



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.

Kvalita SPOD doprovázejících organizací

Úvod

Tento dokument si klade za cíl popsat práci na zvýšení kvality doprovázení pěstounů střediska Náhradní rodinné péče Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s., kterou jsme odvedli v rámci realizace projektu „Zvyšování kvality NRP“ a zároveň nabídnout možnost inspirace dalším subjektům spolupracujícím s pěstounskými rodinami v oblasti zvyšování kvality doprovázení pěstounů.

V první části dokumentu je popsána práce na zvýšení kvality v základních principech, které se z našeho pohledu osvědčily. Jsou tedy přenositelné i na další doprovázející organizace, které mohou využít jakoukoli popsanou část a případně ji podle potřeby modifikovat, tak aby jim sloužila co nejlépe.

Obecný úvod je doplněn konkrétními příklady využití v praxi. V druhé části dokumentu najdete konkrétní popis průběhu realizace projektu, využití uvedených principů a nástrojů tak, jak jsme s nimi pracovali na našem středisku.

Nesnažíme se zde nabízet univerzální návod pro každého nebo přesné pokyny, jejichž splnění zajistí kvalitu doprovázení jednou pro vždy.

Subjekty, které se věnují doprovázení pěstounů, jsou vázány zákonnými povinnostmi a standardy kvality, které jsou pro všechny shodné. Přesto je každá doprovodná organizace jedinečná jak ve svých činnostech a aktivitách, které klientům zajišťuje, tak ve svých pracovnících, kteří svými schopnostmi a dovednostmi tvoří významnou část kvality doprovázení pěstounů. Proto není možné stanovit jednotný návod nebo koncept, který by kvalitu doprovázení okamžitě zvýšil. Být pěstounům a dětem v jejich rodinách kvalitním partnerem je dlouhodobý a nikdy nekončící úkol, který lze plnit pouze průběžně, kontinuální prací, nalézáním nových pracovních metod a přizpůsobováním se měnícím se potřebám klientů. Ani po ukončení projektu naše práce na zkvalitňování činností nekončí, všechny nově zavedené postupy a způsoby práce bude potřeba nadále rozvíjet.

Tento dokument vám může pomoci nastartovat procesy směřující ke změně toho, s čím možná prozatím nejste ve vaší práci spokojeni. To jaké změny přijmete za své a směr, kterým se chcete ubírat, ale určuje každý doprovázející subjekt sám za sebe a je jedině na vás a vašem pracovním týmu, jak své vize převeďte v realitu.

Koncept práce na zvýšení kvality

Během realizace našeho projektu se nám osvědčil koncept tří navazujících aktivit, které daly rámec celé naší práci:

- Zhodnocení aktuálního stavu kvality a plánování
- Práce na rozvoji a zvýšení kvality
- Závěrečné vyhodnocení výsledků práce

Každá z těchto aktivit má svůj význam, který popisujeme níže v dokumentu a podle naší zkušenosti není vhodné ani jednu z nich vynechat. Samozřejmě je možné, že pro vás bude vhodnější začít jiným krokem, který je pro vás podstatný, případně uvidíte aktuální potřebu v jiné aktivitě či jejich promísení.

Využití tohoto konceptu je jen na vás.

Zhodnocení aktuálního stavu kvality a plánování

Přestože první vyhodnocovací část není mezi pracovníky příliš oblíbená, zjistili jsme, že bez ní bychom zřejmě pracovali jen na věcech, které jsme měli přímo před očima. Podrobné vyhodnocení nám pomohlo odkrýt rezervy i v oblastech naší práce, které by nás za jiných okolností nenapadlo příliš zpochybňovat a tudíž bychom se jim nevěnovali.

Vybrané nástroje pro vyhodnocení kvality

- Pravidelné intervizní setkávání pracovníků
- Supervize vedená nezávislým externím odborníkem
- Interní audit vnitřní dokumentace a způsobů práce
- Vyhodnocení zpětných vazeb klientů a spolupracujících subjektů
- SWOT analýza vaší organizace (nebo jen jednoho pracoviště)

Návrhy oblastí k ohodnocení kvality

Pokud se rozhodnete začít vyhodnocovat a nevíte kde začít, můžete např.:

- Hodnotit postupně jednotlivé základní činnosti doprovázející organizace, kterými naplňujete práva pěstounů dle §47a zákona o SPOD:
 - Individuální práce s klienty – jak pracují jednotliví klíčoví pracovníci, jsou jejich znalosti a schopnosti vyrovnané nebo někdo dovednostmi výrazně vybočuje, komunikují pracovníci s klienty partnersky, znají své kompetence a využívají je?
 - Zajištění respitních aktivit – naplňují respitní aktivity svůj účel v odlehčení pěstounům, kdo aktivity zajišťuje personálně, jak kvalitní je jejich program a jak jejich zajištění hodnotí samotné děti?
 - Zajištění odborné pomoci – dostávají naši klienti informace o odbornících, kteří umí pracovat s dětmi vyrůstajícími v náhradní rodině, a kteří znají problematiku vývoje attachmentu a terapeutického rodičovství, jsou pro ně tyto odborníci dostupní?
 - Zajištění vzdělávání pěstounů – je nabídka vzdělávání dostatečně pestrá, věnujeme se tématům, které vyplývají ze vzdělávacích plánů klientů, dokáží naši lektori předávat během kurzu skutečně užitečné informace nebo si klienti na pořádaném vzdělávání jen formálně „plní hodiny“?
 - Zajištění hlídání dětí – jaké jsou podmínky zajištění hlídání, nabízíme stejné možnosti pro všechny pěstounské rodiny a znají klienti všechny podmínky, kdy mohou žádat o pomoc s hlídáním dětí?
- Hodnotit naplňování kritérií standardů kvality a využití pracovních postupů.
- Věnovat se vnitřním mechanismům práce vašeho týmu, kompetencím pracovníků, rozdělení zodpovědnosti za jednotlivé oblasti práce, systému vedení administrativy apod.

Návrhy otázek, na které můžete s pracovním týmem hledat odpovědi

- Co pro váš tým znamená kvalita, jak by v ideálním případě mělo vypadat kvalitní doprovázení a služby pěstounům?
- Jaké jsou potřeby týmu v rozvoji schopností a znalostí pro oblast doprovázení pěstounů?
- Které z vašich činností zajišťovaných pěstounům vnímáte jako kvalitní?
- V jakých oblastech vašich činností se naopak potřebujete zlepšit?
- Které z vašich činností hodnotí pozitivně vaši klienti?
- Hodnotí vaši klienti některé vaše činnosti negativně?
- Jak hodnotí vaši kvalitu spolupracující organizace – OSPOD, spolupracující sociální služby a další instituce?
- Co vám říkají průběžné kontroly nadřízených orgánů, opakují se u vás z jejich pohledu nějaké chyby a z jakých důvodů?

Koordinace vyhodnocování a práce na zvýšení kvality

Pro zajištění ucelenosti a přehlednosti práce na vyhodnocování i následné práce na zvýšení kvality, je vhodné určit koordinátora těchto aktivit. Koordinátorem může být vedoucí pracovník daného pracoviště, ale také jiný určený pracovník z vašeho týmu. Jeho práce by měla spočívat zejména v přípravě způsobů a metod pro vyhodnocení kvality, aplikace zvolených metod do praxe.

Což může znamenat:

- svolání intervizních porad pracovníků pro společné hodnocení kvality
- příprava témat a oblastí, která se budou na intervizní poradě hodnotit a zpracování zápisu
- příprava dotazníku či jiných způsobů zjišťování informací o kvalitě
- distribuce dotazníků osobám, od kterých informace zjišťujeme, sběr vyplněných dotazníků a jejich vyhodnocení

Těchto aktivit může být mnoho podle rozsahu, v jakém se rozhodnete vyhodnocení kvality zpracovat. A také podle možností koordinátora, podle množství času, který bude na tuto práci vyhrazen a třeba také podle možností spolupráce s dalšími odborníky nebo subjekty, které vám v hodnocení mohou pomoci.

Koordinátor by následně měl zodpovídat za vyhodnocení veškeré práce a zjištěných informací, a zpracování výstupu.

Výstup z hodnotící aktivity

Zpracování výstupu z hodnotící aktivity je podstatné pro ohraničení a ukončení celého procesu. Zpracovaný výstup je vhodné dát k dispozici všem pracovníkům, kteří se na něm podíleli, aby viděli výsledek své práce, případně je do zpracování výstupu zapojit.

Výstup z vyhodnocení aktuálního stavu kvality nemusí být dlouhý popisný dokument. Měl by srozumitelně popsat, jak hodnocení proběhlo, kdo se jej zúčastnil, jaké oblasti byly hodnoceny a hlavně samotné hodnocení, které vyplynulo z proběhlých aktivit.

Co může výstup z hodnotící aktivity obsahovat:

- Seznam oblastí, ve kterých vidí pracovníci rezervy v kvalitě
- Pojmenování silných stránek daného pracoviště
- Pojmenování slabých stránek
- Návrhy na změnu (pokud již během vyhodnocovací práce nějaké návrhy byly řečeny)
- Pojmenování cíle, kterého se budete snažit dosáhnout

Není potřeba, aby byly ve výstupním dokumentu obsaženy všechny výše uvedené body. Jedná se o návrhy, které můžete a nemusíte zpracovat, případně výstup sepište v jiné podobě, která vám vyhovuje. Alespoň nějakou psanou formu výstupu je však vhodné mít zpracovanou, výstupní dokument vám pomůže v plánování další práce na zvyšování kvality. Sepsání pomůže utřídit získané informace a co nejvíce objektivně je vyhodnotit. Zároveň výsledný dokument můžete využít pro doložení práce na kritériu 16a standardů kvality SPOD, které ukládá povinnost průběžně hodnotit výkon sociálně-právní ochrany a pravidelně revidovat standardy kvality, což se jistě může v případě inspekce kvality SPOD hodit.

Plánování další práce

Na základě zpracovaného vyhodnocení můžete začít připravovat plán další práce. Zjednodušeně řečeno potřebujete vymyslet, jak naložíte s tím, na co jste během vyhodnocení přišli.

Do plánování změn je opět vhodné zapojit všechny pracovníky z vašeho týmu, tak aby mohli vyjádřit svůj názor a přispět do diskuze o tom, jaké změny by měly proběhnout. Všechny podstatné změny musí samozřejmě schválit vedoucí pracovník, který za chod pracoviště zodpovídá, tedy i za to aby veškeré činnosti i změny byly v souladu s kritérii standardů kvality SPOD, metodickými předpisy příslušného krajského úřadu a MPSV, které je potřeba respektovat.

Tvorba plánu a cílů

Na našem pracovišti se při plánování a tvorbě cílů osvědčilo využití metody SMART (tzn.: cíl by měl být konkrétní, měřitelný, odsouhlasený, realistický, definovaný v čase). O principech této metody jste jistě již slyšeli, případně mnoho zdrojů na toto téma dohledáte na internetu. Můžete využít i jakoukoli jinou metodu pro plánování, která vám vyhovuje. Z našeho hlediska je kvalitně připravený plán velikou pomocí jak při samotné práci, tak při konečném vyhodnocení.

Práce na rozvoji a zvýšení kvality

Práce na rozvoji zvýšení kvality je aktivitou, která je nejvíce tvůrčí, tudíž pro mnoho pracovníků nejvíce zajímavá, možná i zábavná. Rozdělte si v týmu práci tak, ať se každý pokud možno věnuje tomu, co jej baví a profesně zajímá. Během plnění cílů můžete průběžně vyhodnocovat či kontrolovat, jak se vaše práce vyvíjí. Pokud v průběhu práce zjistíte, že cíl možná není dosažitelný nebo neodpovídá tomu, co si od jeho splnění slibujete, nebojte se jej změnit. Jedná se o vaši vlastní práci, není nutné se striktně držet plánu, pokud během plnění naleznete lepší variantu. Pokud však cíl pracovníci neplní z jiného důvodu – např.: práce je příliš náročná, nezbývá na ni čas, či z jiných organizačních důvodů, snažte se raději přizpůsobit pracovníkům podmínky pro plnění cíle. Již vynaložené úsilí na provedení hodnocení se zúročí jen v případě, že zapracujete na změnách, které z něj vyplynou, proto není vhodné nechat tyto cíle upozadit vždy aktuální práci s klienty nebo jinými pracovními povinnostmi.

Součástí práce na rozvoji a zvýšení kvality může být např.:

- Úprava stávajících pracovních postupů či zavedení nových postupů pro různé situace
- Úprava pracovních materiálů, které využíváte pro práci s klienty
- Úprava administrativy a vedení vnitřní dokumentace
- Změna ve způsobu organizace a plánování činností nabízených pěstounům
- Vzdělávání pracovníků v oblastech, ve kterých se soustředíte na zvýšení kvality
- Sdílení zkušeností s ostatními institucemi a vzájemná inspirace:
 - stáže v dalších doprovodných organizacích
 - sdílení zkušeností v rámci setkání doprovodných organizací či pracovníků OSPOD
- Zkvalitňování zázemí pracovníků a rozšiřování portfolia nástrojů pro práci s klienty (kreativní techniky, pomůcky pro práci s dětmi, vzdělávání v nové pracovní metodě apod.)

Závěrečné vyhodnocení výsledků práce

Závěrečné vyhodnocení navazuje na první dvě realizované aktivity. V případě, že máte jasně a srozumitelně nastavený plán s konkrétními úkoly a termíny splnění, bude pro vás vyhodnocení jednoduchým a rychlým procesem. Vyhodnocovat můžete už v průběhu práce, což se oplatí obzvlášť u dlouhodobějších cílů, získáte tak přehled o průběžném plnění cílů.

Jak může závěrečné vyhodnocení probíhat:

- jednotlivé vyhodnocení každého stanoveného cíle zvlášť, jen s osobami, které se na plnění podílel
- společné vyhodnocení všech cílů, se všemi pracovníky
- popis závěrečného hodnocení ve výstupním dokumentu a založení pro případ inspekce kvality
- sdílení zkušeností pracovníků s novinkami, které práce na zvyšování kvality přinesla a hodnocení přínosu této práce
- sdílení oblastí a cílů, které se nepovedlo naplnit, zhodnocení zda budou nebo nebudou nadál realizovány nebo zda je splnění odloženo na jinou dobu
- následné hodnocení nastavené kvality práce a sepsání návrhů na další změny, které mohly pracovníky během realizace prvních stanovených cílů napadnout

Na celkové vyhodnocení můžete navázat dalšími rozvojovými aktivitami, které mohou z již odvedené práce vyplynout. Stejně tak je možné nechat si čas na oddych, počkat až se všechny novinky usadí a poté zkusit hodnotit vaši práci znovu. Záleží na každém pracovním týmu, jak se rozhodne na závěrečné vyhodnocení navázat.

Všechny tři uvedené aktivity je možné opakovat tak často, jak budete potřebovat v různých nebo i pravidelných časových intervalech.

Zvyšování kvality SPOD na středisku Náhradní rodinné péče CSSO

V této části bychom rádi představili práci na zvyšování kvality na středisku Náhradní rodinné péče Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s. Najdete zde popsány aktivity, které jsme realizovali v průběhu dvou let v rámci projektu „Zvyšování kvality NRP“.

Jak jsme na zvýšení kvality pracovali

Práce na zkvalitňování našich činností byla v rámci projektu rozvržena do čtyř aktivit:

- Zhodnocení současného stavu kvality – 1. 3. 2017 – 31. 10. 2017
- Nastavení procesů rozvoje kvality – 1. 11. 2017 - 31. 1. 2019
- Mezisubjektové programy ke kvalitě SPOD – 1. 2. 2018 – 31. 1. 2019
- Evaluace procesu rozvoje – 1. 1. 2019 – 28. 2. 2019né opakovat tak často, jak budete potřebovat v různých nebo i pravidelných časových intervalech.

Zhodnocení současného stavu kvality

V prvních osmi měsících realizace projektu jsme měli dostatek času na revizi našich činností a revizi vnitřní dokumentace střediska – tedy standardů kvality a pracovních postupů. Informace o kvalitě naší práce jsme sbírali z několika zdrojů a různými metodami, což je znázorněno v tabulce pod textem. Všechny informace shromažďoval určený pracovník – metodik projektu, který plánoval a organizoval vyhodnocovací aktivity a získané informace průběžně vyhodnocoval.

Od koho a jakými metodami jsme zjišťovali informace o naší činnosti a její kvalitě:

	Od koho jsme zpětnou vazbu zjišťovali	Metody zjišťování informací	Výstup
1.	Pracovníci střediska	Dotazník	Vyhodnocení dotazníkového šetření
		Intervizní setkání	Zápis ze setkání
		Individuální rozhovor	Shnutí závěrů individuálních rozhovorů v závěrečné Analýze
2.	Klienti	Dotazník	Analýza dotazníkového šetření
3.	Nezávislý odborník	Účast na intervizních setkání pracovníků	Zpětná vazba k vnitřní dokumentaci střediska podaná v rámci intervizních setkání, shrnuto v zápisech z intervizních setkání
		Samostatné zhodnocení vnitřní dokumentace	
4.	Inspekce kvality poskytování SPOD	Závěrečná zpráva z inspekce a doporučení podaná v průběhu inspekce	Závěrečná zpráva inspekce kvality poskytování SPOD

Základem naší práce bylo zavedení pravidelných **intervizních setkání** celého týmu sociálních pracovníků na středisku. Během setkání jsme se věnovali zejména:

- Hodnocení naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality SPOD
- Hodnocení našich činností, jejich přínosu pro klienty
- Hodnocení způsobu fungování pracovního týmu, rozdělení kompetencí a zajištění chodu střediska
- Tvorbě SWOT analýzy střediska Náhradní rodinné péče
- Shrnutí potřeb pracovníků v oblasti profesního rozvoje i rozvoje střediska

Výstupy z intervizních setkání pracovníků byly doplněny dalšími zdroji informací o naší kvalitě – hodnocením našich klientů a hodnocením externího odborníka. Zároveň jsme se pro účely vyhodnocení rozhodli využít hodnocení inspekce kvality, která proběhla právě v období, ve kterém jsme se vyhodnocování a sběru informací věnovali.

Zpracování výstupů:

Závěrečným výstupem této aktivity je dokument s názvem **Analýza vstupní úrovně kvality**. Tento dokument popisuje způsob, jakým jsme hodnotili kvalitu naší práce, závěry z jednotlivých částí vyhodnocování (z dotazníkových šetření, z intervizních setkání, z konzultací s odborným konzultantem apod.) a obsahuje celkové hodnocení našich činností i naplňování kritérií standardů kvality SPOD. Součástí této Analýzy je také *Seznam podnětů pro další rozvoj*, který vznikl shrnutím všech návrhů na změny, které jsme sesbírali od osob zapojených do vyhodnocování (pracovníků, klientů, odborníků).

Analýza obsahuje také definici cílového stavu, kterého bychom chtěli během realizace projektu dosáhnout v oblasti rozvoje kvality našeho střediska. Tento cílový stav byl definován následovně:

„Cílem střediska NRP je poskytování komplexního systému vyvážených činností, které směřují k zajištění zdravého vývoje dětí žijících v pěstounských rodinách. Tyto činnosti jsou poskytovány na základě odbornosti a zároveň lidského přístupu ke klientům a jejich dětem, s využitím nejnovějších dostupných metod a technik, ve kterých jsou vyškoleni všichni pracovníci, tak aby činnosti byly poskytovány všem klientům jednotně.“

Druhým výstupem první aktivity je tzv.: **Plán rozvoje kvality**. Tento dokument obsahuje celkem sedm konkrétně definovaných dílčích cílů rozvoje našeho střediska, jejichž splnění má pomoci dosáhnout cílového stavu rozvoje. Cíle jsme definovali na základě výsledků zpracované Analýzy během společné porady všech pracovníků střediska, kteří byli do vyhodnocování zapojeni. Pomůckou pro jejich definování nám byl Seznam podnětů pro další rozvoj, jehož jednotlivé body jsme roztřídili do oblastí, ve kterých se podněty tematicky shodovaly. Tímto způsobem vzniklo celkem sedm oblastí, jejichž rozvoji jsme se chtěli nadále věnovat. Každé oblasti jsme určili cíl pro její rozvoj, ke kterému jsme doplnili také očekávaný výsledek splnění cíle, způsob jeho realizace, rozpracovali jsme úkoly, které povedou ke splnění cíle, určili zodpovědné osoby a časové ohraničení splnění cíle.

Nastavení procesů rozvoje kvality

V této části jsme se věnovali plnění **Plánu rozvoje kvality**. Jak již bylo uvedeno, Plán obsahoval sedm dílčích cílů, které byly formulovány následovně:

Cíl 1: Sdílení zkušeností ze školení, předávání vyzkoušených i nových metod práce s klienty

Očekávaný výsledek: Vytvoření prostoru pro sdílení znalostí z absolvovaných školení a zkušeností z přímé práce s klienty, vzájemná podpora pracovníků při využívání specifických metod práce s klienty.

Cíl 2: Vytvoření a změna nástrojů pro práci s klienty

Očekávaný výsledek: Vytvoření nových nástrojů pro práci s klienty, které podpoří a usnadní práci klíčových sociálních pracovníků, případně úprava již využívaných nástrojů do podoby, která lépe plní svůj účel.

Cíl 3: Zajištění srozumitelného informování klientů (i dětí) a veřejnosti

Očekávaný výsledek: Vytvoření nových či změna stávajících informačních materiálů pro všechny cílové skupiny střediska NRP za účelem efektivního informování o naší činnosti, o povinně zveřejňovaných informacích, o právech klientů.

Cíl 4: Revize právní dokumentace využívané na středisku

Očekávaný výsledek: Kontrola právní dokumentace, která je využívána při spolupráci s klienty či s dalšími spolupracujícími osobami, v případě potřeby aktualizace.

Cíl 5: Úprava vnitřních předpisů střediska

Očekávaný výsledek: Zpracování změn vnitřní dokumentace (SQ, PI), které byly pracovníky odsouhlaseny během revize veškeré dokumentace v průběhu KA1.

Cíl 6: Revize způsobu zajištění vzdělávání pěstounů

Očekávaný výsledek: Odhalení nedostatků, které může systém zajišťování vzdělávání pro pěstouny střediska mít a zavedení změn do praxe tak, aby bylo vzdělávání poskytováno v co nejvyšší kvalitě.

Cíl 7: Revize způsobu zajišťování respitních aktivit

Očekávaný výsledek: Odhalení nedostatků, které může systém zajišťování respitních aktivit pro pěstouny střediska mít a zavedení změn do praxe tak, aby byly respitní aktivity poskytovány v co nejvyšší kvalitě.

Jednotlivé cíle jsme realizovali ve druhé fázi projektu, tedy v období od 1.11.2017 do 31.1.2019.

Plnění cílů se věnovaly pracovní skupiny, které vytvořili členové našeho pracovního týmu, tedy samotní sociální pracovníci. Koordinaci pracovních skupin měl na starost metodik projektu, který zastřešoval jejich práci, zajišťoval, aby se jednotlivé skupiny ve své práci nepřekrývaly, tedy nepracovaly zbytečně na tom stejném a zajišťoval také průběžnou kontrolu plnění cílů. Pracovním skupinám i metodikovi projektu poskytovali během jejich práce podporu dva externí odborní konzultanti.

Jednotlivé pracovní skupiny si během své práce samy určovaly frekvenci společných schůzek a rozdělení plnění pracovních úkolů mezi členy skupiny. Podle potřeby frekvenci setkávání upravovali aktuálně realizované práci.

Doplňkové aktivity pro podporu rozvoje kvality:

Rozvoj kvality byl podpořen zajištěním vzdělávání účastníků projektu. Cílem vzdělávání bylo naplnit potřeby pracovníků v oblasti odborného rozvoje a podpořit kvalitu jejich práce získáním hlubších znalostí v oblasti náhradní rodinné péče a dovedností v práci s klienty. Vzděláváním pracovníků bylo podpořeno zejména splnění cíle č.1, konkrétně využívání nových specifických metod práce s klienty, a splnění cíle č.2, rozvojem dovednosti pracovníků individuálně plánovat sociální práci v náhradní rodině.

Název školení	Počet hodin	Počet účastníků
Právo v náhradní rodinné péči	8	6
Minipride - plánujeme stabilitu	20	8
Metodika rozhovoru s dítětem Child in Focus v kontextu sociální práce	48	2
Terapie hrou jako nástroj pomoci traumatizovaným dětem	16	2
Základy vedení rozhovoru s dítětem	8	10
Terapeutické rodičovství	6	2

Mezisubjektové programy ke kvalitě SPOD

Tato aktivita projektu se časově prolínala s aktivitou Nastavení procesů rozvoje kvality a průběžně doplňovala činnost pracovních skupin na rozvoji kvality. Realizovali jsme dva druhy mezisubjektových programů, které měly oba za cíl vyměnit si zkušenosti s dalšími organizacemi doprovázejícími pěstouny a vzájemně se inspirovat svými činnostmi a způsoby práce.

- **Absolvování stáží v dalších doprovázejících organizacích**

Účastníci projektu měli možnost absolvovat stáže u dalších subjektů, které se věnují doprovázení pěstounských rodin. Záměrně jsme pro absolvování stáže oslovili organizace mimo náš kraj, tak abychom mohli porovnat mimo jiné různé praxe jednotlivých krajů v ČR. Celkem proběhly stáže ve čtyřech doprovázejících organizacích, kterých se zúčastnilo postupně 9 pracovníků našeho střediska, stáže se účastnili většinou dva nebo tři pracovníci najednou.

- **Organizace diskuzního setkání doprovázejících organizací z celé ČR**

V průběhu roku 2018 jsme uspořádali dvě Mezikrajové setkání doprovázejících organizací a předávání dobré praxe v termínech: 24.5.2018 a 10.10.2018. V rámci setkání jsme se společně se zástupci 15 doprovázejících organizací z 5 krajů ČR věnovali těmto tématům: Jaká je role klíčového pracovníka v rodině, kde dochází k fyzickému trestání dítěte?

- Jak by měla vypadat spolupráce klíčového pracovníka a OSPOD?
- Jak doprovázet a vzdělávat příbuzenské pěstouny?
- Jak spolupracovat s rodinami, které jakoukoli pomoc odmítají
- Podpora biologických rodičů a jejich doprovázení – kdo se věnuje biologické rodině při kontaktech s dětmi?
- Inspekce a kontroly v doprovázející organizaci.
- Jak podpořit osamostatňování dětí v náhradní rodinné péči?
- Zajištění kvalitního vzdělávání a respitní péče pěstounským rodinám.
- Jak správně nastavit individuální plánování práce s klienty?

Setkání byla moderována odbornými konzultantkami, které byly zapojeny do podpory účastníků během celého projektu. Ze setkání byl vyhotoven zápis, který shrnoval návrhy a postupy, které byly během diskuze účastníky navrženy jako možná východiska problematických témat a situací. Tento zápis byl dán k dispozici všem účastníkům setkání.

Evaluace procesu rozvoje

Vyhodnocení celého procesu probíhalo během posledních dvou měsíců projektu v lednu a únoru 2019. Jako první jsme začali vyhodnocovat Plán rozvoje kvality, tedy splnění sedmi dílčích cílů, které obsahoval.

Následovalo shrnutí a vyhodnocení práce během dalších nebo doplňkových aktivit projektu: vzdělávání pracovníků a realizace mezisubjektových programů. Realizace i průběh aktivit byl již v tomto dokumentu popsán v rámci samostatných kapitol, jejich další vyhodnocení zde proto neuvádíme.

Nakonec jsme hodnotili splnění definovaného cílového stavu kvality.

Všechny uvedené části vyhodnocení jsme popsali a zhodnotili v dokumentu Závěrečná evaluace procesu rozvoje.

Plnění Plánu rozvoje kvality

Hodnocení proběhlo nejdříve v každé pracovní skupině samostatně. Následně proběhla společná porada všech účastníků projektu, na které byly představeny výsledky práce jednotlivých pracovních skupin a splnění jejich cílů. východiska problematických témat a situací. Tento zápis byl dán k dispozici všem účastníkům setkání.

Stručný přehled odvedené práce jednotlivých pracovních skupin:

Cíl 1: Sdílení zkušeností ze školení, předávání vyzkoušených i nových metod práce s klienty

Proběhlo celkem 11 setkání pracovní skupiny, ve které byli zapojeni všichni pracovníci střediska Náhradní rodinné péče.

Vzájemně jsme se seznámili s 13 metodami nebo technikami práce s klienty a představili si navzájem informace z 5 školení a stáží.

Vzájemné sdílení zkušeností s různými technikami práce považují pracovníci za běžnou praxi a vzájemně se svými zkušenostmi obohacují. Podporou odborné práce s klienty a využití specifických metod práce bylo také vzdělávání účastníků projektu v oblastech zaměřených na přímou práci s klientem a rozvoj této dovednosti.

Cíl 2: Vytvoření a změna nástrojů pro práci s klienty

V rámci pracovní skupiny vznikly dva nové formuláře pro práci s klienty: Vyhodnocení situace dítěte a Plán pobytu dítěte v pěstounské péči.

Jeden z již využívaných formulářů: Vzdělávací plán pěstouna, byl částečně přepracován do vyhovující podoby podle požadavků pracovníků.

Pro podporu práce s novými formuláři vznikla pracovní instrukce a pracovníci se zúčastnili vzdělávání na téma plánování péče o dítě v náhradní rodině.

Cíl 3: Zajištění srozumitelného informování klientů (i dětí) a veřejnosti

Vznikly čtyři nové informační materiály (letáky) a text na webové stránce střediska Náhradní rodinné péče. Z těchto čtyř materiálů jsou dva informační letáky určeny dětem v pěstounské péči, jeden je určen dospělým klientům a jeden informační leták je určen veřejnosti.

Pro pracovníky byl vytvořen aktuální seznam informačních materiálů, který shrnuje stávající materiály i ty nově vytvořené, tak aby se v nich pracovníci dobře orientovali a uměli je využít jako podporu v určitých životních situacích klientů.

Cíl 4: Revize právní dokumentace využívané na středisku

Proběhla aktualizace souhlasu s uchováváním osobních údajů a souhlasu s pořizováním a uchováváním audiovizuálních záznamů.

Vznikla nová verze Dohody o výkonu pěstounské péče – došlo ke zprehlednění a zjednodušení celého znění.

Dále proběhla revize dalších, již méně využívaných právních dokumentů, které má středisko k dispozici: smlouvy a dohody uzavírané s dobrovolníky, praktikanty a stážisty.

Cíl 5: Úprava vnitřních předpisů střediska

Upraveno bylo celkem 7 vnitřních předpisů, jednalo se jak o popsané standardy kvality, tak o pracovní instrukce.

Cíl 6: Revize způsobu zajištění vzdělávání pěstounů

Proběhlo vyhodnocení vzdělávacích potřeb pěstounů. Na základě vyhodnocení byly sestaveny oblasti, ve kterých se pěstouni potřebují nejčastěji vzdělávat. Tyto oblasti slouží jako pomůcka pro plánování kurzů a víkendových pobytů pracovníky vzdělávacího střediska.

Byl zaveden nový systém pro plánování účasti pěstounů na vzdělávání a jejich využívání různých typů vzdělávacích akcí. Skupina vytvořila také koncept pro pořádání klubu pro pěstouny, který by mohl být novým typem vzdělávání pěstounů na našem středisku.

Cíl 7: Revize způsobu zajišťování respitních aktivit

Na základě zhodnocení systému zajišťování respitních aktivit byly odhaleny rezervy v plánování a realizaci těchto aktivit. Pro zlepšení nedostatků byl určen koordinátor respitních akcí, který měl prostor se koncepčně věnovat rozvržení akcí během roku, tak jejich obsahu a programovému zajištění. Funkce koordinátora se během roku 2018 velmi osvědčila a měla pozitivní vliv na kvalitu zajišťovaných respitních aktivit.

Celkové vyhodnocení splnění dílčích cílů a cílového stavu kvality

Pracovní střediska NRP v rámci společné porady vyhodnotili, že obsah všech definovaných dílčích cílů byl naplněn a cíle byly splněny.

Zároveň se pracovníci shodli, že realizace těchto dílčích cílů výrazně pomohla v dosažení cílového stavu kvality a v nastavení jeho dlouhodobé udržitelnosti, na které je potřeba neustále pracovat.

Závěr

Realizace projektu přinesla našemu středisku mnoho nových zkušeností a v oblasti rozvoje našich činností a kvality práce nás posunula o významný kus kupředu.

Období práce na rozvoji střediska bylo pro zapojené pracovníky náročným obdobím, během kterého se věnovali nejen své běžné práci s klienty, ale byli významně zaměstnáni také aktivitami projektu a prací na změnách ve vnitřním fungování střediska, jeho materiálech a vnitřní dokumentaci. Přesto na konci tohoto období celou dobu realizace oceňujeme a jsme rádi, že vidíme výsledky našeho úsilí a využíváme nově vytvořené pomůcky i materiály, které nám pomáhají v naší práci.

Jedním z vedlejších, ale podstatných benefitů projektu je získání návyku v pravidelné a koncepční práci na rozvoji, neustále zpochybňování dlouhodobě zajetých kolejí a hledání nových možností v naší práci. Tento zvyk, doufáme, pomůže i v budoucnu zajistit udržení kvalitních činností a jejich dalšímu rozvoji.

Dlouhodobý dopad projektu na přímou práci s našimi klienty není možné v takto krátké době vyhodnotit. Věříme však, že v následujících letech po skončení projektu bude pozitivní vliv vidět právě v individuální práci s klienty a jejich spokojenosti.

Produkt Kvalita SPOD doprovázejících organizací byl vytvořen v rámci projektu Podpora zvyšování kvality a jejího rozvoje při doprovázení pěstounských rodin, registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_065/0003843.



Centrum sociálních služeb Ostrava,

obecně prospěšná společnost

Jahnova 867/12

709 00 Ostrava – Mariánské Hory

www.css-ostrava.cz