací program SVP STŘED, Výroční zprávy SVP za školní rok, Plán činnosti zařízení, statistická data, fotodokumentaci, údaje o pracovnících atd. Stránky jsou pravidelně aktualizovány.

Facebookové stránky zřizovatele STŘED, z. ú. využívá nepravdělně i Středisko výchovné péče STŘED k presentaci informací, videí a dalších preventivních činností.

Tiskové zprávy, informace v rozhlase a TV T jsou rozesílány a publikovány prostřednictvím pracovnice propagace zřizovatele mediálních partnerů.

Propagační materiály

Letáky, brožury, desky, výroční zprávy, nabídka programů a podobné propagační materiály jsou pravidelně aktualizovány.

Jsou distribuovány: mateřským, základním a středním školám, domovům mládeže, dětským domovům, Pedagogicko-psychologické poradně, Městské policii – prevence kriminality, OSPODu, Probační a mediační službě a dalším spolupracujícím subjektům.

Aktivní účast pracovníků SVP se subjekty v Třebíčském regionu:

Tým pro mládež, Komise pro prevenci kriminality a drogové problematiky Města Třebíče, Městská policie Třebíč, Policie ČR, Město Třebíč – Oddělení sociálně-právní ochrany Odboru sociálních věcí, Pedagogicko-psychologická poradna, Probační a mediační služba, krajský metodik prevence, Oblastní charita Třebíč, Dům dětí a mládeže Hrádek, odbor sociálních věcí Kraje Vysočina, kancelář pro komunitní plánování sociálních služeb, kancelář Zdravého města, studentský parlament, ZŠ, SŠ a učiliště.

SVP STŘED tvoří dokument Plán propagace SVP na běžný kalendářní rok viz Příloha č. 4

11. Přílohy

1. Formulář záznam z hospitace
2. Přehled odbornosti pracovníků
3. Portfolia pracovních pozic
- 4 Plán propagace

Seznámení zaměstnanců s vnitřním řádem střediska

Jméno	Datum	Podpis