



PRŮVODCE STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

POSLÁNÍ

Posláním spolku DO HNÍZDA z.s. je provázet náhradní rodiny na cestě pěstounstvím a tím podpořit možnost dětí prožít dětství v přirozeném rodinném prostředí.

CÍLE

- Sledovat a podporovat naplňování potřeb a práv dětí, které vyrůstají v pěstounské péči.
- Provázet dítě celým procesem pěstounské péče (přechod dítěte do pěstounské rodiny a jeho adaptace na nové prostředí; podpora při řešení problémů; přání a názor dítěte; kontakt dítěte s původní biologickou rodinou; ukončení pěstounské péče – Plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči).
- Provázet pěstouny celým procesem pěstounské péče a podporovat je v jejich péči o dítě (utváření vazby mezi dítětem a pěstounem; pochopení odlišností přijatých dětí; specifické potřeby dětí; výchova dětí; kontakty s dítěti blízkými osobami; odlehčení při péči o dítě – Plán spolupráce s rodinou; rozvíjení jejich kompetencí, znalostí a dovedností – Vzdělávací plán).
- Podporovat kontakt dítěte v pěstounské péči s příbuznými nebo osobami blízkými formou asistovaného kontaktu (příprava, vedení, přítomnost a vyhodnocení setkání) nebo jinou formou např. dopisy, e-maily, telefonicky).

CÍLOVÁ SKUPINA

1. **Pěstouni (tj. osoby pečující a osoby v evidenci) a poručníci**, kteří jsou zodpovědní za výchovu svěřeného dítěte; mají zájem o spolupráci a podporu ze strany organizace tak, aby dobře naplňovali potřeby dítěte; mají s organizací uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče z území Jihočeského kraje.
2. **Děti svěřené do péče pěstounů či poručníků**, se kterými má organizace uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče.
3. **Vedlejší cílová skupina:**
 - a) **Další členové užší rodiny pěstounů**, např. jejich biologické děti.
 - b) **Rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte** – pomoc a podpora v rozsahu asistovaného kontaktu s dítětem, které je svěřeno do pěstounské péče.
 - c) **Děti, které požádají o pomoc při ochraně svého života a dalších svých práv** a kterým má organizace podle §8 zákona o sociálně-právní ochraně dětí povinnost poskytnout pomoc. Dítě má právo požádat o pomoc i bez vědomí rodičů či jiných osob odpovědných za jeho výchovu.



ZÁSADY ČINNOSTI

Zásady činnosti pověřené osoby se promítají do všech vnitřních pravidel a pracovních postupů.

Důraz je kladen primárně na nejlepší zájem, práva a potřeby dítěte.

- Individuální přístup – doprovázení a poskytování podpory se děje vždy s ohledem na individuální potřeby a podmínky klientů. Při práci s nezletilými dětmi je respektováno jejich právo vyjadřovat své názory (a to i bez přítomnosti rodičů či dalších osob zodpovědných za jejich výchovu).
- Komplexní přístup – všestranná podpora jednotlivých členů i rodiny jako celku.
- Podpora identity dítěte – podpora dítěte v oblastech, které mají přímý dopad na utváření jeho pozitivního sebepojetí a sebehodnocení (životní příběh dítěte, kontakt s přirozeným sociálním prostředím, bezpečný kontakt s biologickou rodinou a blízkými osobami, podpora vyjadřování vlastního názoru dítěte apod.).
- Respekt a důvěra – při poskytování činností jsou všechny osoby z cílové skupiny vnímány jako rovnocenní partneři a je k nim takto přistupováno.
- Týmová spolupráce – systémová spolupráce ve prospěch dítěte (pěstouni, klíčoví pracovníci, OSPOD – dítěte, pěstounů, biologických rodičů, budoucích pečujících osob-osvojitelů či pěstounů; různí odborníci atd.).

SEZNAM ČINNOSTÍ

Činnosti spolku DO HNÍZDA z.s. jsou směřovány k pěstounským rodinám a jsou vykonávány na základě pověření k výkonu SPOD. Jedná se tyto činnosti:

1. **Uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče (§ 47b zákona o SPOD).**
2. **Poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče (§ 47b zákona o SPOD), při výkonu pěstounské péče a sledování výkonu pěstounské péče:**
 - Každá pěstounská rodina má svého klíčového pracovníka.
 - Předmětem spolupráce pěstounské rodiny s klíčovým pracovníkem je doprovázení a podpora rodiny.
 - Pravidelný kontakt pracovníka s rodinou, návštěvy v rodině, konzultace osobní či telefonická.
 - Společné mapování potřeb dítěte a hledání řešení, jak je co nejlépe naplnit.
 - Podpora rodiny dle jejich potřeb, zprostředkování služeb vyplývajících z uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče (hlídání, respit, vzdělávání, odborná pomoc, kontakt s osobami blízkými).
 - Podpora při kontaktu svěřeného dítěte s biologickou rodinou a osobami blízkými včetně asistovaných kontaktů.
 - Doprovod pěstounů či dítěte klíčovým pracovníkem na jednání s úřady, soudy, školami a dalšími institucemi dle potřeby rodiny a možností pracovníka.
 - Zajištění podpory dítěti – dítě zná svého klíčového pracovníka, má na něho kontakt a může mu kdykoli zavolat nebo se s ním osobně setkat při návštěvě v pěstounské rodině. Klíčového pracovníka zajímá, jak se dítě má a jak se mu daří, či zda něco potřebuje.



PŘEDCHÁZENÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV

Pracovníci DO HNÍZDA z.s. při poskytování služeb respektují lidská práva a svobody osob z cílové skupiny, s akcentem na práva dětí, a zaručují je všem klientům bez rozdílu. V průběhu výkonu činnosti SPOD je pozornost věnována především těmto právům:

Práva dětí:

- Právo na život a ochranu zdraví (*žiji v bezpečí, mám co jíst a pít*).
- Právo na rodinný život (*mám rodinu a domov*).
- Právo na soukromí (*mám svůj prostor, mé věci jsou mé*).
- Právo na důstojnost (*cítím respekt k sobě i mému životnímu příběhu*).
- Právo požádat o pomoc (*vím, že pomoc je mi k dispozici a umím si o ni říct*).
- Právo na volný čas (*mám kamarády a dostatek volného času*).
- Právo vzdělávat se (*chodím do školy, cítím se být její součástí, učím se nové věci*).
- Právo na zachování a podporu vlastní identity, právo znát své rodiče (*vím, kdo jsem a odkud pocházím*).
- Právo spolupodílet se na rozhodování o svém vlastním životě, formulovat své názory, pocity, svobodně se vyjadřovat k záležitostem, které se ho týkají (*mohu říct svůj názor; vím, co se kolem mě děje a rozumím tomu*).
- Právo na listovní tajemství (*dopis mě adresovaný otevíráám já*).

Práva klientů, s nimiž má organizace uzavřenou dohodu:

- Právo na rovný přístup.
- Právo na ochranu osobních dat a citlivých údajů.
- Právo na soukromí.
- Právo na důstojné, partnerské a respektující jednání ze strany pracovníka.
- Právo rozhodovat o řešení své situace.
- Právo na kvalitní výkon sociálně právní ochrany dětí dle platné legislativy.
- právo na informace o zabezpečování výkonu sociálně právní ochrany a poskytovaných činnostech.
- Právo na informace o návazných službách.
- Právo nahlížet do osobního spisu a vyjádřit se k němu.
- Právo na změnu klíčového pracovníka.
- Právo požádat o podporu a odmítnout nabízenou podporu.
- Právo podávat podněty a stížnosti.
- Právo na ukončení dohody o výkonu pěstounské péče bez udání důvodů.
- Právo vyjádřit se k rozhodnutí o ukončení dohody o výkonu pěstounské péče ze strany organizace.

Práva zájemců o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče:

- Právo na objektivní posouzení žádosti o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče.
- Právo na informace o poskytovaných činnostech organizace a výkonu SPOD.

Dodržování lidských práv je zohledňováno při výběru a zaškolování nových zaměstnanců. Zaměstnanci mají k dispozici zdroje věnující se oblasti ochrany lidských práv i práv dětí. S klienty jsou jejich práva diskutována při jednání o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče, patřičně jsou seznámeni s právem stěžovat si v případě nespokojenosti s tím, jak jsou jim služby poskytovány. Práva jsou dospělým i dětem vhodně připomínána i v průběhu spolupráce.



Pracovníci DO HNÍZDA z.s. při výkonu činností SPOD mají povinnost jednat tak, aby neporušovali práva klientů. DO HNÍZDA z.s. má stanovené postupy pro předcházení porušování práv osob z cílové skupiny a rovněž má stanovena nápravná opatření pro situace, kdy k porušení práva došlo.

OCHRANA DÍTĚTE PŘED ZNEUŽÍVÁNÍM, ZANEDBÁVÁNÍM A TÝRÁNÍM

DO HNÍZDA z.s. dbá na vytváření takového prostředí, které zajišťuje dostatečnou ochranu dětem tak, aby nebylo dotčeno jejich právo na příznivý vývoj, identitu, svobodu myšlení a lidskou důstojnost. Tyto podmínky se snaží zajišťovat především:

- Výběrem a vzděláváním pracovníků.
- Přímou prací v rodinách.
- Vzděláváním pěstounů, dětí v pěstounských rodinách i širší veřejnosti.
- Poradenstvím.
- Vhodnými opatřeními, vč. odpovídajících právních kroků.

Pracovníci jsou dětem nápomocni při uvědomování si jejich práv, všímají si potenciálních rizik souvisejících se zneužíváním, zanedbáváním a týráním a přebírají aktivní roli při řešení zjištěných skutečností.

PODMÍNKY PRO VÝKON ČINNOSTI

DO HNÍZDA z.s. má k dispozici odpovídající prostory pro jednání s klienty, zajištění skupinových setkání, vzdělávacích akcí atp., vč. potřebného technického a hygienického zázemí. DO HNÍZDA z.s. rovněž disponuje vybavením, které umožňuje výkon činností SPOD v terénu nebo domácnostech klientů.

Situace, kdy je možné poskytování činností SPOD odmítnout

DO HNÍZDA z.s. má s ohledem na ochranu práva klienta na poskytnutí SPOD stanovená pravidla, za kterých může osobám z cílové skupiny poskytnutí svých činností odmítnout. Možné odmítnutí může nastat v některých z těchto případů:

- Záměrně předpokládá, že spadá do cílové skupiny, které je služba poskytována, ale ve skutečnosti tomu tak není.
- Záměrně / klient žije mimo lokalitu, pro kterou má DO HNÍZDA z.s. pověření k výkonu SPOD.
- DO HNÍZDA z.s. má naplněnou kapacitu pro uzavírání dohod o pěstounské péči.
- Záměrně / klient požaduje služby, ke kterým nemá DO HNÍZDA z.s. oprávnění.
- Záměrně má uzavřenou dohodu s jinou organizací pověřenou k uzavírání dohod o pěstounské péči.
- Pro záměrně není přijatelný návrh dohody o výkonu pěstounské péče.

V těchto situacích pracovník organizace DO HNÍZDA z.s. postupuje tak, aby klient obdržel vysvětlení a byl odkázán na další adekvátní služby či organizace.

Informovanost o činnosti DO HNÍZDA z.s.

Při osobních jednáních se zájemci pracovníci informují o všech nabízených službách, o podmínkách jejich využívání, rovněž o možnosti uzavření dohody o výkonu pěstounské péče a jejím obsahu. Organizace DO HNÍZDA z.s. základní informace o poskytování svých služeb rovněž zveřejňuje prostřednictvím průběžně aktualizovaných internetových stránek, tištěných letáčků, informační tabule



DO HNÍZDA

Z.S.

v sídle organizace. Zveřejněné jsou vždy aktuální informace. Důraz je kladený na srozumitelnost, jednoduchost a přesnost sdělovaných informací.

PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ

Pracovníci DO HNÍZDA z.s. podporují děti v kontaktu s jeho běžným sociálním prostředím jako jsou škola, kamarádi, zájmová činnost, biologická rodina či další blízcí lidé. Rovněž podporují pečující osoby ve vytváření vhodných podmínek k takovému kontaktu a pochopení jeho důležitosti pro život dítěte.

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

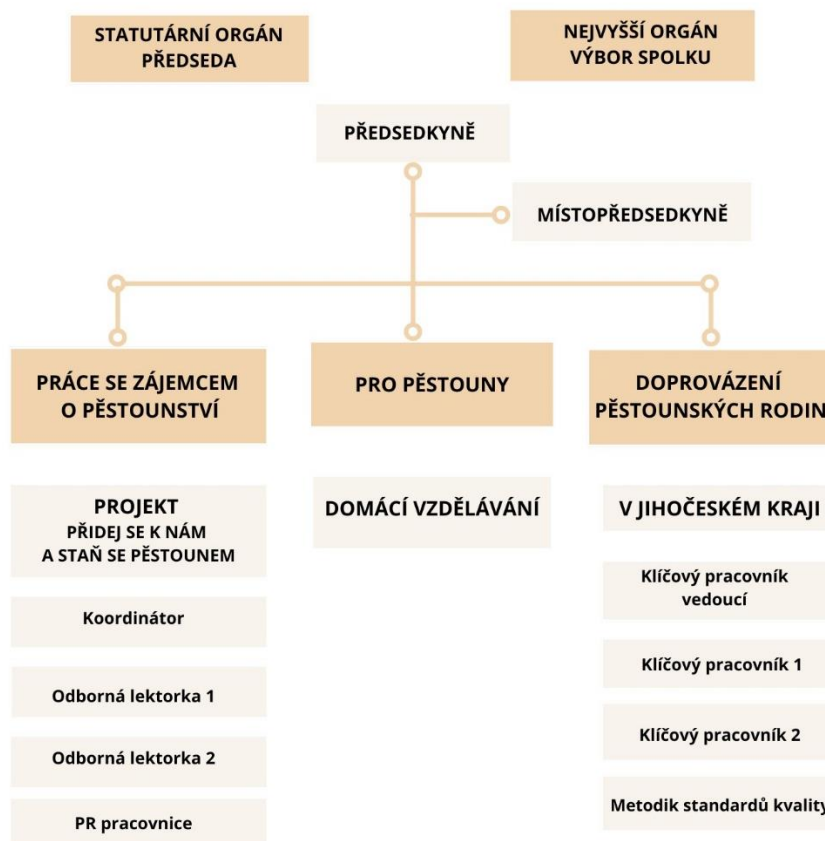
DO HNÍZDA má právní formu zapsaného spolku.

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA



DO HNÍZDA

Z.S.





PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI

DO HNÍZDA z.s. při stanovování počtu zaměstnanců a výše pracovních úvazků vychází z rozsahu poskytovaných činností a potřeb cílové skupiny osob, se kterou spolupracuje. Pravidelně vyhodnocuje, zda personální zajištění organizace odpovídá potřebám a plánuje případné personální změny.

V rámci organizační struktury má každý pracovník formou pracovního profilu písemně stanoven rozsah zodpovědnosti a vymezeny kompetence, které přísluší jeho pracovní pozici, rovněž je nastavena vzájemná zastupitelnost pro jednotlivé pracovní úkony.

Všichni pracovníci DO HNÍZDA z.s. splňují odbornou způsobilost definovanou § 49 zákona o sociálně-právní ochraně dětí a jsou trestně bezúhonní.

V zájmu kvalitního poskytování služeb spolupracuje DO HNÍZDA z.s. s externími odborníky, zejména v oblasti zabezpečení odborného psychologického poradenství, psychoterapie atd.

Všichni pracovníci mají zajištěnou pravidelnou supervizi, probíhají také intervizní setkání, pravidelně se konají porady. Mimořádné porady se konají dle potřeby a aktuální situace.

Profesní rozvoj zaměstnanců, hodnocení a odměňování

Předsedkyně DO HNÍZDA z.s. provádí pravidelně hodnotící setkání s jednotlivými zaměstnanci za účelem jejich profesního i osobnostního rozvoje a stanovení jejich vzdělávacích potřeb.

Proces vzdělávání zaměstnanců DO HNÍZDA z.s. se opírá o zákon o sociálně-právní ochraně dětí, personální standardy kvality pověřené osoby, etický kodex sociálních pracovníků a zákoník práce. Vzdělávací potřeby jsou identifikovány na základě hodnocení zaměstnanců, cílů organizace, výstupů z plánování spolupráce při provázení rodin, mapování novinek v oblasti pěstounské péče a přání/potřeb zaměstnanců. Profesní kompetence si pracovníci DO HNÍZDA z.s. udržují a rozšiřují prostřednictvím kurzů, seminářů, přednášek, konferencí, stáží, účastí v profesních skupinách, studiem odborné literatury. Tým DO HNÍZDA z.s. má pro zabezpečování kvalitního výkonu svých činností k dispozici podporu nezávislých odborníků (konzultantů, supervizorů aj.).

Pro odměňování zaměstnanců má DO HNÍZDA z.s. nastaven systém finančního a morálního oceňování.

PRACOVNÍ POSTUPY

Pro kvalitní zajištění služeb má vedle již zmíněných pravidel a postupů DO HNÍZDA z.s. zpracovaný soubor dalších pracovních postupů vztahujících se k přímému poskytování činností SPOD. Tyto postupy se zaměřují na:

- Doprovázení.
- Odbornou pomoc.
- Metody a techniky práce s přijatým dítětem.
- Vzdělávání pěstounů a svépomocné skupiny.
- Hlídkání a respit.

DOHODY O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

Dohoda o výkonu pěstounské péče upravuje způsob naplňování práv a povinností pěstounů a DO HNÍZDA z.s. jako pověřené osoby vyplývajících ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Typem odpovídá veřejnoprávní smlouvě a v záležitostech, které nejsou upraveny v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.



Dohoda je se zájemci před jejím samotným uzavřením srozumitelně prodiskutována. Dohoda může být uzavřena jen se souhlasem příslušného OSPOD. Při jejím uzavírání jsou ověřeny potřebné osobní údaje a rozsudek.

Dohoda může být se souhlasem všech 3 stran (klient, DO HNÍZDA z.s., příslušný OSPOD) upravena formou dodatku. Zaniknout může dohoda zpravidla z následujících důvodů: ukončení pěstounské péče u všech svěřených dětí, změna pobytu pěstounské rodiny mimo okruh pověření DO HNÍZDA z.s., vyřazení z evidence PPD, výpovědi ze strany pěstouna nebo osoby v evidenci, dohodou obou stran. Plán spolupráce vychází z IPOD, který vypracovává příslušný OSPOD. Pokud IPOD není prozatím vypracován, vychází klíčový pracovník z vlastního vyhodnocení situace klientů a společně s pěstouny i dítětem stanovuje konkrétní kroky, opatření a postupy, které by měly vést k řešení situace. 1x za půl roku zpracovává klíčový pracovník zprávu o vzájemné spolupráci pro příslušný OSPOD. V této fázi vyhodnotí průběh spolupráce, plnění dohodnutých kroků a naplňování IPOD.

Klíčový pracovník

Každá rodina, s níž má DO HNÍZDA z.s., uzavřenou dohodu, spolupracuje se svým klíčovým pracovníkem. Klíčový pracovník je přidělován již ve fázi jednání o uzavření dohody, zohledňovány jsou jeho kompetence a volná kapacita. Pokud je to možné, DO HNÍZDA z.s. dbá na zachování jednoho klíčového pracovníka u rodiny, tak aby mohla být zachována kontinuita dlouhodobé spolupráce založená na dobrém vztahu a vzájemné důvěře. Klíčový pracovník se může u rodiny změnit z důvodu:

- Ukončení pracovního poměru nebo dlouhodobý nepřítomnost klíčového pracovníka.
- Řešení situace střetu zájmu nebo stížnosti.
- Přání rodiny s uvedením důvodu.
- Změna rozsahu kapacity klíčového pracovníka.

Vzdělávání pěstounů

Každý pěstoun nebo osoba v evidenci má právo i povinnost se dále vzdělávat. Účel tohoto vzdělávání směřuje ke kvalitnímu poskytování pěstounské péče a respektuje potřeby jednotlivých pěstounů. Plán vzdělávání se sestavuje vždy na půlrok s ohledem na aktuální nabídku DO HNÍZDA. Formy vzdělávání mohou být:

- Kurzy, semináře, přednášky – s osobní účastí či on-line.
- Domácí vzdělávání formou pracovních sešitů.
- Svépomocné skupiny.
- Studium odborné literatury, dokumentů, filmů.

PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ O VÝKONU SPOD

Informace o výkonu SPOD jsou sdíleny a předávány s respektem k ochraně osobních a citlivých dat klientů a děje se tak zejména v souvislosti s naplňováním dohody o výkonu pěstounské péče, plánu spolupráce a realizaci opatření zakotvených v individuálním plánu ochrany dítěte.

Jsou-li informace o rodině předávány třetí osobě, klient o tomto musí být informován. Zároveň je nutné, aby klíčový pracovník specifikoval, kdy a jaké informace budou předány, a jaký je důvod jejich předávání.

Sdílení informací je možné, pokud je to v nejlepším zájmu dítěte, v případě ohrožení dítěte, a to v nejmenším potřebném rozsahu.



DO HNÍZDA z.s. má upraven postup, který určuje, komu a v jakém rozsahu jsou nebo mohou být informace sdělovány. Informace o výkonu SPOD jsou nebo mohou být předány:

- Klientům.
- Rodinám dětí svěřených do náhradní rodinné péče.
- Orgánům sociálně-právní ochrany dětí, krajskému úřadu.
- Oprávněným orgánům veřejné moci (policie, soudy).
- Dalším spolupracujícím subjektům po dohodě s klientem.

VEDENÍ DOKUMENTACE O PRŮBĚHU SPOLUPRÁCE

O průběhu spolupráce je vedena spisová dokumentace v elektronické i listinné podobě. Elektronická dokumentace je zabezpečena hesly a zálohována. Listinná dokumentace je uchovávána v uzamykatelné skříni v kanceláři. Spis je zakládán v okamžiku zahájení spolupráce mezi DO HNÍZDA z.s. a klientem a po ukončení spolupráce je spis v obou případech archivován po dobu 10 let a následně skartován.

DO HNÍZDA z.s. má stanovený metodický postup, který upravuje podmínky pro sběr a ochranu osobních a citlivých údajů, založení, průběžné vedení a ukončení elektronické i listinné dokumentace, možnosti nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií, souhlasy s pořizováním fotografií a audio/video záznamů, archivaci a skartaci.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

DO HNÍZDA z.s. dbá na zkvalitňování poskytovaných činností a ochranu práv klientů. Jedním z nástrojů zkvalitňování služeb je vytváření bezpečného prostoru pro podávání podnětů a stížností ze strany osob z cílové skupiny.

Podnět nebo stížnost může podat klient (dospělý, dítě) nebo ve prospěch klienta také jiná osoba nebo instituce. Podání lze učinit ústně nebo písemně a je možné jej učinit rovněž anonymně. DO HNÍZDA z.s. věnuje pozornost každému obdrženému podnětu či stížnosti.

Během vyřizování stížnosti usiluje DO HNÍZDA z.s. o zachování maximální objektivity, respektuje zájmy a práva toho, kdo stížnost podal a jedná tak, aby stěžovatel nebyl kvůli své stížnosti při poskytování činností SPOD znevýhodněn. Stížnosti jsou vyřizovány, pokud to situace umožňuje, bezodkladně; DO HNÍZDA z.s. dodržuje stanovené lhůty pro vyřízení.

Pracovníci DO HNÍZDA z.s. seznamují osoby z cílové skupiny se způsobem, jakým mohou svou nespokojenost vyjádřit a jak bude následně postupováno při osobních setkáních, prostřednictvím webových stránek a nástěnky v sídle organizace.

RIZIKOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Rizikové a havarijní situace jsou vnímány jako situace, při kterých by mohlo dojít ke zranění, onemocnění či jinému poškození zdraví zaměstnance, klienta nebo dalších osob, vzniku škody na majetku nebo k omezení výkonu sociálně právní ochrany z důvodu vzniku nenadálých skutečností, které nelze zcela předpokládat a kterým nelze v danou chvíli zcela zabránit.



Za tímto účelem má DO HNÍZDA z.s. zpracován přehled možných rizikových, nouzových a havarijních situací, k nimž má nastavena preventivní opatření a popsány způsoby řešení v případě jejich vzniku.

Pracovníci jsou proškolení v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární bezpečnosti a zvládnání mimořádných situací. Klienti jsou s oblastí těchto situací seznamováni v potřebném rozsahu při uzavírání dohody o pěstounské péči, při osobních setkáních, akcích. O vzniku a řešení všech mimořádných situací je učiněn záznam a jsou vyhodnocovány jak z hlediska prevence jejich opakování, tak z hlediska účinnosti postupu stanoveného pro jejich řešení.

DO HNÍZDA z.s. uzavírá pojištění odpovědnosti za způsobenou majetkovou i nemajetkovou škodu/újmou odpovídající rozsahu poskytované sociálně-právní ochrany.

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY POSKYTOVÁNÍ ČINNOSTI

Pracovníci DO HNÍZDA z.s. pravidelně vyhodnocují, zda způsob poskytování činností spojených s výkonem sociálně-právní ochrany dětí je v souladu se stanovenými metodickými postupy a veřejným závazkem. Zvyšování kvality a její kontrolu DO HNÍZDA z.s. zajišťuje:

- Podporou, metodickým vedením a vzděláváním zaměstnanců.
- Pečlivým zaškolováním nových zaměstnanců.
- Konzultacemi pracovních postupů a metod práce v rámci týmu, jejich revizí a aktualizací.
- Sledováním a uplatňováním nejnovějších poznatků v oblasti práce s rodinou.
- Zabezpečením a využíváním podpory nezávislých odborníků.
- Revizí a aktualizací nastavených pracovních postupů pro výkon sociálně-právní ochrany.
- Využíváním opatření vznikajících na základě práce s podněty a stížnostmi.
- Zjišťováním zpětné vazby od osob z cílové skupiny a spolupracujících subjektů.

Zpětná vazba / spokojenost s poskytovanými činnostmi v rámci výkonu sociálně-právní ochrany je sledována následujícími způsoby:

- Při průběžné spolupráci s klienty.
- Při hodnocení a plánování spolupráce s rodinou.
- V souvislosti se vzdělávacími akcemi.
- V souvislosti s konáním svépomocných skupin pěstounů – Klub DO HNÍZDA.
- Kontaktem se spolupracujícími subjekty a institucemi.