

## JAK NAPLŇUJEME STANDARDSY KVALITY

ABYCHOM NAPLNILI STANDARDSY KVALITY, MÁME SEPSÁNY  
VNITŘNÍ PRAVIDLA A INSTRUKCE, KTERÝMI SE VŠICHNI  
NAŠI PRACOVNÍCI ŘÍDÍ.

TYTO PRACOVNÍ INSTRUKCE POPISUJÍ NAŠI PRÁCI  
ZEJMÉNA V TĚCHTO OBLASTECH:

### CÍLE NAŠÍ PRÁCE A ZPŮSOBY, JAKÝMI TYTO CÍLE PLNÍME

OCHRANA PRÁV A ZÁJMŮ PĚSTOUNŮ I DĚTÍ, POSTUP PŘI PORUŠENÍ  
TĚCHTO PRÁV ČI PŘI STŘETU ZÁJMŮ

ZPŮSOBY PRÁCE KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ I JINÝCH ZAMĚSTNANCŮ V  
RŮZNÝCH SITUACÍCH (NAPŘÍKLAD ZPŮSOB PRÁCE PŘI ZMĚNÁCH  
V PĚSTOUNSKÉ RODINĚ, ZPŮSOB PRÁCE S VLASTNÍ RODINOU DĚTÍ  
V PĚSTOUNSKÉ PÉČI, ZAJIŠŤOVÁNÍ VZDĚLÁVÁNÍ, AKTIVIT PRO DĚTI  
NEBO HLÍDÁNÍ DĚTÍ...)

ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍ, KTERÉ MOHOU BĚHEM NAŠÍ PRÁCE  
NASTAT (NAPŘÍKLAD ÚRAZ KLIENTA NEBO PRACOVNÍKA, HAVÁRIE  
SLUŽEBNÍM AUTEM NEBO NEHODA BĚHEM PRACOVNÍ DOBY,  
DLOUHODOBÉ ONEMOCNĚNÍ NĚKTERÉHO Z PRACOVNÍKŮ...)

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, KDO STÍŽNOSTI ŘEŠÍ A JAKÝM  
ZPŮSOBEM

ZACHOVÁVÁNÍ MLČENLIVOSTI, ZACHÁZENÍ S INFORMACEMI, KTERÉ OD  
KLIENTŮ ZÍSKÁME, VEDENÍ SPISOVÉ DOKUMENTACE, PŘEDÁVÁNÍ  
INFORMACÍ (KOMU SMÍME INFORMACE SDĚLIT A ZA JAKÝCH  
OKOLNOSTÍ, KOMU NESMÍME INFORMACE SDĚLOVAT)

### ZVYŠOVÁNÍ KVALITY NAŠÍ PRÁCE

DO PRACOVNÍCH INSTRUKCÍ A STANDARDŮ KVALITY JE  
MOŽNÉ NAHLÉDNOUT NA POBOČKÁCH STŘEDISKA NÁHRADNÍ  
RODINNÉ PÉČE, O ZPŘÍSTUPNĚNÍ POŽÁDEJTE SVÉHO  
KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA NEBO VEDOUcíHO PRACOVNÍKA