

VNITŘNÍ ŘÁD

STŘEDISKO VÝCHOVNÉ PÉČE BÍLINA

1. CHARAKTERISTIKA A ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

Ambulantní oddělení Střediska výchovné péče v Bílině (dále jen středisko) je pracovištěm zařízení VÚ, DDŠ, SVP, ZŠ, SŠ a ŠJ, Kostomlaty pod Milešovkou, Požárnická 168, Kostomlaty pod Milešovkou 417 54 (dále jen zařízení). Nadřízeným orgánem a zřizovatelem zařízení je MŠMT ČR, jeho statutárním zástupcem je ředitel, který řídí vedoucí pracovníky jednotlivých pracovišť. Středisko je organizačně, koncepčně a odborně řízeno vedoucím střediska.

Vnitřní řád vychází ze zákona 109/2002 Sb., O výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivní výchovné péči ve školských zařízeních, ze zákona 561/2004 Sb., Školský zákon, ze zákona 563/2004 Sb., Zákon o pedagogických pracovnících, vyhlášky 458/2005 Sb., vyhláška o SVP, z Metodického pokynu upřesňujícího činnosti SVP a ze Zákoníku práce, vše v platném znění.

Vnitřní řád upravuje provozní podmínky a je závazným dokumentem střediska, je uložen u vedoucího střediska, jeho kopie je volně přístupná ve společné místnosti pracovníků, v elektronické formě na www.zaizeni.cz, v čekárně střediska.

Středisko sídlí v Bílině, 418 01, Teplická 918, telefon +420 734 854 307 – sociální pracovnice, e-mail: obracanikova@vuddskostomlaty.cz, dále telefon + 420 734 446 554 – speciální pedagog, e-mail: valentova@vuddskostomlaty.cz.

Provozní doba:

Pondělí od 7:00 do 12:00 a od 12:30 do 18:00 - přítomna sociální pracovnice a speciální pedagog

úterý od 7:00 do 12:00 a od 12:30 do 15:00 - přítomna sociální pracovnice

Informace o změně pracovní doby během prázdnin jsou dostupné na webových stránkách.

2. POSLÁNÍ A NABÍZENÉ SLUŽBY

Středisko je preventivním, specializovaným pracovištěm poskytujícím speciálně pedagogické služby dítěti a jeho rodině s rizikem, či již rozvinutými projevy poruch chování a negativních jevů v sociálním vývoji, u nichž není navržena ústavní výchova nebo uložena ochranná výchova, osobám odpovědným za výchovu a pedagogickým pracovníkům.

Středisko poskytuje služby pouze ambulantní formou a bezplatně.

Poslání střediska

Posláním střediska je pomoci dětem, členům rodiny, pedagogům a dalším důležitým osobám porozumět příčinám obtížné situace a posílit je v hledání cest k řešení. Středisko provází své klienty v nalézání zdravého, bezpečného a odpovědného způsobu života, ve kterém dítě může naplňovat své vývojové potřeby a potenciál. Středisko se snaží podporovat stabilitu celého rodinného systému jako základní společenské jednotky, harmonizovat a podporovat rodinné vazby a užitečné vazby dětí v širším sociálním poli a obnovovat vlastní kompetence a zdroje celé rodiny. Poslání střediska je deklarováno široké veřejnosti.

Klient

Klientem střediska je nezletilé dítě nebo mladistvý do ukončení přípravy na povolání, nejdéle do 26 let věku.

Spolupráce může probíhat s pedagogem dítěte, které je v obtížné životní situaci, v riziku vzniku a vývoje poruch chování, nebo rizikového chování, jedná-li se o řešení situace ve vztahu k dítěti.

Péče není poskytována klientům ve stavu akutní intoxikace návykovými látkami, klientům agresivním, klientům s alkoholovou, drogovou, či jinou závislostí a klientům s akutním psychotickým onemocněním, jakož i těm, jejichž zakázka nekoresponduje se zaměřením činnosti střediska tak, jak je vymezena zákonem č. 109/2002 Sb., v platném znění.

Cíle

Cílem práce ve středisku je pomoci klientovi orientovat se v aktuální obtížné situaci a pomoci mu nalézt optimální řešení s ohledem na nejlepší zájem dítěte. Podpořit jeho vlastní schopnosti v řešení náročných problémů a využít přirozené sociální prostředí dítěte, včetně sítě dalších podporujících institucí. Podpořit jej v odpovědnosti za jeho vlastní volby a jejich důsledky. Podpořit jeho duševní zdraví, psychickou stabilitu, odolnost a osobní rozvoj.

Cílem je zachovat a posílit rodinné vazby dítěte a zamezit odtržení dítěte z jeho rodinného prostředí.

Principy poskytovaných služeb

Středisko poskytuje služby založené na profesionalitě, provázanosti a vzájemné spolupráci a využívá práci s celým sociálním systémem dítěte (zapojení členů rodiny, pedagogů nebo dalších důležitých osob a organizací).

Ve své práci usiluje o srozumitelnost a zastává optimistický přístup k řešení situace. Pro své klienty zajišťuje bezpečné a respektující prostředí, ve kterém podporuje svobodu volby klienta, zachovává jeho důvěru. Zastává především zájem dítěte. Klienty jsou děti bez rozdílu rasy, náboženské či politické orientace, národnosti, bez rozdílu pohlaví a sexuální orientace. Preventivní péče se zaměřuje na práci s celým sociálním polem dítěte a jeho rodiny. Středisko intenzivně meziresortně spolupracuje s ostatními odbornými pracovišti a účastní se komisí OSPOD a případových konferencí. Odborní pracovníci střediska jednají vždy v nejvyšším zájmu dítěte.

3. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

Práva a povinnosti klientů, kteří využívají služeb střediska, upravuje dohoda o spolupráci uzavřená mezi odborným pracovníkem střediska a osobou odpovědnou za výchovu (zákonným zástupcem dítěte).

Klient je při vstupním rozhovoru informován o poskytované péči. Dále je informován o nakládání s osobními údaji a stvrzuje podpisem, že souhlasí s poskytnutím osobních údajů a jejich zpracováním. Každý klient má právo na soukromí, využití služby je pro něj dobrovolné a může kdykoli poskytování služeb ukončit.

K vyjádření svobodných názorů slouží Schránka důvěry, která je umístěna v čekárně střediska.

Případné připomínky a stížnosti lze vyjádřit písemnou formou k řediteli zařízení, který je eviduje a dále vyřizuje dle zákona.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ STŘEDISKA

Práva a povinnosti pracovníků střediska se řídí ustanoveními Zákoníku práce, pracovním řádem pro pracovníky školství a vycházejí z pracovní smlouvy a jejich pracovní náplně.

Odborní pracovníci mají právo ukončit spolupráci s klientem při neplnění nebo porušování podmínek dohodnuté spolupráce osobou odpovědnou za výchovu (zákonným zástupcem klienta) nebo klientem. Důvodem k ukončení spolupráce je také dlouhodobé neplnění výchovných cílů a stanovené zakázky, kdy odborná péče nepřináší klientovi prospěch.

Pracovníci střediska mají za povinnost respektovat Úmluvu práv dítěte.

Pracovníci střediska se řídí Etickým kodexem zařízení, který jsou všichni pracovníci povinni dodržovat. Závažné porušením etiky práce může být výpovědním důvodem.

5. PRŮBĚH SPOLUPRÁCE

Středisko informuje veřejnost o své činnosti prostřednictvím webových stránek SVP, letáků, prezentací a event. dalších informačních materiálů.

První kontakt s klientem, ať již telefonický nebo osobní (případně e-mailový), je evidován odborným pracovníkem střediska, na něhož se klient obrací. Žádost o spolupráci je evidována a následně přidělena odbornému pracovníku (dále jen garant klienta) a dohodnut termín vstupního pohovoru.

Vstupní pohovor s klientem provádí odborný pracovník ambulance - sociální pracovníce ve spolupráci se speciálním pedagogem. Pracovník Střediska je povinen poskytnout klientovi dostatek informací o principech a možnostech nabízené spolupráce. Úkolem vstupního pohovoru je zjištění základních údajů o klientovi, druh zakázky, indikace ke spolupráci, vydefinování zakázky či očekávání klienta a nabídka odborné spolupráce. Součástí vstupního pohovoru je případně i vyplnění vstupního listu klienta a anamnestických údajů o klientovi a jeho rodině. Péče poskytovaná v rámci střediska vychází vždy z konkrétní situace klienta, z jeho možností a schopností řešit danou situaci.

Preventivní péče je následně poskytována na základě dohody o poskytnutí služby – Smlouvy o přijetí klienta do SVP, kterou uzavírají klient (u nezletilých klientů osoba zodpovědná za výchovu) a garant klienta.

Garant klienta vydefiniuje s klientem zakázku spolupráce. Po postupném zhodnocení potenciálu a zdrojů klienta a identifikaci symptomů, možných příčin a následků obtíží, vypracuje garant případu s klientem individuální program spolupráce. Témata týkající se osobního růstu a procesů obsažených v individuálním programu spolupráce jsou průběžně aktualizována a hodnocena při každé konzultaci. Garant klienta přihlíží ke klientovým možnostem a schopnostem, jakož i k jeho aktuálnímu zdravotnímu stavu. Dohoda o poskytnutí služby je uzavřena v písemné podobě. Garant klienta spolupracuje s ostatními odbornými kolegy střediska a v případě potřeby s dalšími odbornými institucemi. V případě potřeby další podpůrné spolupráce ve středisku, popř. jiné odborné instituci, garant klienta koordinuje takovou spolupráci. Garant klienta vede o spolupráci s klientem odbornou dokumentaci a v případě potřeby zpracovává průběžné zprávy a zprávy pro jiné instituce.

Změna, přerušování a ukončení spolupráce

V odůvodněných případech může dojít ke změně spolupráce s klientem (například při změně problému klienta, změně zakázky, změně podmínek klienta). V takovém případě může dojít ke změně garanta klienta.

V odůvodněných případech může dojít k přerušování spolupráce s klientem. Je to například při dlouhodobé nemoci klienta, při delším pobytu mimo bydliště, je-li podmínkou další možné spolupráce předání klienta do péče jiné odborné instituce, nemůže-li v určité době klient z nějakého důvodu dlouhodobě plnit předmět spolupráce. V takových případech garant klienta dohodne s klientem podmínky přerušování a pokračování spolupráce.

K ukončení spolupráce s klientem může dojít po vzájemné dohodě klienta a garanta, pokud pominuly důvody ke spolupráci. Ze strany pgaranta, pokud řešení problému klienta vyžaduje jinou odbornou spolupráci, než může středisko nabídnout, nebo je-li další spolupráce jiným způsobem kontraindikována. Důvodem ukončení spolupráce je i opakovaná neomluvená absence klienta, nebo maří-li spolupráci svým jednáním klient. Klient může ukončit spolupráci bez udání důvodu.

Garant klienta při ukončení spolupráce vypracuje závěrečnou zprávu (dle vyhlášky č. 458/2005 Sb., v platném znění), ve které vyhodnotí průběh a výsledky spolupráce, v případě potřeby zde uvede další doporučení.

6. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Poradenství – osobní konzultace v širokém spektru poradenské problematiky (konzultace výchovného stylu, podpora v řešení aktuálních výchovných problémů a vzdělávacích obtíží, pomoc při volbě vhodných výchovných postupů).

Zprostředkování kontaktů klientovi s jinými orgány a subjekty, které se podílejí na realizaci opatření sociálně-právní ochrany dítěte, nebo za účelem zajištění dalších poradenských nebo terapeutických služeb.

Diagnostika – zhodnocení situace klienta slouží jako podklad pro stanovení cílů a výběr vhodných intervencí. Cílem je nalezení potenciálu a zdrojů dítěte a jeho rodinného a sociálního prostředí, o

keré se může intervenční proces opřít. Identifikace symptomů, příčin a následků potíží, které přispívají ke stávajícímu stavu. V souvislosti s intervenčním procesem je cílem zhodnocení také zlepšení sebezpoznání klienta a zvyšování motivace ke změně. Výstupem není stanovení lékařské diagnózy. Závěry diagnostické činnosti jsou podkladem ke zpracování *individuálního výchovného plánu*, nastavení intervenčního procesu, případně doporučení školám nebo doporučení jiné odborné péče.

Výchovně vzdělávací činnost - cílem je edukace klientů v oblasti příčin a možností předcházení, zmírňování, nebo zastavení poruch chování nebo rizikového chování a podpora osobnostního rozvoje dětí a jejich rodičů, pedagogů, nebo vrstevníků v oblasti sociálních dovedností (např. komunikační dovednosti, dovednosti rozhodování, vytváření přátelských vztahů, posílení rodičovských kompetencí, rozvíjení citové vazby mezi dítětem a rodičem, rozvoj empatie, nastavování jasných pravidel v rodině, ve škole aj.) a v oblasti intrapsychické (např. zvládnání frustrace, stresu, zátěže, hněvu, agrese, posilování sebeúcty, zvyšování zdravého sebeuvědomování, práce s emocemi).

Terapie – středisko poskytuje terapeutickou činnost, jejímž cílem je hlubší porozumění klienta sobě samému a obtížím, se kterými se potýká, a hledání vlastního východiska a sil k jejich překonání. Garant klienta nepřichází s řešením, ale provází klienta a pomáhá mu nalézt a uskutečnit jeho vlastní způsob, jak zvládnout situaci, se kterou si původně nevěděl rady. Terapeutické činnosti směřují ke změnám postojů klienta a jeho chování.

Metodické vedení – cílem je metodická podpora a edukace pedagogů v oblasti příčin a možností předcházení, zmírňování nebo zastavení poruch chování, nebo rizikového chování, která směřuje k nalezení optimálních postupů pro práci s dítětem. Cílovou skupinou pro metodickou činnost je pedagog dítěte, případně sociální pracovník.

Nabízené programy:

Práce s rodinou – je zaměřená především na řešení vztahových problémů uvnitř rodiny, hledání příčin obtíží a na motivaci ke změnám ve fungování rodinného systému, které by přispěly k ozdravení a kultivaci rodinného prostředí.

7. VEDENÍ DOKUMENTACE O KLIENTOVI A POSKYTOVANÝCH SLUŽBÁCH

Středisko shromažďuje výše uvedené informace o klientovi pouze na základě jeho kvalifikovaného písemného souhlasu, popřípadě kvalifikovaného písemného souhlasu rodiče či osoby zodpovědné za péči, s podmínkami poskytování služeb. S podmínkami je písemně seznámen ještě před zahájením poskytování služby.

Středisko vyžaduje od klienta pouze takové informace, které jsou pro zajištění bezpečné a kvalitní služby nezbytné. Osobní údaje jsou shromažďovány v kartě klienta, která je uložena v uzamykatelné kartotéce v uzamykatelných prostorách střediska, které nejsou volně přístupné veřejnosti.

Osobní dokumentace obsahuje základní osobní data o klientovi, souhlas se zpracováním citlivých údajů o dítěti a jeho rodině, osobní a rodinné anamnestické údaje, individuální výchovný plán (cíle a postupné kroky realizace, změny a vyhodnocení plnění), záznamy o jednáních (se školou, školskými a zdravotnickými zařízeními, OSPODem apod.), zprávy spolupracujících institucí včetně korespondence, diagnostiku, zápisy garanta klienta a ostatních odborných pracovníků, dílčí a závěrečnou zprávu, případně i dotazník pro dítě a rodiče.

Středisko archivuje záznamy o poskytnutých službách v uzamykatelné archivační skříni. Skartování a archivování dokumentace podléhá vnitřním předpisům o archivaci a skartaci dokumentů (Archivační a skartační řád). Všechny písemné údaje o klientech jsou archivovány v uzamykatelných kartotékách. Každý odborný pracovník zapisuje své klienty do Knihy klientů, která obsahuje jméno klienta, datum jeho narození, školské zařazení, iniciátora a hlavní důvod spolupráce. Agenda je podkladem pro roční statistické zpracování údajů o klientech.

8. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Každý klient má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování péče, aniž by tím byl jakkoliv ohrožen. Stížnosti jsou chápány jako právo klienta a jako příležitost ke zlepšení kvality poskytované péče.

Stížnost může podávat klient případně jeho zákonný zástupce, či osoba odpovědná za výchovu, stížnost lze podávat písemnou formou. V prostorách střediska je umístěna schránka a u ní vyvěšena informace o postupu při vyřizování podnětů a stížností klientů. K dispozici jsou formuláře na podávání podnětů a stížností, blok a propisovací tužka.

O všech stížnostech a připomínkách jsou vedeny záznamy v Knize připomínek a stížností, každý záznam obsahuje též informaci o způsobu, jímž byla připomínka či stížnost dále řešena. Písemné stížnosti jsou vyřizovány písemně, registrovány a archivovány. V Knize připomínek a stížností jsou i podněty, připomínky a stížnosti anonymní. Vedoucí střediska je povinen se jimi zabývat, stejně jako by byly neanonymní. Vedoucí střediska je povinen informovat ředitele zařízení.

Stížnost projedná s účastníkem v první instanci ředitel zařízení, pokud klient není spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, má právo obrátit se k nadřízené instanci – Krajský úřad Ústeckého kraje, případně úřad ombudsmana ČR.

9. NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE – SPOLUPRÁCE V REGIONU

Pracovníci střediska pomáhají klientům rozšiřovat sociální podporu v celé šíři jeho sociálního prostředí, a to jak individuální (například povzbuzením kompetencí rodičů), tak institucionalizovanou (spolupráce se školou, lékaři, kurátory apod.). Středisko má zmapovanou síť návazných odborných služeb v regionu a v případě potřeby pracovníci střediska pomáhají klientovi využívat dostupné služby v jeho okolí, a to jak ve státní, tak nestátní sféře. Snahou je však podporovat nezávislost klienta na sociálních službách. Pokud je to možné a vhodné, doporučí klientovi garant jeho případu po ukončení poskytování péče návazné služby, v případě, že středisko není schopno poskytnout klientovi odpovídající péči, zprostředkuje mu kontakt na jiné odborné pracoviště. Pokud to vyžaduje klientova situace, spolupracuje středisko s jeho souhlasem, případně se souhlasem jeho zákonných zástupců či osob odpovědných za výchovu, s dalšími institucemi či odborníky. Účastní se případových konferencí.

10. VŠEOBECNÉ POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ STŘEDISKA

Povinností každého pracovníka střediska je seznámit se s předmětem činnosti střediska dle zřizovací listiny střediska, s organizačním a vnitřním řádem střediska, s pracovním řádem škol a školských zařízení, s bezpečnostními a hygienickými předpisy dle svého pracovního zařazení a se

všemi dalšími vnitřními předpisy střediska, dodržovat zákoník práce, výše uvedené předpisy a příkazy nadřízených pracovníků.

Dodržovat mlčenlivost o osobních údajích klientů. Předávat informace o klientech může pouze garant klienta nebo jím pověřený pracovník (v zákonem odůvodněných případech také nadřízený odborný pracovník):

- Předávat takové údaje dalším osobám může se souhlasem klientů, zákonných zástupců či osob odpovědných za výchovu, a to pouze v případě, souvisí-li předání informací s předmětem spolupráce klientů se střediskem.

- Předávat takové údaje na žádost klienta, zákonných zástupců či osob odpovědných za výchovu může pouze, není-li takové předání informací v rozporu s předmětem spolupráce klientů se střediskem.

- Umožnit přístup ke spisům klientů může pouze vedoucí střediska nebo jím pověřený pracovník, a to pouze za své přítomnosti, pracovníkům nadřízených nebo kontrolních orgánů po předložení oprávnění ke kontrole a se souhlasem klienta nebo jeho zákonného zástupce či osoby zodpovědné za výchovu.

Bezpečnost prostředí

Středisko zajišťuje pro své pracovníky bezpečné prostředí v maximálně možné míře. Každý pracovník střediska dbá o svou bezpečnost, a v případě vyhodnocení situace jako ohrožující má právo odmítnout poskytnutí služby klientovi.

11. DOSTUPNOST PÉČE A PODMÍNKY POSKYTOVANÉ PÉČE

Provozní doba

Středisko má provozní dobu upravenou tak, aby dle možností vycházela vstříc potřebám klientů. Provozní doba střediska je v pondělí v době od 7:00 do 12:00 a od 12:30 do 18:00 hodin – přítomna sociální pracovnice a speciální pedagog a v úterý od 7:00 do 12:00 a od 12:30 do 15:00 hodin – přítomna sociální pracovnice. Vzhledem k potřebám klientů je možno využívat prostory střediska i v pozdějších hodinách. Vždy však po dohodě klienta s odborným pracovníkem střediska.

Prostory střediska

Prostředí a podmínky ve středisku odpovídají potřebám klientů. Prostory jsou bezpečně a řádně udržované. Klientům a návštěvám jsou samostatně přístupné chodba, čekárna, sociální zařízení a v přítomnosti pracovníků i terapeutické místnosti a kanceláře. Pouze pracovníkům je přístupná kuchyňka a sociální zařízení zaměstnanců.

Majetek střediska

Středisko používá ke své činnosti spotřební materiál, hmotný a nehmotný investiční majetek. Tento majetek podléhá evidenci. Všichni pracovníci mají obecnou odpovědnost za škodu na majetku střediska. Každá místnost, v níž je hmotný majetek, má místní seznam majetku. Příslušný odborný pracovník zodpovídá za svoji pracovníku.

12. RIZIKOVÉ, NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Středisko má definovány havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení. Pracovníci jsou připraveni na řešení těchto situací.

Bezpečnost práce

Ředitel a vedoucí střediska vytvářejí podmínky pro bezpečnou a zdraví neohrožující práci, přijímají opatření pro civilní obranu pracovníků střediska a jeho klientů, minimálně jednou ročně provádějí pracovníkům školení. O bezpečnosti práce zajišťuje vedení VÚ a SVP, zápisy o proškolení jsou k nahlédnutí u ředitele zařízení. Pracovníci jsou povinni dodržovat právní předpisy k zajištění bezpečnosti a hygieny práce (metodický pokyn k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví dětí, žáků a studentů ve školách a školských zařízení č.j. 37 014/20005-25 platné od 1.1.2006). Nepožívat alkoholické nápoje a nezneužívat jiné návykové látky na pracovištích střediska a v pracovní době i mimo tato pracoviště, nenastupovat pod jejich vlivem do práce. Dodržovat stanovený zákaz kouření (zákon č. 379/2005 Sb., v platném znění), oznamovat svému nadřízenému nedostatky a závady, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví pracovníků a klientů střediska a podle svých možností se účastnit jejich odstraňování.

Havarijní a nouzové situace

Středisko má stanovena pravidla pro případ havarijních a nouzových situací. Za nouzovou situaci je považován rovněž úraz na pracovišti, přechodný nedostatek pracovníků či náhlá změna chování klienta. Pracoviště je vybaveno lékárníčkou a zařízení Knihou úrazů. Na veřejně přístupném místě visí Požární a poplachová směrnice a Evakuační plán. Vedoucí střediska pravidelně ověřuje, zda pracovníci znají bezpečnostní předpisy, eviduje a následně vyhodnocuje nouzové a havarijní situace. Za nouzovou situaci je považováno i přímé ohrožení pracovníka ze strany klienta. Především pak fyzickým atakem, omezováním svobody pohybu, výhrůžkami atd. Prevencí je jak vhodné prostorové uspořádání pracoviště, tak i znalost postupů, jak podobné situace zvládat. Prvním krokem je snaha klienta zlidnit, zároveň lze přivolat pomoc někoho z přítomných kolegů, případně volat tísňovou linku policie ČR.

Postup při ohrožení vývoje, zdraví či života klienta

Každý úraz je zaznamenán v knize úrazů, která je k dispozici u vedoucí střediska. V případě úrazu je povinen odpovědný odborný pracovník zajistit neodkladně první pomoc klientovi a v případě potřeby zavolat lékařskou pomoc. Je nutné vždy neprodleně informovat rodiče klienta, vedoucího střediska, ředitele VÚ. Každý zaměstnanec střediska se řídí metodickým pokynem k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví dětí, žáků a studentů ve školách a školských zařízeních.

13. ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB

Vedoucí střediska dbá v rámci kontrolní a řídicí činnosti (např. hospitace) na to, aby byla zajištěna kvalita poskytované péče a aby se její kvalita nadále zvyšovala. Do hodnocení kvality poskytované péče jsou zapojeni klienti i pracovníci střediska. Nejméně jednou ročně středisko vyhodnocuje v rámci některé z pravidelných porad, jak je naplňován roční plán a koncepce střediska. Klient průběžně reflektuje poskytnutou péči ústně v rámci konzultací a v závěru spolupráce vyplněním evaluačního dotazníku (případně formou připomínek, které vloží do Schránky na připomínky a stížnosti).

V Kostomlatech pod Milešovkou dne 16.9.2023

Mgr. Eva Karbanová

ředitelka