



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



#mikrojesle

**Jednotný koncept kvalitní péče o dítě v mikrojeslích**

# **Metodika pro tvorbu a naplňování standardů kvality mikrojeslí**

**Určeno pro poskytovatele**

Ministerstvo práce a sociálních věcí

*V rámci projektu „Podpora implementace služby péče o děti od šesti měsíců do čtyř let v tzv. mikrojeslích a pilotní ověření služby“, reg. č. CZ.03.1.51/0.0/15\_009/0000858 financovaného z Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu*

Praha, 2020

## Obsah

Úvod .....	3
1 Standardy kvality .....	5
1.1 Kvalita jako veřejná politika .....	5
1.2 Standardy kvality mikrojeslí .....	5
1.3 Kritéria standardů.....	5
1.4 Rozdělení standardů.....	6
2 Postup pro tvorbu standardů .....	7
2.1 Obecná doporučení .....	7
2.2 Vytváření standardů .....	7
3 Naplnění obsahu jednotlivých kritérií standardů kvality.....	9
3.1 Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb .....	9
3.2 Standard č. 2 Ochrana práv osob .....	15
3.3 Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu .....	21
3.4 Standard č. 4 Smlouva o poskytování služby.....	26
3.5 Standard č. 5 Průběh výchovy a péče.....	30
3.6 Standard č. 6 Personální a organizační zabezpečení.....	41
3.7 Standard č. 7 Prostředí a podmínky .....	47
3.8 Standard č. 8 Rizikové a nouzové situace.....	50
3.9 Standard č. 9 Zvyšování kvality služby.....	52
4 Audit značky kvality .....	58
5 Značka kvality .....	59
6 Závěr .....	60
7 Zdroje k možnému využití .....	61

## Úvod

Dokument, který nyní otevíráte, je jedním z výstupů projektu Evropského sociálního fondu Operačního programu Zaměstnanost (dále také ESF OPZ) „Podpora implementace služby péče o děti od šesti měsíců do čtyř let v tzv. mikrojeslích a ověření služby“, a který navazuje na návrh zákona o mikrojeslích a s ním spojenou povinnost dodržovat standardy kvality mikrojeslí. Naším cílem bylo vytvořit materiál, který bude reflektovat pilotní ověřování služby péče o děti v mikrojeslích tak, aby vašemu zařízení poskytl praktické vodítko, jak si při zavádění, udržování a rozvoji kvality v mikrojeslích počínat. V mikrojeslích doposud nejsou nastaveny parametry péče ani kritéria kvality ze strany státu, tzn., pravidla provozování jsou prozatím určována pouze obecnými právními předpisy a specifickými podmínkami výzvy. Stanovením standardů kvality a nastavením procesu kontroly naplňování standardů kvality prostřednictvím auditu,<sup>1</sup> bude udán směr vývoje požadavků na poskytovatele služby mikrojeslí v době, kdy se zákonné podmínky teprve vytvářejí.

V průběhu let 2016–2020 vzniklo v rámci podpořených projektů celkem 98 zařízení mikrojeslí. Na základě spolupráce s poskytovateli, pečujícími osobami a rodiči byly ověřovány nastavené parametry služby dle výzvy. Byl zjišťován zájem rodičů o službu, spokojenost s péčí o děti, uplatnění rodičů (především žen) na trhu práce a sladování pracovního a rodinného života. Dále praktické zkušenosti poskytovatelů s provozem služby, zkušenosti pečujících osob, vzdělávání pečujících osob apod. Souhrnem poznatků z praxe a ze závěrů evaluačních šetření vznikl tento materiál – doporučení pro tvorbu a implementaci standardů kvality do praxe poskytovatelů mikrojeslí, čímž by mělo být garantováno poskytování kvalitní služby ve všech mikrojeslích v České republice.

Metodika poslouží vám, poskytovatelům, pečujícím osobám a ostatním pracovníkům, jako pomocník při zavádění standardů kvality do praxe. Je na každém poskytovateli, aby se připravoval na dobu, kdy budou standardy kvality mikrojeslí legislativně ukotveny. Již nyní ale platí, že standardy a kvalita mohou být nepřímo řízeny přes financování. A vy můžete plněním standardů kvality prokázat svou oprávněnost k čerpání prostředků z veřejných rozpočtů a prostředků evropských sociálních fondů.

Naším úmyslem není zatížit jednotlivá zařízení povinnostmi vytvářet a sepisovat množství pravidel a postupů, které uplatňujete v každodenní praxi. Jediným cílem je to, aby se praxe provozovaná vaším zařízením stala jednotnou a dobře čitelnou jak pro zaměstnance samotné, tak také pro cílovou skupinu dětí a rodičů dětí, vůči nimž je směřována. Současně jsme si jisti, že množství pravidel a zásad, podle nichž v praxi postupujete, máte již nyní nejen prakticky osvojených, ale také někde písemně zaznamenaných, ať už v podobě vnitřních předpisů organizace nebo specifikovaných vzhledem k povaze vašeho zařízení.

Účelem tohoto dokumentu není poskytnout přímé návody, jak vykonávat jednotlivé činnosti, které jsou obsažené v příslušných kritériích standardů kvality a které tvoří obsah běžného výkonu mikrojeslí. Kvalita individuálního výkonu, konkrétního výkonu v konkrétní situaci při poskytování služby anebo v souvislosti s ní, by měla být zaručena tím, že je zabezpečena osobami s příslušnou kvalifikací

---

<sup>1</sup> Do přijetí navrhovaného zákona o poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích se navrhuje provádět dobrovolný audit kvality. Mikrojesle, které podmínkám vyhoví, obdrží značku kvality. V případě účinnosti zákona, který bude obsahovat kontrolu standardů kvality prostřednictvím MPSV, bude následně probíhat kontrola dle kontrolního řádu, naplňování standardů kvality bude jednou z podmínek pro poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích.

a kompetencemi. Proto nepůjde o návody, jak řešit konkrétně zejména problémové situace, se kterými se v praxi poskytovatelé mikrojeslí setkávají tak, aby byli ujisti, že konají v souladu s právními předpisy. Nejenže nejde v metodice zachytit všechny možné situace a jejich varianty řešení, ale omezil by se tím také tvořivý přístup jednotlivých poskytovatelů při jejich řešení a výjimečnosti každé konkrétní situace.

# 1 Standardy kvality

## 1.1 Kvalita jako veřejná politika

Kvalita není jen zájmem definovaným na organizační úrovni a zpředmětněným na ne/spokojenosti jejich uživatelů, ale představuje nadindividuální, tedy celospolečenský veřejný zájem. Vymezení kvality jako veřejného zájmu proto znamená její institucionalizaci (právní ukotvení), kdy činnosti a procesy, které se doposud vnímaly a vykonávaly spíše intuitivně, se začínají pojmenovávat a vytvářet tak systém, který získává v určité fázi vývoje osobitého společenského uznání. Pojem kvalita se tak postupně stává jedním z nejdůležitějších pojmů o poskytovaných službách, a to ve dvou rovinách:

1. Měření kvality v kontextu nastavení minimálních standardů kvality a způsoby jejich ověřování. Centrálním pojmem je v tomto případě pojem „standardy kvality“.
2. Zvyšování kvality jako specifické cesty k soustavnému zlepšování poskytovaných služeb. Tato úroveň je širším cílem, souvisejícím se snahou organizace poskytující veřejné služby dospět k excelentnosti, tedy výjimečnému postavení.

## 1.2 Standardy kvality mikrojeslí

Standardy kvality (lze použít také zkratku SQ) jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je určena úroveň kvality poskytované služby ve vztahu k cílové skupině, u mikrojeslí vůči dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu a péči, včetně stanovení vnitřních pravidel organizace, která službu poskytuje. Předložený soubor znaků, minimálních standardů kvality, shrnuje nejen praktické zkušenosti z provozu mikrojeslí, ale také to, co se dnes obecně očekává od dobré, kvalitní služby.

## 1.3 Kritéria standardů

Standardy jsou rozloženy na kritéria nejen z důvodu srozumitelnosti, ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služba požadavek standardu splňuje. Kritéria jsou měřitelná. Můžete si na ně jednoznačně odpovědět.

*Například Standard č. 1 plníme, protože:*

*„Máme písemně definováno poslání, cíle i cílovou skupinu uživatelů, které jsou stanoveny základními zásadami poskytování služby a individuálně určenými potřebami dětí, kterým je služba poskytována, a to v souladu se zákonem, a víme, že toto je náš závazek vůči veřejnosti. Jako důkaz můžeme předložit letáky na nástěnkách, naši webovou stránku, články otištěné v tisku. Na znění poslání, cílů a zásad výchovy a péče o děti se můžete zeptat jakéhokoli našeho pracovníka a každý je schopen říci, co je obsahem těch dokumentů.“*

*Anebo: „Standard plníme jen částečně, protože máme sice písemně definováno poslání, cíle i cílovou skupinu uživatelů a pravidla organizace, informace o zásadách a principech výchovy a péče, ale téměř nikdo v zařízení ani mimo ně znění těchto dokumentů nezná, nejsou totiž veřejně dostupné. Nedá se proto mluvit o tom, že je to náš závazek vůči veřejnosti, zejména vůči rodičům.“*

Měřitelnost kritérií je důležitá pro poskytovatele, které zajímá kvalita vlastních služeb, ale i pro vnější hodnotitele. Porovnáním kritérií se skutečností lze snadno zjistit, co je v zařízení v pořádku a co je třeba změnit. Jestliže takové posouzení budete dělat sami uvnitř svého zařízení, říká se tomu sebehodnocení. K vnějším hodnotitelům vašich služeb pak budou patřit zejména ti, kteří vašich služeb využívají – rodiče dětí, ti se budou například ptát: „Jak vypadá denní režim dětí? Jak bude probíhat výchova a péče mého dítěte? Kdo se o něj bude starat? Jakou má kvalifikaci pečující osoba? Máte dostatečně bezpečné prostředí pro děti? Jaké využíváte metody a pomůcky při práci s dětmi?“ Anebo ti, kteří vám poskytlí finanční prostředky a chtějí, abyste je použili na poskytnutí kvalitních služeb. Vy sami v roli hodnotitelů sebe sama i vnější hodnotitelé se budete ptát po důkazech, že jednotlivá kritéria plníte. Vodítka k důkazům najdete v odstavcích kapitoly 3 nazvaných „Jak rozpoznat naplňování kritérií“.

## 1.4 Rozdělení standardů

Standardy i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány. Standardy mají pořadová čísla od 1 do 9. U kritérií odpovídá číslice pořadovému číslu standardu, písmeno za číslicí je pořadovým znakem kritéria v daném standardu.

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí, týkající se oblastí:

- výchovy a péče o dítě (procedurální standardy),
- personálního a organizačního zajištění,
- technického, hygienického a provozního zabezpečení.

**Standardy kvality výchovy a péče**, nebo také procedurální standardy, jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby v mikrojeslích vypadat, na co je potřeba dát si pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého dítěte. Velká část textu je věnována ochraně práv dětí a vytváření ochranných mechanismů jako jsou pracovní postupy – pravidla při práci s dětmi, vyhodnocování práce s dětmi, řešení připomínek či stížností a podobně.


**Standardy personálního a organizačního zajištění** se věnují personálnímu zajištění služby a pravidlům, která jsou v organizaci nastavena. Například stanovují počty pečujících osob a jejich zástupy; způsoby evidence docházky a zásady ohlašování nepřítomnosti dětí; náhlá onemocnění, úraz dětí; jakým způsobem je zajištěno stravování; přerušování provozu služby; řešení rizikových a nouzových situací; podmínky pro děti se specifickými potřebami a podobně. Kvalita služby je především závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají. Některá kritéria jsou proto určena poskytovatelům, kteří mají zaměstnance, a tudíž musí splňovat určité standardy vůči nim.

**Standardy technického, hygienického a provozního zabezpečení** definují podmínky pro poskytování služby. Soustřeďují se na technické, hygienické a jiné požadavky na prostory a provoz, kde jsou služby poskytovány. Stanovují například zásady bezpečnosti a prevence úrazů. Informují o ekonomickém zajištění služby či rozvoji její kvality.

## 2 Postup pro tvorbu standardů

### 2.1 Obecná doporučení

Každá kapitola pojednává samostatně o jednom ze standardů kvality a jeho dílčích kritériích. Konkrétními doporučeními jsme se snažili celý text co nejvíce přiblížit praxi tak, aby nebyl pouhým teoretickým pojednáním k tématu.

U znění některých kritérií standardů se setkáte s následující ikonkou  Umístili jsme ji tam, kde je stanoveno mít kritérium zpracované písemně, nebo kde jsme v průběhu pilotáže dospěli k názoru, že je vhodné i výhodné mít alespoň stručná pravidla zpracována v písemné podobě.

V dokumentu rovněž poskytneme vysvětlení toho, co je v obecných doporučeních málo srozumitelné. Najdete tu návod, jak postupovat při zvyšování kvality služeb, příklady nejčastějších chyb! a také návod [Příklady](#), jak poznat, že služba splňuje stanovená kritéria standardů kvality.

V závěru dokumentu odkazujeme na příslušné zákonné normy, případně jiné dokumenty, webové stránky organizací, poukazujeme na existenci odborné literatury k tématu, a jistě budete znát mnoho dalších zdrojů, které lze využít pro inspiraci při psaní standardů kvality v mikrojeslích.

### 2.2 Vytváření standardů

#### Formální podoba

Nikde není stanoven formát, v jakém mají být standardy napsány. Vycházejte proto ze svých předchozích zkušeností, kdy jste již nějaké doporučené postupy či metodiky psali nebo četli, uvedené informace byly pro vás přehledné a v případě potřeby snadno dohledatelné.

Pro přehlednost také doporučujeme zpracovat jednotlivé standardy samostatně, v písemné podobě a srozumitelnou formou. Pro účely následných revizí doporučujeme vést jednotlivé standardy rovněž v elektronické podobě.

Pro uložení zpracovaných standardů je vhodné využít pevné desky (příp. šanon), viditelně označené „Standardy kvality mikrojeslí“.

#### Zpracování kritérií

Jednotlivá kritéria musí být popsána měřitelným způsobem, a nikoliv obecnými frázemi.

Obsah kritérií formulujeme tak, aby přinášel odpovědi na otázky:

- Jakého stavu a čeho chceme naplněním kritéria dosáhnout?
- Kdo zajišťuje naplnění kritéria?
- Jakým způsobem je zajištěno naplnění kritéria?
- V jaké časové lhůtě je zajištěno naplnění kritéria?
- Jaké jednotlivé a navazující kroky budou činit pro naplnění kritéria?

## **Provázanost**

Pro úspěšné naplňování jednotlivých kritérií standardů je nezbytné, aby existovala provázanost mezi jejich obsahem a konkrétními dokumenty organizace (např. zaměření a cíle mikrojeslí, plán výchovy a péče, adaptační proces, denní režim dětí, systém zaškolování nových zaměstnanců, vzdělávání zaměstnanců, personální zajištění apod.).

## **Seznámení se standardy**

Pokud má poskytovatel zaměstnance, měli by do tvorby standardů aktivně vstupovat všichni pracovníci. Poté je důležité (zejména nové) pracovníky se standardy podrobně seznámit a provést o tom písemný záznam (datum seznámení a podpis pracovníka).

## **Přílohy**

Jako samostatnou přílohou je doporučeno vytvoření závazných vzorů formulářů a dokumentů užívaných při práci (např. žádost o přijetí, smlouva o poskytování služby, plán výchovy a péče, evaluační dotazníky apod.).

Pro účely auditu je nezbytné zajistit dostupnost takových dokumentů.

Další dokumenty, na které je v jednotlivých kritériích standardů odkazováno (právní předpisy, vnitřní předpisy, strategie, koncepce, akční plány, metodická doporučení apod.), mohou být umístěny odděleně.

## **Revize**

Vzhledem k tomu, že se postupy mohou průběžně měnit, resp. měly by flexibilně reagovat na situace v mikrojeslích, nebo budou doplňovány nové postupy či postupy při řešení nově vzniklých situací, anebo nastavená pravidla nebudou fungovat v praxi, musí docházet k pravidelným revizím kritérií standardů tak, aby byly stále aktuální.

Tím se zajistí dlouhodobě udržovaná kvalita, která bude ověřována auditním orgánem.

## **Zvyšování kvality**

Předpokládejme, že úsilí o zvyšování kvality mikrojeslí bude nadále pokračovat a vyvíjet se jako součást zájmu o neustálý rozvoj a spokojenost uživatelů našich služeb.



## 3 Naplnění obsahu jednotlivých kritérií standardů kvality

### 3.1 Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb

Kritérium 1a
Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované služby a okruh dětí, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování služby, druhem služby a individuálně určenými potřebami dětí, kterým je služba poskytována. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

#### Obecně

Kritérium požaduje srozumitelným způsobem zpřístupnit veřejnosti základní informace o činnosti poskytovatele mikrojeslí a jejich zaměření (provozní řád a plán výchovy a péče). Tyto informace zpracované v písemné podobě jsou zveřejněny a po jejich přečtení by každý měl mít jasnou představu, o jakou službu se jedná a co může očekávat od poskytovaných činností. Měl by si dokázat odpovědět na otázku:

- proč tu jsme, záměr služby,
- kdo jsme a proč službu poskytujeme,
- co děláme, jaké služby poskytujeme,
- jak službu děláme, jaké jsou principy naší služby,
- pro koho tu jsme, komu je služba určena,
- a kam jdeme, jaké máme cíle?

Poslání má být vyjádřeno stručně, mělo by zachycovat základní podstatu činnosti poskytovatele a jeho směřování (vizi). Poslání a cíle musí být vždy stanoveny s ohledem na nejlepší zájem a blaho dítěte. Srozumitelnost formulovaného poslání lze nejlépe ověřit tak, že jeho znění necháme přečíst osobě, která provoz mikrojeslí nezná.

Zveřejněním informací učiníte ze základních prohlášení veřejný závazek. Veřejnost tak od vás bude očekávat naplňování těchto prohlášení v praxi. Zveřejněním bude činnost vašeho zařízení průhledná (transparentní), a tak se stanete důvěryhodným partnerem pro rodiče, samosprávu, jiné organizace, dárce či širokou veřejnost.

Zveřejnění základních prohlášení má také ochrannou funkci pro rodiče. Umožňuje kontrolu toho, zda vaše zařízení dělá to, co slíbilo.



#### Obsah zpracovaného kritéria

Provozovatel má v provozním řádu organizace uvedeny základní informace o poskytovateli služby:

- název zařízení,
- adresa, kontakty apod.,

- den započetí služby,
- kapacita zařízení,
- kontakty na poskytovatele nebo pečující osobu,
- popis cílové skupiny,
- provozní doba,
- úhrada nákladů (ceník),
- počty dětí ve skupině a počty pečujících osob,
- možnosti a způsoby stravování,
- informace o pojištění odpovědnosti za újmu,
- informace o smlouvě o poskytování,
- a další povinné údaje dle zákona.

Součástí informací o službě je také časový rozvrh výchovy a péče, který objasňuje od kdy do kdy je služba přístupná, kdy je možné dítě přivést a vyzvednout, kdy a za jakých podmínek je přítomna pomocná pečující osoba, jak případně dochází ke střídání pečujících osob, na kterou osobu a s jakými otázkami se mají rodiče obracet.

### **Příklady nejčastějších chyb**

! Definice poslání, cílů a cílové skupiny v provozním řádu se liší od ostatních dokumentů, také na informačních letáčích a webových stránkách organizace jsou uvedena jiná pravidla organizace než v provozním řádu.

! Služba má sice písemně definováno poslání, cíle i cílovou skupinu uživatelů a pravidla organizace, informace o zásadách a principech výchovy a péče, ale téměř nikdo v zařízení ani mimo ně znění těchto dokumentů nezná, nejsou totiž veřejně dostupné. Nedá se proto mluvit o tom, že je to závazek vůči veřejnosti, zejména vůči rodičům.

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### **Příklady**

- + Cíle, principy, vnitřní předpisy, koncepce a strategické plány zařízení vycházejí ze znění přijatého poslání.
- + Poskytovatel má písemně definováno v provozním řádu: poslání, cíle i cílovou skupinu uživatelů, stanoveny základními zásadami poskytování služby, druhem služby a individuálně určenými potřebami dětí, kterým je služba poskytována, a to v souladu se zákonem.
- + Mikrojesle poskytují pravidelnou péči dětem od 6 měsíců věku do 4 let mimo domácnost dítěte (nebo v domácnosti pečující osoby – podle typu zařízení). Ve skupině jsou vždy nejvýše 4 současně přítomné děti s jednou pečující osobou. Služba je zaměřena na zajištění potřeb

dítěte, jeho výchovu a rozvoj schopností a na získání kulturních, hygienických a sociálních návyků dítěte.

- ✚ Při práci s dětmi postupujeme podle stanovených individuálních cílů, které jsou v souladu s obecnými cíli. Jako důkaz můžeme předložit letáky na nástěnkách, naši webovou stránku, články otištěné v tisku. Všechny texty s definicemi jsou v písemné podobě.
- ✚ Ve všech dokumentech zařízení jsou definice poslání, cílů a cílové skupiny totožné (např. statut, stanovy, provozní řád, informační letáky, nebo texty zveřejňované tiskem apod.).
- ✚ Na znění poslání, cílů a zásad výchovy a péče o děti se můžete zeptat jakéhokoli našeho pracovníka/pečující osoby a každý je schopen říci, co je obsahem těch dokumentů.

### Kritérium 1b

**Na základě písemně zpracovaných vnitřních pravidel je zajištěna plná informovanost o nastavení služby, včetně informací pro rodiče o způsobu, zásadách a principech výchovy a péče o děti; a informací, kým je péče zajišťována. Informace o nastavení služby jsou veřejně dostupné i pro zájemce o službu.**

#### Obecně

Mikrojesle, stejně jako jakákoliv jiná organizace, by měly mít v písemné formě jasně definované principy a cíle poskytované služby, tzv. plán výchovy a péče (dále jen „PVP“), ve kterém zejména uvedou:

- základní informace o činnostech poskytovatele mikrojeslí a jejich zaměření,
- zásady, hodnoty, postoje k výchově a péči,
- principy, metody a formy práce s dětmi,
- podmínky a způsoby zajištění péče dětem se specifickými potřebami,
- personální a materiální podmínky výchovy a péče,
- časový rozvrh a plánování výchovy a péče,
- plán adaptačního období dítěte.

Poskytovatel stanoví zásady, hodnoty, postoje k výchově a péči, podmínky a metody práce s dětmi, které vycházejí z partnerského vztahu s rodiči a z individuálních potřeb dětí.

Kritérium vyžaduje zveřejnění informací. Využít lze webové stránky poskytovatele, nástěnky v prostorách zařízení, informační brožurky, letáky, články v místním tisku, vývěsku obecního úřadu a jiné.



#### Obsah zpracovaného kritéria

PVP je základním dokumentem, který pro pečující osobu představuje východisko pro všechny realizované aktivity v mikrojeslích a současně má rodič po jeho prostudování detailní představu o charakteru služby, kterou hodlá se svým dítětem využívat.

Povinnost vytvářet PVP nám v současnosti stanovují specifické podmínky výzvy.<sup>2</sup> Ve specifických podmínkách je uvedeno:

- PVP je poskytovatel zařízení povinen zpracovat nejpozději před zahájením provozu zařízení péče o děti,

---

<sup>2</sup> Po legislativním ukotvení zákona o poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích se budou náležitosti plánu výchovy a péče řídit tímto zákonem.

- poskytovatel je povinen zpracovat a zajistit dodržování PVP v péči o dítě, cílem je rozvíjení schopností, kulturních a hygienických návyků se zaměřením na formování osobnosti dítěte a jeho fyzický a psychický vývoj,
- obsah ani forma PVP nejsou standardizované, a je tedy na možnostech a zájmu každého zařízení, jak k jeho zpracování přistoupí.

Omezen je pouze následujícími pravidly: „Je zakázáno používat vůči dítěti nepřiměřený výchovný prostředek nebo omezení, anebo takové výchovné prostředky, které se dotýkají důstojnosti dítěte, nebo které jakkoli ohrožují jeho zdraví, tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj.“

Plán by měl být:

- přehledný,
- stručný,
- věcný,
- maximálně konkrétní (možno doplnit např. fotografiemi).

Poskytovatel v plánu výchovy a péče zejména uvede:

- poslání – stručná formulace, proč bylo zařízení zřízeno (např. doplňujeme rodinnou péči v láskyplném prostředí malé skupině dětí po dobu, kdy ji nemohou vykonávat sami rodiče, ...),
- hodnoty – na jakých hodnotách staví zařízení svoji práci (např. tolerance, empatie, respekt, soudržnost, ...),
- zaměření – na základě využití nebo vytvoření podmínek (např. s rozšířenou nabídkou pohybových aktivit, k environmentálním tématům, ...),
- postoje k výchově a péči – jakými principy výchovy a péče se řídí, k jakým výchovným směrům se hlásí (např. Montessori, či jiné vzdělávací programy pro nejmenší),
- metody práce s dětmi – jaké metody práce pečující osoby upřednostňují a co je jejich cílem (např. učení hrou, učení nápodobou, podpora pohybových dovedností, podpora poznávacích procesů, her a cvičení podporujících přirozený rozvoj řeči u dětí, ...),
- vize – kam zařízení směřuje (např. zařízení chce rozvíjet děti všestranně, ...),
- a ostatní informace podle zákona (viz další kritéria standardů).

Veškeré informace jsou zveřejněny na webových stránkách organizace a v prostorách zařízení i mimo něj.

### **Příklady nejčastějších chyb**

**!** Při vyhodnocování poslání a stanovených cílů zjišťujeme, že osobní cíle dětí jsou odlišné od poslání a cílů poskytované služby. Např. poskytovatel uvádí, že při práci s dětmi podporuje rozvoj pohybových dovedností dětí. Služba ale nemá dostatečný prostor ani vhodné pomůcky pro pohybové aktivity dětí

Pohybovým dovednostem je v denních plánech věnováno minimum času. Není plánován ani pohyb venku. To znamená, že poslání a cíle nejsou v souladu.

## Jak rozpoznat naplňování kritéria

### Příklady

- ✚ Existují konkrétně formulované principy či zásady, na kterých je služba postavena, např.: „Povzbuzujeme děti k samostatnosti – ponecháváme prostor ve všech aktivitách (oblékání, jídle, pohybu, výtvarných i jiných činnostech). Pokroky dětí zaznamenáváme do individuálních plánů dětí“. Nebo: „Vedeme děti ke zdraví, k pozitivnímu vztahu k přírodě a k zvířatům – chodíme na vycházky do okolí za každého počasí 1–2 denně, povídáme si s dětmi o přírodě a zvířatech, pěstujeme rostliny“.
- ✚ Texty s definicemi jsou v písemné podobě.
- ✚ Dokumenty jsou k dispozici na veřejně přístupných místech (např. v šatně, na chodbě či vstupní hale zařízení, na vývěsce apod.), jsou v elektronické podobě na webových stránkách zařízení.
- ✚ Ve všech dokumentech zařízení jsou definice poslání, cílů a cílové skupiny totožné (např. statut, stanovy, provozní řád, informační letáky, nebo texty zveřejňované tiskem, individuální plány dětí apod.).
- ✚ S obsahem základních dokumentů jsou seznámeni, znají je, řídí se jimi a dokáží je prezentovat všichni, kdo v zařízení pracují.

### 3.2 Standard č. 2 Ochrana práv osob

Kritérium 2a
<b>Poskytovatel důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí, zajišťuje rovný přístup k dětem.</b>

#### Obecně

Dodržování základních práv a svobod je základním předpokladem kvalitní služby. Prolíná všemi činnostmi, které poskytovatel vůči dětem, rodičům či jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte vykonává.

Úmluva o právech dítěte<sup>3</sup> obsahuje 42 článků, kde každý článek vysvětluje právo dítěte, které by mělo být zaručeno. Např.:

- Ochrana před diskriminací – znamená, že dítě musí být chráněno před všemi formami diskriminace (čl. 2).
- Zájem dítěte musí být předním hlediskem při jakékoli činnosti týkající se dětí, ať už uskutečňované veřejnými nebo soukromými zařízeními. Zájem dítěte musí být předním hlediskem při jakékoli činnosti týkající se dětí; aby služby a zařízení odpovědné za péči a ochranu dětí odpovídaly standardům stanoveným kompetentními úřady, zejména v oblastech bezpečnosti a ochrany zdraví, počtu a vhodnosti svého personálu, jakož i kompetentního dozoru (čl. 5).
- Právo nebyť zneužíván a Právo být ochráněn před všemi druhy násilí (čl. 19) – tento článek se zaměřuje na ochranu dětí před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, urážením, zneužíváním, zanedbáváním, nedbalým zacházením.
- Právo dítěte na odpočinek a volný čas, na účast ve hře a oddechové činnosti odpovídající jeho věku (čl. 31). A další práva, přičemž všechna práva jsou stejně důležitá.

Pravidla pro oblast předcházení porušování práv a svobod, včetně mechanismů nápravy v případě, že k jejich porušení došlo, by měla pečujícím a dalším osobám sloužit především jako vodítko pro praxi. Proto by neměla být příliš obecná, ale naopak by v co největší možné míře měla vycházet z konkrétních situací a specifických podmínek poskytovatele.

Je zřejmé, že pravidla nemohou obsáhnout všechny situace, které by potenciálně mohly nastat. Smyslem je identifikovat a popsat hlavní rizikové oblasti a nejčastější situace, v nichž by v praxi pečující osoby mohlo k takovému porušení práv dojít nebo k němu již někdy v minulosti došlo.

Základní pravidla by se měla týkat zejména chování:

- pečujících osob ke svěřenému dítěti,
- pečujících osob k rodičům dítěte,

---

<sup>3</sup> Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/pracovni-a-poradni-organy-vlady/rlp/dokumenty/zpravy-plneni-mezin-umluv/umluva-o-pravech-ditete-42656/>.

- rodičů dítěte k provozu mikrojeslí,
- rodičů dítěte k pečujícím osobám,
- rodičů dítěte k ostatním rodičům a dětem,
- dětí v mikrojeslích k provozu mikrojeslí,
- dětí v mikrojeslích k pečujícím osobám,
- dětí v mikrojeslích k ostatním rodičům a dětem.

Ke každé vymezené situaci má být stanovena strategie, jak jí předcházet, a mechanismy vedoucí k nápravě, pokud by daná situace nastala.

Nemusí jít o pravidla zpracovaná v konkrétním dokumentu, ale o pravidla „roztroušená“ ve všech klíčových dokumentech poskytovatele, tvořících dokumentaci pro jednotlivá kritéria standardů kvality.

### **Obsah zpracovaného kritéria**

Poskytovatel má vypracována obecná i konkrétní pravidla při poskytování služby, která se vztahují nejen na pečující osoby, ale též na rodiče a děti navštěvující mikrojesle.

Souhrn pravidel chování, jednání a způsobu komunikace ke vztahu k dětem, pečujícím osobám a rodičům, dále pravidla chování mezi dětmi samotnými a taky mezi pečujícími navzájem můžeme chápat jako etický kodex.

Při dobrém nastavení etického kodexu lze očekávat, že dětem pomůže v osvojování společenských pravidel, děti získají vhodné vzorce chování, mohou být nástrojem prevence nehod či konfliktních situací apod. Proto je důležité nejen být dětem neustále příkladem, ale tato pravidla umístit na vhodné zvoleném místě, kde budou dobře přístupná.

Poskytovatel má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv dětí a rodičů. Jde zejména o oblasti ochrany soukromí, osobních údajů, ochrany před jakýmkoli formami zneužívání, diskriminací apod.

Pravidla jsou obsažena zejména v dokumentech:

- zakládací a strategické dokumenty, ve kterých je vymezeno poslání, cíle a strategické vize (např. zřizovací listina),
- ostatní organizační dokumenty, např. provozní řád, etický kodex,
- smlouvy o poskytování služby,
- individuální plány výchovy a péče,
- plány rozvoje dalšího vzdělávání a zvyšování odborné způsobilosti pečujících osob, vč. systému zabezpečení supervizí, metodických porad či konzultací,
- další propagační materiály o službě.

Poskytovatel a všichni kdo v zařízení pracují, dbají na to, aby v rámci své činnosti práva dětí důsledně chránili.

V situacích, kdy dochází ke střetu práv rodičů či jiných osob odpovědných za výchovu dítěte, je předním hlediskem zájem dítěte.



Rodičům není upíráno právo podávat stížnosti, podněty a připomínky na poskytované služby. K tomu má poskytovatel jasně a srozumitelně stanovená pravidla.

### **Příklady nejčastějších chyb**

! Všechny dokumenty, které poskytovatel shromažďuje a zpracovává v průběhu poskytování služby a které obsahují osobní a citlivé údaje, nejsou uskladněny tak, aby se k nim zamezil přístup nepovolaným osobám.

! Poskytovatel nemá ve vnitřních dokumentech jasně stanoveno, že je zakázáno používat vůči dítěti nepřiměřený výchovný prostředek nebo omezení, anebo takové výchovné prostředky, které se dotýkají důstojnosti dítěte, nebo které jakkoli ohrožují jeho zdraví, tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj.

! Poskytovatel odůvodňuje neexistenci vnitřních pravidel pro zamezení možného porušování práv, eliminaci nerovného přístupu či diskriminace tím, že všichni mají rodiče i děti rádi, nikdo jim nechce uškodit a všichni chrání jejich práva z přirozené náklonnosti. Vytvoření pravidel je vnímáno jako zbytečná formalita.

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### **Příklady**

- + Kládeme důraz zejména na zajištění práv dětí, tedy těch, kteří se z důvodu věku, rozumového a psychického omezení nemohou účinně bránit.
- + Personál si je vědom své povinnosti respektovat právo každého dítěte na seberealizaci, jedná tak, aby se chránila důstojnost a lidská práva svěřeného dítěte; řádně a svědomitě pečuje o svěřené dítě; zná a reflektuje potřeby dětí; respektuje pravidla a zvyky rodiny; dbá na zdravý vývoj dítěte; odpovídá za používání vhodných metod a forem práce; uplatňuje individuální přístup k dítěti.
- + Poskytovatel postupuje při výběru cílové skupiny podle jasně daných veřejně dostupných pravidel, aby byl zachován transparentní, nediskriminační a rovný přístup.
- + Dětem je umožněno využívat ke hře všechny hračky, nástroje a pomůcky v zařízení dle jejich vlastní volby a pouze s ohledem na jejich bezpečnost.
- + Z pozorování je zřejmé, že chování pečujících osob nejen k dětem, ale i k rodičům dítěte je bráno s respektem ke všem jejich právům, tzn. odpovědně chrání právo rodičů na soukromí a důvěrnost jeho sdělení (v provozním řádu je např. uvedeno: „Pečující osoby zachovávají mlčenlivost a diskrétnost co se týče osobních i rodinných údajů); neposkytne žádnou informaci bez souhlasu rodičů; je loajální a respektuje výchovný a životní styl rodičů“.

- ✚ Pečující osoba, včetně těch, kdo v zařízení pracují, si je vědoma možných rizik porušování základních práv a svobod, umí uvést příklady, zná vnitřní předpisy, pravidla, která obsahují konkrétní situace a způsoby řešení. Pravidla obsahují návody, jak ve vyjmenovaných situacích postupovat a jak postupovat v případě porušení těchto pravidel, návody jsou konkrétní pro dané zařízení.
- ✚ Poskytovatel, včetně těch, kdo v zařízení pracují, zachovávají mlčenlivost o skutečnostech spojených s dítětem, které navštěvuje zařízení, i s jeho rodinou. Všechny dokumenty, které shromažďuje a zpracovává v průběhu poskytování služby, a které obsahují osobní a citlivé údaje, má uskladněny v uzamykatelné skříni, přístup k nim má pouze on a další pečující osoba.
- ✚ Jsou písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil.
- ✚ Podmínky, týkající se přijímacího procesu dětí, tzn., stanovení toho, kdy a za jakých podmínek může být dítě do zařízení přijato, jsou součástí provozního řádu, který je veřejně dostupný ve společných prostorách mikrojeslí.
- ✚ Poskytovatel má vypracovaný etický kodex mikrojeslí. Obsah je upraven do jednoduché formy, která je srozumitelná i dětem. Kodex je umístěn na viditelných místech, je veřejně přístupný a řídí se jím všichni, kterých se týká.
- ✚ Etický kodex zahrnuje, např.:
  - obecná pravidla chování pečujících osob,
  - pravidla chování pečujících osob a dalších zaměstnanců vůči dětem a vůči jejich rodičům,
  - pravidla chování rodičů vůči dětem a pečujícím osobám,
  - postupy při řešení etických problémů.
- ✚ V obecných pravidlech chování pečujících osob je např. uvedeno: „Chůva jedná a rozhoduje na základě principů lidskosti, uplatňuje rovný přístup ke všem bez rozdílů etnika, respektuje jejich názor, komunikuje s nimi s respektem, má pro ně pochopení, dodržuje pravidlo na soukromí, důvěrné informace nikomu nesděljuje.“
- ✚ Pro rodiče má zařízení vytvořeno tzv. „Desatero“ a vyvěšeno na dobře viditelném místě v šatně. Pro děti a rodiče cizince jsou pravidla ve formě piktogramů.
- ✚ S dodržováním lidských práv a svobod jsou rodiče seznámeni již při informační schůzce, příp. před nástupem dítěte do zařízení. Rodiče mohou sami přijít s nápadem na další pravidla, která lze do etického kodexu zpracovat.
- ✚ Informace o dítěti jsou sdělovány pouze oprávněným osobám. Mikrojesle mají vypracován postup pro práci s citlivými informacemi, rodiče jsou s ním seznámeni a postup je dodržován.

## Kritérium 2b

**Poskytovatel dbá na bezpečí dětí a má stanovený postup pro situaci zjištění ohrožení dítěte, včetně informování odpovědným orgánům.**

### Obecně

Potřeby dětí jsou klíčovým východiskem pro poskytování výchovy a péče. Jedná se zejména o naplňování základních potřeb, jako jsou potřeba příjmu tekutin a potravy, potřeba spánku, potřeba tělesné integrity, regulace tělesné teploty či potřeba dýchání, přes potřebu bezpečí, jistoty zdraví, lásky, přijetí, sounáležitosti a úcty, až k potřebám seberealizace a duchovního života.

Jakýkoliv nedostatek péče způsobuje vážnou újmu ve vývoji dítěte anebo dítě ohrožuje. Zanedbávání, týrání a zneužívání dětí je závažný, škodlivý a neoprávněný zásah do života dítěte dospělými osobami. Ty mohou dítě poškozovat buď s vědomím důsledků (týrání a pohlavní zneužívání), anebo nedbalostně (zanedbávání, kdy jde o zásadně nedostatečnou péči o dítě). K zanedbávání dítěte může docházet také v případech tíživé nebo nepříznivé sociální situace rodiny (finanční důvody, rozvod, narození dalšího dítěte, ztráta zaměstnání, nevhodné bydlení apod.).

Aktivní účastí a včasnou spoluprací můžeme především zabránit zanedbávání dítěte v míře, která ho vážně ohrožuje. Podílíme se tak na předcházení situacím, kdy jsou pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany dětí či další odborníci oslovováni, až když již dochází k těžkému zanedbávání nebo dokonce k týrání.

Zájem a následná pomoc dětem i rodičům je jednou z možných cest. Rodiče bývají mnohdy nejistí ve svých kompetencích. Potřebují podpořit, poradit. Svou bezradnost a potřebu obrátit se na odborníka mohou vnímat jako selhání svých schopností vychovávat a pečovat o děti. Mohou mít obavy z negativního hodnocení. Namísto je neutrální, nehodnotící a neodsuzující postoj, přijetí a také pochopení, že se rodiče mohou dostat do situace, kdy si prostě nevědí rady.

Na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovských povinností je každý oprávněn upozornit orgán sociálně-právní ochrany dětí.<sup>4</sup> Při zjištění vážného zanedbávání, příp. týrání dítěte, tato skutečnost podléhá oznamovací povinnosti.<sup>5</sup>



### Obsah zpracovaného kritéria

Pečující osoba zná základní potřeby dítěte, umí uvést příklad, kdy může docházet k jejich porušování a jak jim lze předcházet. Je rovněž seznámena s problematikou zanedbávání, zneužívání a týrání dítěte, při nichž jsou porušena jeho práva na příznivý vývoj, identitu, svobodu myšlení a lidskou důstojnost, čímž by mohl být ohrožen další zdravý a řádný vývoj dítěte.

<sup>4</sup> § 7 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>5</sup> § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákona, ve znění pozdějších předpisů.

Pro případ ohrožení nebo podezření na ohrožení dítěte má vypracovaný postup kdy, jak a s kým takové situace řešit.

Poskytovatel má zpracovanou síť možných zdrojů pomoci v okolí.

### **Příklady nejčastějších chyb**

! Pečující osoba neumí řešit situaci, kdy např. dítě dochází do zařízení nepravidelně, bez omluvy rodičů, mívá špinavé oblečení, donesené jídlo neodpovídá denním potřebám malého dítěte, po těle má často modřiny, je bojácné, zakřiknuté, ... Neví, jak takovou situaci řešit, kdy s rodičem nebo na koho by se měl obrátit.

! Poskytovatel nemá zpracovanou možnou síť kontaktů na odborníky ve svém okolí, neví, na koho by mohl rodiče v případě žádosti o pomoc odkázat.

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### **Příklady**

- + Pečující osoba zná základní potřeby dítěte, umí vyjmenovat příklady jejich naplňování, případně rizika porušování a ví, jak jim lze předcházet.
- + Pečující osoba umí popsat základní znaky zanedbávání, týrání či zneužívání dítěte; pro možnosti řešení při podezření na takové jednání má písemně zpracována pravidla postupu, včetně způsobu informování orgánů sociálně-právní ochrany dětí, a podle nich postupuje.
- + Poskytovatel má zpracovány kontakty na organizace a instituce v okolí, které poskytují poradenství rodinám, které se ocitli v nepříznivé sociální situaci, a ví, na koho se v případě potřeby mohou rodiče obrátit. Na příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí zná kontakty, má nastavenou spolupráci.
- + Součástí povinného zvyšování znalostí a dovedností pečující osoby v oblasti výchovy a péče o dítě, je také vzdělávání v oblasti rozpoznání a prevence zneužívání, zanedbávání nebo týrání dětí.

### 3.3 Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu

Kritérium 3a
Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání dětí; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

#### Obecně

Poskytovatel má písemně zpracovaný a veřejně dostupný dokument týkající se přijímacího procesu dětí. Tento dokument může být zpracován přímo v provozním řádu organizace.

Cílem dokumentu je jasné stanovení toho, kdy a za jakých podmínek může být dítě do mikrojeslí přijato.

Kritéria pro výběr dětí do mikrojeslí se řídí Rozhodnutím o poskytnutí dotace a Specifickými podmínkami výzvy (případně zákonem), které vymezují cílovou skupinu a formy jejího prokazování.



#### Obsah zpracovaného kritéria

Kromě nezbytných kritérií může poskytovatel při převyšující poptávce zvážit několik dalších kritérií. Při výběru však nesmí zužovat cílovou skupinu, tj. např. děti zaměstnaných rodičů, pouze zaměstnanců apod., je však možné je maximálně bodově zvýhodnit.

Adekvátním kritériem je již stávající kolektiv, který musí být sestaven tak, aby byla péče možná a především bezpečná. Jedna pečující osoba zřejmě nezvládne pečovat zároveň o 4 děti mladší 1 roku.

Poskytovatel uvádí ve veřejně dostupném dokumentu rovněž situace opravňující zamítnutí žádosti nebo ukončení poskytování služby, např.:

- rodič dítěte nespĺňuje kritéria přijetí,
- je zcela naplněna kapacita,
- rodič dítěte uvede nepravdivé nebo neúplné informace,
- dítě nezvládá ze závažných důvodů pobyt v zařízení a další poskytování služby není pro dítě nebo ostatní děti bezpečné.

Doporučení k náležitostem týkajícím se podání žádosti o přijetí dítěte do péče v mikrojeslích:

- provozovatel zveřejní lhůtu pro přijímání žádostí,
- umožní zájemcům navštívit mikrojesle,
- oznámení o přijímání nových dětí v mikrojeslích by mělo být uveřejněno s dostatečným časovým předstihem,
- oznámení o možnosti ucházet se o místo v mikrojeslích by mělo obsahovat všechny podmínky a kritéria, které musí rodič splnit a které provozovatel mikrojeslí posuzuje,
- přihlášky je vhodné přijímat průběžně i v době, kdy je kapacita naplněna (ať už z důvodu prokázání zájmu o službu, nebo pro případ, kdy některé z dětí ukončí docházku, nebo je dlouhodobě nemocné),

- je vhodné evidovat i zájemce o nepravidelnou docházku (náhradníky), osvědčilo se např. u rodičů – OSVČ, kteří mohou flexibilněji plánovat pracovní povinnosti.

Pokud poskytovatel eviduje větší množství přihlášek, může pro zabezpečení transparentního a nediskriminačního procesu výběru rodiče s dítětem do mikrojeslí ustanovit hodnotící komisi. Poskytovatel má pro činnost hodnotící komise zpracována vnitřní pravidla.

S ohledem na to, že některé děti z důvodu plné kapacity ani přijaty nebudou, je na uvážení poskytovatele, které údaje bude v žádosti o umístění dítěte po rodičích vyžadovat.

Poskytovatel informuje zájemce o službu rovněž o nutnosti pozvolného nástupu dítěte do zařízení, o tzv. adaptačním období, k tomu slouží písemně zpracované základní informace.

V pravidlech pro přijímání dětí mohou být také postupy pro přijímání dětí se specifickými potřebami. Jsou-li k tomu účelu vytvořeny vhodné personální, materiální a provozní podmínky a nastavena spolupráce s rodiči, příp. dalšími specialisty.

### **Příklady nejčastějších chyb**

! V provozním řádu či jiném dokumentu jsou uvedeny informace, které popisují přijímací proces dětí do mikrojeslí.

! Poskytovatel omezuje cílovou skupinu např. pouze na děti pracovníků organizace.

! V pravidlech pro přijímání dětí je stanovena podmínka jako samostatnost, sebeobslužnost, schopnost obout se, být bez plen, dosažení určitého věku mimo základní vymezení (např. má stanoveno, že přijímá pouze děti ve věku 1,5–2,5 let).

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### **Příklady**

- ✚ Poskytovatel má písemně zpracovaný a veřejně dostupný dokument týkající se přijímání dětí do mikrojeslí. Tento proces je zpracován v provozním řádu organizace.
- ✚ Žádost o umístění dítěte do mikrojeslí obsahuje pouze nezbytné údaje potřebné pro rozhodnutí o přijetí dítěte, např. informace o žadateli/zákonném zástupci dítěte (jméno, příjmení, adresa, kontakt); prohlášení o vazbě na trh práce (výběrem jedné z možností, zákonných povinností); informace o dítěti (jméno, příjmení, věk), požadovaný rozsah služeb (rozsah hodin, dnů v týdnu atp.); důvody, které by mohly příznivě ovlivnit přijetí dítěte (např. rodič samoživitel/ka, nepříznivá sociální situace, ...); rituály a zvyky dítěte; jiné údaje dle stanovených kritérií výběru dětí (adresa pobytu, sourozenec, ...), informace o účelu shromažďování osobních údajů, čím je omezena doba shromažďování, jakým způsobem je možné souhlas s jejich zpracováním odvolat, souhlas se zpracováním osobních údajů apod.

- ✚ Kromě daných (zákonných) podmínek pro přijímání dětí má poskytovatel, např. z důvodu vysoké poptávky po službě, nastavena další kritéria výběru – datum podání přihlášky; věk dětí (vzhledem ke zbytku kolektivu z hlediska bezpečnosti péče; nebo může být dána přednost dětem mladším, např. v situaci, kdy je volno v mateřské škole a dvouleté dítě může být umístěno tam); rozsah požadované služby (zda je volno v dny, kdy rodič službu potřebuje); bydliště rodiče s dítětem v obci, kde jsou mikrojesle zřízeny; sourozenec dítěte již navštěvující mikrojesle; upřednostnění žádostí, které byly přijaty již dříve apod.
- ✚ Pravidla pro přijímání dětí do služby jsou veřejně přístupná a jejich součástí jsou např. jasná kritéria a podmínky výběru, bodové hodnocení, kdo žádosti přijímá a posuzuje, kde a jak dlouho se žádosti shromažďují, kdo o přijetí rozhoduje, kdo, kdy a jakým způsobem informuje rodiče dítěte o ne/přijetí do zařízení apod. Pravidla výběru umí odůvodnit. Podle těchto pravidel postupuje.

### Kritérium 3b

**Poskytovatel projednává se zájemcem o službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k možnostem a schopnostem dítěte bylo možné realizovat prostřednictvím služby.**

#### Obecně

Vyjasňování a sladování. Tato fáze představuje jádro celého procesu. Záleží, nakolik v ní informuje zájemce o službu poskytovatele služby o svých potřebách, očekáváních a preferencích. Na straně druhé poskytovatel formuluje svoje možnosti (z hlediska rozsahu služby), dochází tak k vyjasňování obou pozic a k hledání potřebné rovnováhy.

Pro zájemce o službu/rodiče dítěte jsou kompletní informace o službě důležité pro rozhodnutí, zda služba může uspokojit jeho požadavky a zda jsou pro něj podmínky přijatelné.

Výsledek tohoto procesu, který může představovat jednorázové setkání a komunikaci, v jiných případech dlouhodobější víceetapový proces, vyústí do rozhodnutí, zda dojde k uzavření smlouvy anebo ne.



#### Obsah zpracovaného kritéria

Poskytovatel na základě vnitřních pravidel aktivně, transparentně a srozumitelně informuje všechny potenciální zájemce o službu o všech právech a povinnostech, které pro zájemce o službu ze smlouvy o poskytování služby plynou, včetně druhu, formy, rozsahu poskytování služby a výše úhrady za její poskytování, způsobech a podmínkách stravování, nadstavbové nabídky zájmových aktivit apod.

Poskytovatel informuje zájemce o službu také o postoji k výchově a péči o děti, zaměření/prioritách služby, principech a výchovných směrech, kterými se řídí, metodách práce s dětmi apod.

Poskytovatel projednává se zájemcem o službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k možnostem a schopnostem dítěte bylo možné realizovat prostřednictvím služby. Požadavky rodiče na službu by měly být v souladu s vnitřními pravidly organizace s ohledem na personální a provozní možnosti poskytovatele.

Při jednání se zájemcem o službu poskytovatel dodržuje obecné zásady:

- respektování žadatele – poskytovatel musí projevit vůli k poskytnutí služby,
- respektování soukromí – jednání se zájemcem o samotě, ne v přítomnosti např. dalších rodičů, cizích osob,
- diskrétnost – zachování důvěrnosti informací,
- dodržování ochrany osobních údajů – vyjednávání i s anonymní osobou,
- postup podle písemných pravidel poskytovatele nebo pracovníka odpovědného za jednání se zájemcem o službu,
- postup evidence zájemců o službu.



Cílem výše uvedených zásad a principů je nastavení partnerské spolupráce a otevřené komunikace mezi rodičem a pracovníky mikrojeslí tak, aby vše primárně směřovalo k nejlepšímu zájmu dítěte. Zároveň může takto nastavená spolupráce předcházet nedorozuměním a nežádoucím situacím mezi rodiči a pečující osobou či poskytovatelem.

### **Příklady nejčastějších chyb**

! Pravidla pro jednání se zájemcem o službu nejsou součástí žádného dokumentu, ani pečující osoba neví, jakým způsobem správně jednat.

! Poskytovatel zamítl žádost o umístění z důvodu, který mohl zjistit již při jednání se zájemcem, důvodem bylo nedostatečné poskytnutí informací o službě.

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### Příklady

- ✚ Existují vnitřní pravidla, případně i písemná, pro postup při jednání se zájemci o službu. Z dotazování i písemných podkladů je zřejmé, že zájemcům o službu jsou srozumitelným způsobem sdělovány všechny informace o poskytování služby. Znájí je všichni, kdo v zařízení pracují, a řídí se jimi.
- ✚ Rodiče z dotazování potvrzují, že byli seznámeni s pravidly a podmínkami zařízení, vč. plánu výchovy a péče ještě před uzavřením smlouvy. Byli rovněž seznámeni s důvody pro přerušování služby a možnostech řešení.
- ✚ Poskytovatel má pravidla komunikace pečujících osob s rodiči zakotvena v etickém kodexu, příp. ve vnitřních pravidlech.
- ✚ Poskytovatel má zpracované oblasti, při kterých je nezbytné dodržovat hlavní zásady komunikace s rodičem, např. při jednání se zájemcem o službu, před nástupem dítěte do zařízení, při příchodu a odchodu dítěte ze zařízení, při řešení konfliktních situacích apod.

### 3.4 Standard č. 4 Smlouva o poskytování služby

#### Kritérium 4a

**Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování služby s ohledem na druh poskytované služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.**

#### Obecně

Poskytovatel je povinen před zahájením poskytování služby uzavřít s rodičem dítěte písemnou smlouvu, vč. uvedení, o jaký druh služby se jedná, tzn., v domácnosti pečující osoby či v zařízení poskytovatele. Smlouva musí vytvořit podmínky a garance pro to, aby bylo poskytování služby pro poskytovatele, rodiče i děti bezpečné.

Při uzavírání smlouvy se postupuje podle platné legislativy.<sup>6</sup> V kombinaci s vnitřními předpisy poskytovatele a etickými zásadami uplatňovanými při výchově a péči o děti sjednávání služby představuje tvořivý proces, zaměřený na vzájemnou komunikaci smluvních stran.



#### Obsah zpracovaného kritéria

Aby mohlo být poskytování služby adresné a respektovalo individuální potřeby dítěte, je důležitá intenzivní komunikace mezi zájemcem o službu a poskytovatelem. Z ní by mělo jednoznačně vyplynout, co rodič preferuje a dítě potřebuje, a na straně druhé, co mu může poskytovatel nabídnout. Výsledkem jejich vzájemné dohody je smlouva o poskytování služby, uzavřena mezi rodičem a poskytovatelem. Oběma smluvním stranám plynou ze smlouvy práva a povinnosti.

Písemná smlouva obsahuje tyto povinné náležitosti:

- označení smluvních stran,
- místo a čas poskytování služby péče o dítě v zařízení,
- výši úhrady nákladů poskytované služby a způsob jejího placení, je-li služba péče o dítě v zařízení poskytována s úhradou nákladů,
- podmínky stravování dítěte včetně pitného režimu v návaznosti na délku pobytu a věk dítěte,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel (provozního řádu),
- ujednání o postupu při onemocnění dítěte,
- způsob ukončení právních vztahů vzniklých ze smlouvy,
- dobu trvání právních vztahů vzniklých ze smlouvy.

<sup>6</sup> Do přijetí navrhovaného zákona o poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích se náležitosti smlouvy řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Dále je doporučeno smluvně také ukotvit:

- pravidla adaptačního procesu,
- povinnost rodiče dokládat, že jsou pracovně aktivní nebo práci hledají, nebo se na výkon pracovní činnosti připravují, svou vazbu na trh práce, a dokládat změny v této vazbě,
- podstatné záležitosti z provozního řádu, které se rodič zavazuje dodržovat, je vhodné jasně vypsat, např. způsob omlouvání dítěte, přihlašování se v případě náhle uvolněného místa apod.,
- je možné také sjednat sankci za opakované neomluvení – přednost dostane jiný zájemce,
- podmínky případného kontaktu se zvířaty, pokud jsou chována v prostorách mikrojeslí přístupných dětem,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy,
- povinnosti rodičů hlásit všechny změny, které mají vliv na poskytování služby,
- postup při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby,
- způsob a podmínky ukončení služby,
- způsob, jakým lze smlouvu měnit.

Případně lze také zařadit:

- povinnosti rodiče související s označováním docházky, omlouváním nepřítomnosti dětí, případné sankce za opakované neomluvení nepřítomnosti dítěte,
- náležitosti ohledně doprovázení dětí (zákonný zástupce/pověřená osoba uvedená v evidenčním listu dítěte, čas),
- náležitosti ohledně přijímání a předávání dětí (místo, čas, jiné) a řešení v případě nevyzvednutí dítěte ve stanovenou dobu (kontaktní osoba),
- informace o zdravotním stavu dítěte (bez zjevných známek onemocnění, pokud známky jeví, pečující osoba může odmítnout dítě převzít do péče, řešení v případě onemocnění či úrazu dítěte v průběhu pobytu v mikrojeslích),
- přerušení služby z důvodu nemoci pečující osoby (nebo osob ve společné domácnosti pečující osoby) a oznamovací lhůty; informace o ne/možnosti zajistit náhradní službu a povinnostech z toho plynoucích,
- instrukce k pravidlům bezpečnosti; zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm v provozních objektech, zákaz požívání alkoholu; únikové východy (volně otevíratelné zevnitř);
- postupy při mimořádných událostech (požár, živelná pohroma apod.), prevence a řešení nouzových situací, kterými se má řídit personál (např. platnými dokumenty požární ochrany: plán evakuace, nebo pokyny odpovědných osob).

Smlouva může dále upravovat případnou zkušební dobu a výpovědní lhůtu. Výpovědní lhůta je ochranou rodiče před náhlým ukončením služby a poskytovateli dává prostor na vyrovnání se se vzniklými náklady.

Důvody ukončení poskytování služby ze strany zařízení musí být rodičům zcela zřejmé. Měly by být součástí smlouvy a mimo to mohou být také součástí vnitřních předpisů zařízení (např. provozního řádu). K obvyklým důvodům ukončení poskytování služby ze strany zařízení patří neplnění sjednaných

podmínek ze strany uživatele – např. opakované porušování provozního řádu, nehlášení změn v podmínkách poskytování služby apod.

Může se také stát, že zařízení nebude schopno službu dále zabezpečit z důvodů provozních, personálních, odborných, finančních apod. I pro tento případ by měly být vytvořeny postupy, např. poskytovatel poskytne určitý časový prostor k zajištění jiné služby.

Poskytovatel před uzavřením smlouvy seznámí rodiče dítěte s plánem výchovy a péče o děti. Plán výchovy a péče je přílohou smlouvy o poskytování služby.

Poskytovatel informuje rodiče rovněž o nutnosti připravit dítě na pozvolný nástup do zařízení, seznámí ho s adaptačním procesem, před nástupem dítěte do zařízení společně sestaví adaptační plán, případně smlouvu o adaptaci.

### **Příklady nejčastějších chyb**

! Není jasné, kdo rozhoduje o poskytnutí služby. Smlouva je podepsána pracovníkem, který není oprávněn smlouvu jménem zařízení uzavírat.

! Smlouva je smíšená, tzn., kromě činností zaměřených na výchovu a péči upravuje také poskytování jiných služeb, které však už není možné považovat za službu mikrojeslí, např. o víkendu dochází rodič s dítětem do zařízení na pohybové aktivity, na kurzy plavání apod.

! Nejsou poskytovány služby uvedené ve smlouvě anebo jsou účtovány úhrady za činnosti, které poskytovatel ve smyslu zakládajících dokumentů neposkytuje (např. viz výše).

! Některé důležité náležitosti smlouvy chybí, např. cenové a platební podmínky.

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### **Příklady**

- + Poskytovatel má pro uzavírání smlouvy písemně zpracovaný postup.
- + V zařízení existuje dokument, který stanovuje, kdo rozhoduje o poskytnutí služby (např. v náplni práce, organizačním řádu, vnitřním řádu, stanovách apod.) a kdo smlouvy podepisuje. Pracovník, který je pověřen jednáním se zájemcem o službu, a ten, kdo je pověřen rozhodováním o poskytování služby (uzavírá smlouvy), nemusí být totožný.
- + V rámci krizových opatření existuje scénář pro eventualitu ukončení služby ze strany poskytovatele. Existuje interní pravidlo o předčasném ukončení služby, kde je stanovena minimální výpovědní lhůta, která může být ze strany zařízení použita.
- + Všechny dokumenty obsahující osobní údaje, které poskytovatel v průběhu přijímacího řízení a následné péče shromažďuje a zpracovává, jsou součástí osobní složky dítěte, která je

uskladněna v uzamykatelné skříni, takže k ní nemají přístup žádné nepovolané osoby. Klíče má pouze poskytovatel a jím určená osoba.

### 3.5 Standard č. 5 Průběh výchovy a péče

#### Kritérium 5a

Poskytovatel má písemně zpracován plán výchovy a péče, který reflektuje věkové složení dětí, je založený na výchovných hodnotách a přístupech umožňujících dětem dosáhnout jejich plného potenciálu (kognitivní, sociální, emocionální, fyzické a jazykové schopnosti a dovednosti). Usiluje o rozvoj schopností, kulturních a hygienických návyků dítěte se zaměřením na formování osobnosti dítěte a fyzický a psychický vývoj dítěte. Podle tohoto plánu poskytovatel postupuje.

#### Obecně

Plán výchovy a péče (dále jen „PVP“) je soupis úkonů výchovy a péče, které jsou dětem poskytovány v denní, týdenní či měsíční frekvenci. PVP se řídí jak pečující osoba, tak i ostatní pracovníci v mikrojeslích.

Poskytovatel je povinen zpracovat PVP, ve kterém zejména uvede:

- základní informace o činnostech poskytovatele mikrojeslí a jejich zaměření,
- zásady, hodnoty, postoje k výchově a péči,
- principy, metody a formy práce s dětmi,
- podmínky a způsoby zajištění péče dětem se specifickými potřebami,
- personální a materiální podmínky výchovy a péče,
- časový rozvrh a plánování výchovy a péče,
- plán adaptačního období dítěte.

Vytváření plánů by nemělo být samoučelné, ale vždy by mělo pomoci pečujícím osobám v jejich práci.

Obsah ani forma není standardizovaná. PVP stanovuje formu, rozsah a charakter péče, která je v mikrojeslích poskytována.

Typy plánů výchovy a péče, které se v praxi osvědčily, mohou být zpracovány v této formě:

- Dlouhodobé plány
  - základní charakteristika péče,
  - roční plán.
- Střednědobé plány
  - měsíční plán,
  - individuální plán výchovy a péče (IPVP).
- Krátkodobé plány
  - denní / týdenní příprava.
- Mimořádné plány
  - např. adaptační plán.



## Obsah zpracovaného kritéria

PVP představuje základní východisko pro aktivity realizované v mikrojeslích. K jeho zpracování je vhodné přistoupit s uvědoměním si možných přínosů a pozitiv pro všechny zúčastněné strany (pečující osoba, rodič, dítě).

Možnosti plánování:

- dlouhodobé (např. roční plán, měsíční plán),
- střednědobé (např. týdenní plán či určitý tematický celek nebo projekt),
- krátkodobé (denní plán, denní příprava – co budu dělat s dětmi zítra).

Základní plán výchovy a péče v mikrojeslích může mít podobu rámcových vzdělávacích bloků, kterým se budeme během roku věnovat. Vhodné je společně sledovat proměny ročních období, objevovat přírodu, svět, který děti obklopuje i svět pohádek a fantazie.

Další zpracování záleží na složení a věku dětí a možnostech pečujících osob, protože mikrojesle jsou zařízením velmi specifickým a proměnlivým, málokdy se bude jednat o věkově homogenní a stálou skupinu. Pro plánování činností v mikrojeslích je dobré si především uvědomit, že vše, co chceme děti naučit, budou nejlépe přijímat formou hry či nápodoby. Je dobré si předem připravit, jaké hry využijeme a jak a s čím si budeme s dětmi hrát. Při plánování nezapomínáme na potřebu využití opakujících se „rituálů“ – stabilní režim dne, způsob zahajování a ukončení činnosti.

### Příklady nejčastějších chyb

- ! Plánování si klade za cíl srovnávat (škatulkovat) děti a vést je k vysokým výkonům.
- ! Pečující osoby mohou mít při sestavování plánů obavu, že již nebudou moci při své práci s dětmi improvizovat dle potřeb dětí, ale budou pouze naplňovat dané úkoly.
- ! Pečující osoby se někdy mohou obávat, že pro ně plánování bude představovat vysokou míru administrativní zátěže, to vše bez přínosů pro praxi.

### Jak rozpoznat naplňování kritéria

#### Příklady

- + Činnosti v mikrojeslích jsou plánovány dle PVP, jsou definovány jejich cíle a popsány postupy, jak těchto cílů dosahovat.
- + PVP je součástí dokumentace v rámci provozu mikrojeslí, je veřejně přístupný rodičům dětí na nástěnkách, ale rovněž veřejnosti na webových stránkách zařízení.

- ✚ Zřizovatel zajišťuje dodržování PVP dítěte, přispívá k rozvoji jeho schopností, zohledňuje socio-kulturní rozdílnosti, upevňuje hygienické návyky dítěte se zaměřením na formování osobnosti dítěte a fyzický a psychický vývoj dítěte.
- ✚ PVP stanovuje formu, rozsah a charakter péče, která je v mikrojeslích poskytována.
- ✚ Všechny činnosti realizované v mikrojeslích jsou plánované tak, aby byl rozvíjen potenciál každého z dětí ve všech oblastech rozvoje.



### Kritérium 5b

**Individuální plán výchovy a péče respektuje individuální přístup ke všem dětem, vychází z individuálních potřeb každého dítěte, podporuje samostatnost dítěte, uplatňuje individuální přístup k potřebám každého dítěte, motivuje k péči o děti, důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody. Upravuje rovněž podmínky a způsoby zajištění péče v případě přijetí dítěte se specifickými potřebami.**

#### Obecně

Individuální plánování je dialog mezi rodičem dítěte a pečující osobou o potřebách dítěte; vyjednávání o tom, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude výchova a péče konkrétnímu dítěti poskytována a jaké jsou potřeby dítěte a zda mu je zařízení může pomoci naplnit (vychází se z poslání služby, ne všechny potřeby dítěte a přání rodiče může konkrétní služba naplňovat).

Individuálním plánováním je zajištěn rozvoj každého z dětí v maximální možné míře s ohledem na jeho individuální specifika a potřeby.

Při plánování rozvoje konkrétního dítěte v mikrojeslích je vždy nutné dopodrobna znát jeho aktuální stav ve všech sledovaných oblastech. Pouze perfektní znalost jeho aktuálních dovedností i psychosociálního ladění nám dovolí připravit plán tak, aby představoval optimální podporu rozvoje dítěte s ohledem na jeho specifika i zájem rodiny.

Aby bylo možné následně vyhodnocovat efektivitu služby, musí být cíle vyjádřeny v rozdílu mezi počátečním a konečným stavem. Efektivita tedy bude představovat rozdíl mezi původním a konečným stavem. Např.: Při nástupu do zařízení se dítě samo nenají, musí být krmeno. Naším cílem proto bude, aby dítě do cca 1,5 roku bylo schopno se samostatně najíst lžící atd.

V případě dlouhodobé péče o dítě je vhodné pracovat s individuálním plánem rozvoje (IPVP), pokud se v zařízení střídá více dětí na kratší dobu, je možná jiná vhodnější forma.



#### Obsah zpracovaného kritéria

Obsah ani forma individuálního plánu výchovy a péče (dále jen „IPVP“) nejsou standardizované, je tedy na možnostech a zájmu každého poskytovatele, jak k jeho zpracování přistoupí.

Při hodnocení nezapomínejme na možné odchylky ve vývoji dětí. Zda tělesný a duševní vývoj probíhá v mezích normy nebo zda jsou patrné větší či menší odchylky od běžné normy ponecháme na zhodnocení dětského lékaře.

Pokud je do zařízení přijato dítě se specifickými potřebami, je důležité zahrnout do IPVP konkrétní opatření pro konkrétní situaci tak, aby vedla k jeho bezpečnému zapojení mezi ostatní děti.

### Příklady nejčastějších chyb

- ! Cíle jsou formulovány příliš obecně. Např.: Usilujeme o posilování schopností dítěte, o zlepšení jeho soběstačnosti, usnadnit mu nástup do mikrojeslí apod.
- ! Všem dětem jsou poskytovány stejné služby ve stejném rozsahu, všechny děti mají stejný individuální plán.
- ! Plán sice směřuje k rozvoji dovedností a k samostatnosti dítěte, naplánovaná míra podpory tomu ale neodpovídá – je stále stejná, i když dovednosti jsou větší.
- ! Pro pečující osobu je snadnější udělat činnost za dítě než jej podporovat v tom, aby alespoň část aktivity s pomocí zvládl. Tedy nejen dát malému dítěti napít, ale snažit se jej podpořit v tom, aby se na této činnosti nějak podílel (přiložit mu k hrníčku ruce, přidržovat jej při pití atd.).
- ! Při hodnocení zapomínáme na možné odchylky ve vývoji dětí. Zda tělesný a duševní vývoj probíhá v mezích normy nebo zda jsou patrné větší či menší odchylky od běžné normy neponecháváme na zhodnocení dětského lékaře či jiného specialisty.

### Jak rozpoznat naplňování kritéria

#### Příklady

- + Při zpracovávání IPVP a nastavení dílčích cílů se pečující osoba orientuje v otázkách vývojové psychologie. K sestavování plánů využívá různé zdroje odborné literatury, vlastní pozorování, znalosti a zkušenosti, názory a přání rodičů.
- + Při posuzování dovedností dítěte využíváme informací od rodičů, které zaznamenáváme do záznamových archů, kde jsou přehledně zpracovány orientační vývojové úrovně dětí pro jednotlivá období roku věku dítěte.
- + Na základě zkušeností pečující osoby je IPVP maximálně prakticky využitelný, ulehčuje přípravu na každodenní práci, pomáhá v dosahování stanovených cílů, a tím zvyšuje kvalitu poskytované péče o děti v mikrojeslích.
- + Plán směřuje k rozvoji dovedností a s tím spojené samostatnosti a soběstačnosti dítěte. Tomu odpovídá míra poskytované podpory.
- + Každodenní aktuální informace o pokrocích dítěte si rodiče s pečující osobou vyměňují při předávání dítěte do zařízení a při jeho vyzvedávání.

## Kritérium 5c

**Poskytovatel doporučuje rodičům dítěte služby fyzických a právnických osob podle jejich potřeby, případně s nimi spolupracuje, a to v souladu s osobními cíli výchovy a péče; má zpracovanou síť kontaktů pro řešení specifických potřeb dětí.**

### Obecně

Pokud se při stanovení osobních cílů nebo v průběhu výchovy a péče objeví jakákoliv specifická potřeba dítěte, pro kterou zařízení nedisponuje kvalifikovaným personálem, je třeba využít služby jiné instituce či externího odborníka. Pro tyto situace je třeba vytvářet dostatečnou síť návazných služeb dle obvyklých potřeb dítěte.

Mluvíme-li o dětech se specifickými potřebami, míníme tím děti, které „školský zákon“ definuje jako „děti se speciálními vzdělávacími potřebami“. Mikrojesle však nejsou školské zařízení, volíme proto pojem „děti se specifickými potřebami“. Patří sem děti se zdravotním či sociálním znevýhodněním, děti se zdravotním postižením anebo děti, které jsou ohroženi nepříznivou sociální situací.

Příklady:

- zdravotní postižení (tělesné, mentální, zrakové či sluchové postižení, vady řeči, postižení kombinující více poruch, autismus a vývojové poruchy učení či chování),
- zdravotní znevýhodnění (zdravotní oslabení, dlouhodobá nemoc, lehčí zdravotní poruchy, které mohou vyvolat poruchy učení nebo chování),
- sociální znevýhodnění (sociálně kulturní postavení rodiny, ohrožení sociálně patologickými jevy, nařízená ústavní výchova, uložená ochranná výchova a postavení azylanta a účastníka řízení o udělení azylu);

Každá rodina se může ocitnout také v situaci, která je pro dítě nepříznivá.

Příklady:

- problémy v rodině (rozvod, mediace, neplacení výživného),
- psychické problémy dítěte (problémy s chováním, pozorností, učením, poruchy nálad, problémy s úzkostí a strachem, problémy se spánkem, problémy s pomočováním, ...),
- zdravotně znevýhodněný rodič,
- životní ztráta (bydlení, zaměstnání, osoby blízké, ...),
- dlouhodobý stres rodičů (tíživá finanční situace, partnerské neshody, hádky, závislosti, ...),
- rizikové chování dospělého k dítěti (omezené rozumové schopnosti, nezralost rodiče, ...),
- nedostatek času na dítě (časově náročná práce rodičů, nezáměr či neschopnost si udělat na dítě čas, ...)
- týrání fyzické či psychické (zanedbávání péče, fyzické násilí páchané na dítěti, např. bití, sexuální zneužívání dítěte, ...),
- rizikové chování dítěte (lhaní, agrese, absence empatických dovedností, ...).

Záleží vždy na rozhodnutí poskytovatele, zda přijme do zařízení dítě se specifickými potřebami. Je třeba vždy důkladně zvážit, zda má pečující osoba dostatečnou kvalifikaci (příp. zda lze odborný personál

zajistit), a zda může poskytovatel garantovat technické a materiální podmínky pro poskytování výchovy a péče takovému dítěti.



### **Obsah zpracovaného kritéria**

Zařízení má k dispozici seznam kontaktů na návazné odborné služby, nejlépe v místě poskytování mikrojeslí (např. pedagogicko-psychologická poradna, logopedická ambulance, sociální služby a jiné).

Znakem kvality mikrojeslí je rovněž efektivní nastavení systému přijetí dítěte se specifickými potřebami, úspěšná adaptace a začlenění dítěte do prostředí mikrojeslí, kdy je nezbytnou součástí také podpora rodičů dítěte (informační, komunikační, aktivní, společné řešení problémových situací).

Nemůže-li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby dítěte, doporučuje rodičům služby jiných odborníků nebo institucí. Zařízení pak spolupracuje s těmi, které rodič označí, že s nimi v zájmu dítěte má být spolupracováno.

### **Příklady nejčastějších chyb**

! Předat kontakt nebo doporučit rodiči dítěte specialistu je považováno za zbytečné nebo ostudné (nezvládli jsme to sami, ostatní by nás považovali za nekompetentní).

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### **Příklady**

- ✚ Pečující osoba (nebo poskytovatel) díky vzdělání a zkušenostem dokáže doporučit návazné služby pro dítě a zároveň je schopna takovou zprávu přiměřeným způsobem sdělit rodičům, je schopna zprostředkovat kontakt mezi rodiči a poskytovatelem návazné služby.
- ✚ Poskytovatel má stanoveny podmínky přijetí dítěte se specifickými potřebami v provozním řádu a PVP. Zajistil odborné vedení/dohled nad péčí o dítě se specifickými potřebami a počet pečujících osob, který zaručí individuální naplňování potřeb takového dítěte. Je stanoven IPVP, pečující osoby pravidelně konzultují vývoj dítěte s rodiči.
- ✚ V zařízení máme písemný seznam kontaktů na odborné služby pro rodiče s dětmi, případně pro děti se specifickými potřebami. Seznam pravidelně aktualizujeme a doplňujeme.
- ✚ Máme po domluvě s rodičem dítěte se specifickými potřebami navázanou spolupráci např. s logopedem, speciálním pedagogem, příp. psychologem, pediatrem, nutričním terapeutem, fyzioterapeutem apod., se kterým při výchově a péči spolupracujeme.
- ✚ Pro případy ohrožení dítěte (zanedbávání, zneužívání, týrání) máme navázanou spolupráci s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany dětí, nejasné případy s nimi konzultujeme.

## Kritérium 5d

**Poskytovatel má písemně zpracován proces nástupu dítěte do zařízení, podle těchto pravidel postupuje.**

### Obecně

Období nástupu dítěte do zařízení a postupnému „přivykání“ na nové prostředí, pečující osoby, denní režim, na to, že v jeho blízkosti není máma nebo táta, na nový kolektiv vrstevníků, nazýváme adaptací.

Adaptace dítěte je individuální proces, každé dítě si může zvykat různou dobu a překonávat různé počáteční potíže. Je vždy důležité, aby se na jejich řešení aktivně a citlivě podíleli jak rodiče, tak pracovníci mikrojeslí a o konkrétních projevech u dítěte se vzájemně informovali.

Doba adaptace by měla být zaměřena na pozorování dítěte, zjišťování jeho schopností, dovedností a individuálních potřeb.

Při seznamování se s úrovní schopností dítěte v jednotlivých oblastech neprovádíme analýzu ve snaze dítě porovnávat či hodnotit ve vztahu k normě, jde nám v první řadě o detailní seznámení se s dítětem samotným, s jeho současnými dovednostmi.

Poskytovatel je povinen po ukončení adaptačního období sjednat s rodičem rozsah a průběh služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech a schopnostech dítěte, tzn., má povinnost zpracovat individuální plán výchovy a péče (IPVP) dítěti, kterému poskytuje službu.



### Obsah zpracovaného kritéria

Poskytovatel zajišťuje u dětí individuální nastavení adaptačního procesu (AP) a individuální přístup odpovídající věku, vývoji a připravenosti dítěte. Má k tomu nastavené funkční procesy, na jejichž základě se děti do života v mikrojeslích dobře začlení. Do AP jsou aktivně zapojeni rodiče.

Poskytovatel stanoví ve spolupráci s rodičem plán AP při nástupu dítěte do zařízení. Navázání dobrého partnerského vztahu s rodinou dítěte a získání její důvěry je základní podmínkou dobré spolupráce.

Adaptační období může trvat krátkou dobu, ale někdy také až 3 měsíce při pravidelném docházení dítěte do zařízení. Proto je potřeba systematické přípravy dítěte již před nástupem do zařízení a v dostatečném předstihu např. před nástupem rodiče do zaměstnání apod. U dětí, které navštěvují zařízení nepravidelně, např. jen pár hodin v týdnu, se může adaptační proces zcela lišit průběhem i délkou adaptace.

Čím bezpečnější a pro dítě předvídatelnější prostředí vytvoříme, tím kratší a emočně méně náročný průběh může adaptační období mít. Dobře a citlivě zvládnuté adaptační období může významně ulehčit následnou práci s dítětem i celou skupinou.

Na konci období adaptace, přibližně po měsíci pobytu dítěte v zařízení, proběhne první konzultace rodiče (pokud je to možné, nejlépe obou) a pečující osoby nad individuálním plánem výchovy a péče

(IPVP). Pečující osoba připraví základní koncept pro IPVP, který následně vypracuje s rodičem. Současně také stanoví cíle výchovy a péče pro nadcházející období. Schůzky k vyhodnocení a aktualizaci IPVP se konají dle potřeb, většinou 2–3 x do roka.

### **Příklady nejčastějších chyb**

! Nezkušenost pečující osoby, např. v nepochopení toho, že některé projevy jsou v adaptačním období přirozené (pláč, těžko předvídatelné chování, omezené zapojování do aktivit), ovlivňuje možnost naladění pečující osoby na dítě, nároky a očekávání pak neodpovídají vývojové úrovni a aktuálnímu stavu dítěte.

! Zaměření a cíle mikrojeslí nebyly otevřeně a srozumitelně vyjasněny již při vstupním pohovoru se zájemcem o službu. Rodina vyznává odlišný způsob výchovy, životní styl a hodnoty, než na kterých je založena služba, což výrazně ztěžuje adaptaci dítěte.

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### **Příklady**

- + Základní informace a pravidla AP jsou ukotveny v provozním řádu zařízení a jsou rovněž dostupné na webu mikrojeslí. Např. Pravidla adaptace dětí:
  - dítě má právo na individuálně přizpůsobený adaptační režim,
  - režim je vytvořen ve spolupráci rodičů a pedagogů,
  - pobyt dítěte ve škole se postupně prodlužuje,
  - možnost přítomnosti rodičů ve škole.
- + Poskytovatel zpracovává před nástupem do zařízení ve spolupráci s rodičem adaptační plán dítěte. Podle tohoto plánu postupuje, případně ho podle potřeb dítěte s rodičem upravuje.
- + Poskytovatel ví, že jisté adaptační potíže jsou v batolecím a předškolním věku zcela běžné a přirozené. Souvisí to s vývojovou fází dítěte, jeho osobností a novou situací, na kterou není zvyklé.

## Kritérium 5e

**Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování průběhu služby, a to ve spolupráci s rodičem dítěte.**

### Obecně

Promyšlené plánování péče o svěřené děti by mělo být jedním ze základních pilířů pro práci pečující osoby a při realizaci všech činností, které v mikrosjích probíhají.

Rodiče dítěte by měli na individuálním plánu svého dítěte spolupracovat a sestavovat ho spolu s pečující osobou. To je ideální stav, kdy se potom práce pečující osoby odvíjí od spolupráce s rodiči a tím je v souladu s péčí, které se dítěti dostává od nich doma. Rodiče by si měli být své důležitosti vědomi, měli by cítit, že se s nimi v systému počítá a současně by měli dopředu znát rozsah vzájemné spolupráce.

Systematičnost v přístupu k dětem, která je výsledkem plánování a stanovování cílů, usnadní předcházet nahodilostem v poskytování služby snižujícím kvalitu. Může se totiž stát, že více pozornosti je např. věnováno dětem, které jsou např. hyperaktivní, agresivní, hluční, nejmladší apod., a těm, které si umí pozornost pečující osoby vynutit. Děti, o nichž personál „neví“, vzhledem k jejich tiché přizpůsobivosti, dostanou podpory mnohem méně.



### Obsah zpracovaného kritéria

Poskytovatel má zpracovaná vnitřní pravidla pro plánování, průběžné hodnocení a vyhodnocování výchovy a péče u dětí. Kde a jak bude plánování probíhat, záleží na dohodě s rodiči.

V průběhu poskytování služby poskytovatel/pečující osoba pravidelně komunikuje s rodiči dítěte. Komunikace navozuje u rodičů důvěru v zařízení a motivuje je ke sdílení důležitých informací spojených se stavem a vývojem dítěte.

Každodenní aktuální informace o pokrocích dítěte si rodiče s pečující osobou vyměňují při předávání dítěte do zařízení a při jeho vyzvedávání, jde o budování bezpečné a důvěryhodné atmosféry a o vytváření pravidel dalšího domlouvání a jednání.

V průběhu poskytování služby se může stát, že naplánovaný postup nebo dokonce stanovené osobní cíle je třeba změnit. Je důležité si uvědomit, že jde o zcela přirozenou věc. Na základě jiných zkušeností a dovedností upřednostňujeme jiná řešení a jiné postupy. Je potřeba, abyste tento princip respektovali.

Z toho důvodu bývá už při samotném plánování navrženo datum nebo období přehodnocení stanovených cílů a postupů. V případě, že se ukáže potřeba přehodnotit plán dříve, nepovažujte to hned za chybu či nedostatek a vyjděte tomuto požadavku vstříc.

### Příklady nejčastějších chyb

- ! Plány nejsou aktualizovány, obsahují stará data a dávno splněné úkoly.
- ! Požadavek na změnu stanoveného plánu ze strany uživatele je vnímán jako profesní selhání personálu, jako negativní jev, kterému by se mělo předcházet.
- ! Plánování probíhá pouze na úrovni pečující osoby, tzn. bez spoluúčasti rodiče/ů.

### Jak rozpoznat naplňování kritéria

#### Příklady

- + Vnitřní pravidla stanovují formu a termíny hodnocení kvality poskytované služby. V rámci vnitřních pravidel zařízení nebo přímo v plánech je stanovena periodicita nebo nejzazší termín přehodnocení plánu (mimo jednorázově či krátkodobě poskytované služby), rodič/e se přehodnocení plánu účastní.
- + Zařízení se snaží o vstřícnou komunikaci, partnerský přístup s cílem společného působení při výchově a péči o děti. Na základě pravidelných schůzek (četnost je v zařízeních individuální, zpravidla 3 x za rok) se rodiče podílí na sestavování individuálního plánu výchovy a péče, jehož cílem je podpora přirozeného vývoje dítěte. Současně mají rodiče možnost účastnit se pravidelných zahradních slavností a svátečních společenských akcí, které mikrojesle pořádají.
- + Vnitřní řád/režim zařízení umožňuje měnit osobní cíle a plány (PVP i IPVP).
- + Personál vnímá změny osobních cílů a plány dětí jako přirozený jev, rozumí důvodům, které ke změnám vedou.



### 3.6 Standard č. 6 Personální a organizační zabezpečení

Kritérium 6a
<b>Poskytovatel má písemně stanoven počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady pečujících osob.</b>
<i>Kritérium 6a se nehodnotí u poskytovatele, který nemá zaměstnance.</i>

#### Obecně

Pro rodiče je důležitým hlediskem výběru vhodného zařízení mimo jiné i otázka jeho personálního zajištění.

Poskytovatel služby je povinen zajistit poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích odborně způsobilou (dále zdravotně způsobilou, bezúhonnou, zletilou a plně svéprávnou) pečující osobou.

Kvalita poskytované péče nestojí jen na předpokladech kvalifikačních (dané zákonem), ale především na předpokladech osobnostních, které mohou vycházet z vlastního mateřství, života v mnohačlenné rodině nebo pouze z vlastního osobního zájmu o práci s dětmi.

Pečující osoba realizuje péči o děti na základě své odbornosti i osobních kvalit, ale současně v souladu s přístupy rodiny, ze které dítě pochází.



#### Obsah zpracovaného kritéria

Poskytovatel má zpracovaný přehled pracovníků zařízení s dosaženými kvalifikačními předpoklady. V přehledu je třeba uvést všechny zaměstnance, kteří jsou zařazeni jako pečující osoby, a musí z něho být patrné, zda splňují podmínku odborné způsobilosti.

Poskytovatel má uvedena kritéria na obsazení pozice pečující osoby, vč. osobnostních požadavků, jako například: empatie, praktičnost, laskyplnost, schopnost udržet hranice, zkušenost s péčí o malé děti, znalost vývojové psychologie i psychomotorického vývoje dítěte do 4 let, schopnost učit se novým věcem, ochota vzdělávat se, klidná povaha, předvídatost, rozhodnost, pečlivost, schopnost reagovat v krizových situacích, komunikativnost, tolerance k rozdílnostem, organizační schopnosti apod.

Před přijetím dítěte se specifickými potřebami poskytovatel zvažuje, případně zajistí, navýšení počtu pečujících osob v mikrojeslích s ohledem na časovou náročnost péče o dítě a bezpečnostní rizika s tím spojená.

#### Příklady nejčastějších chyb

**!** Poskytovatel nemá písemně stanoveny počty pečujících osob v zařízení, výši jejich pracovních úvazků, typy smluvních vztahů, náplně práce, odpovědnost, kompetence, povinnosti, plány docházky apod.

! Při přijímání dětí se specifickými potřebami (nebo většího počtu dětí do jednoho roku) poskytovatel nezhledňuje počty pečujících osob.

### Jak rozpoznat naplňování kritéria

#### Příklady

- ✚ Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám dětí a umožňují tak naplňování standardů kvality mikrojeslí.
- ✚ Poskytovatel přijetím dítěte se specifickými potřebami zajistil přítomnost další pečující osoby nad povinný zákonný rámec, aby tak nedošlo k ohrožení bezpečnosti dětí, nadměrnému přetížení pečující osoby či ke snížení kvality poskytované péče. Personální zajištění nad rámec zákona je po celou dobu přítomnosti tohoto dítěte.
- ✚ V případě, že jsou v mikrojeslích přítomny dvě a více dětí mladší jednoho roku, zajišťuje poskytovatel, z důvodu zajištění bezpečnosti dětí, dvě pečující osoby (zejména) pro dobu pobytu venku, během vydávání stravy či ukládání ke spánku.

## Kritérium 6b

**Poskytovatel má zpracovány postupy pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.**

*Kritérium 6b se nehodnotí u poskytovatele, který nemá zaměstnance.*

### Obecně

Cílem pravidel pro přijímání a zaškolování nových pracovníků je předejít špatnému výběru zaměstnanců. Hlavním cílem je vybrat, zaškolený pracovník, který bude poskytovat službu dle standardů kvality mikrojeslí.

Pečující osobám, které se věnují přímé práci s dětmi, je potřeba věnovat velkou pozornost – zajistit vhodný výběr pracovníků, jejich zaškolení a další vzdělávání, průběžnou odbornou pomoc od nezávislých odborníků (supervize) a také zajistit dobré pracovní podmínky.

Přijímání a zaškolování pracovníků musí odpovídat platným obecně závazným normám.<sup>7</sup>



### Obsah zpracovaného kritéria

Pro přijímání a zácvk nových pracovníků v zařízení existuje (písemný nebo zažitý) systém – je známo, kdo a na základě čeho vybírá nové pracovníky, kdo uzavírá pracovní smlouvy, jak probíhá zácvk, jak dlouho a kdo za něj zodpovídá.

Po nástupu nového pracovníka je běžné několikátýdenní zaškolení, při kterém na něj dohlíží některý ze zkušených zaměstnanců (příp. sám poskytovatel), který se mu snaží předat své zkušenosti a seznamuje ho s pracovními postupy a provozem organizace.

Zaškolování nových pracovníků je nezbytné k tomu, aby standardizované postupy a přístupy v poskytování služby byly náležitě praktikovány všemi zaměstnanci. Výsledkem stanovení jasných pravidel pro zaškolování je snadná kontrola toho, že se nezapomene na nic důležitého, co by měl nový pracovník vědět.

Rozhodně tedy nepodceňujte kvalitní výběr, porozumění potřebám právě nastupujícího zaměstnance a zaškolení v dobrém tempu s důrazem na co nejrychlejší zapojení do pracovního procesu.

### Příklady nejčastějších chyb

**!** Na uvolněná místa jsou přijímáni lidé bez ohledu na požadavky péče o děti. Výběrové řízení neprobíhá. Neexistují žádná (psaná ani zažitá) pravidla pro zácvk nových pracovníků. Předpokládá se, že nový pracovník postupy „okouká“ od ostatních.

---

<sup>7</sup> Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

! Zajištění agendy spojené s přijímáním nových pracovníků není odborně zajištěno.

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### Příklady

- ✚ Zařízení má zpracovanou organizační strukturu a formuluje konkrétní činnosti a kompetence jednotlivých pracovníků organizace (poskytovatel, pečující osoba, účetní, příp. koordinátor, uklízečka, ...), má zpracovány postupy pro výběr konkrétních pracovníků, a to formou výběrového řízení.
- ✚ Je zpracován postup pro přijímání nových zaměstnanců, proces výběru pracovníka, kritéria výběru, kdo rozhoduje o přijetí, kdo podepisuje pracovní smlouvu, náplně práce, požadavky na zaměstnance, osobnostní profil apod.
- ✚ Jsou zpracovány postupy pro zaškolování nových zaměstnanců. Nový zaměstnanec je např. po dobu 3 měsíců zapracováván do pozice pečující osoby, je seznámen s chodem zařízení, s příslušnou legislativou, vnitřními předpisy, standardy kvality mikrojeslí, s pracovní náplní, pracovník je sledován při péči o děti, při jednání s rodiči apod.
- ✚ O zaškolování nové pečující osoby jsou rodiče dětí i ostatní zaměstnanci informováni.
- ✚ Poskytovatel má stanoveny základní znalosti a dovednosti, které si musí nový zaměstnanec v průběhu zaškolování osvojit, míru zodpovědnosti, kompetencí apod.
- ✚ Poskytovatel před ukončením zkušební doby zhodnotí období zaškolování, seznámí s hodnocením zaměstnance a rozhodne o pokračování či ukončení pracovního poměru.

### Kritérium 6c

**Poskytovatel umožňuje zaměstnanci, který je pečující osobou, průběžné vzdělávání a další podporu, např. formou pracovních porad, konzultací, psychohygieny, případně supervizí atp.**

*Kritérium 6c se nehodnotí u poskytovatele, který nemá zaměstnance.*

*To však nemá vliv na povinnost dalšího vzdělávání pečující osoby, pokud je sama poskytovatelem.*

### Obecně

I když jsou pracovníci velmi pečlivě vybíráni a jejich kvalifikace odpovídá zákonným požadavkům, představám poskytovatele a aktuálním potřebám dětí, je potřeba věnovat pozornost jejich dalšímu vzdělávání.<sup>8</sup>

Pečující osoby při výkonu své práce musí uplatňovat nejenom odborné znalosti a dovednosti, ale také lidský a vnímavý přístup k dětem a rodičům, kterým služby poskytují. Z toho důvodu je potřeba pracovníkům poskytnout podporu.



### Obsah zpracovaného kritéria

Zaměstnanec si stanoví svůj osobní profesní cíl a poté dle zhodnocení potřeby dalšího vzdělávání vytvoří společně s nadřízeným vzdělávací plán.

V rámci dalšího vzdělávání se zaměřujeme zejména na oblasti:

- prevence syndromu vyhoření,
- vývojová psychologie dětí,
- jak na plán výchovy a péče,
- metody práce s dětmi, hrou k všestrannému vývoji,
- zvládání náročných situací,
- komunikace s rodiči,
- bezpečné prostředí apod.

Kurz první pomoci je zaměřen na dětský věk, pečující osoba ho absolvuje alespoň 1x za 2 roky.

Poskytovatel má zřízenou pozici mentora, metodika nebo určenou vedoucí osobu k profesní podpoře zaměstnanců tak, aby pečovali o děti v souladu s nejlepším zájmem dítěte, s ohledem na jejich věk, intelektuální, duševní i tělesné schopnosti a v souladu s rodinným prostředím.

Další možnosti odborné podpory:

- metodická podpora poskytovatele,
- poradenství v oblasti péče o děti, např. pedagog, psycholog, logoped apod.,

---

<sup>8</sup> Oblast vzdělávání pečujících osob, tj. průběžné vzdělávání a vzdělávání v první pomoci, je stanovena v návrhu zákona o poskytování služby péči o dítě v mikrojeselech.

- samostudium odborné literatury,
- odborná stáž v jiném zařízení mikrojeslí,
- příp. supervize, intervize.

### **Příklady nejčastějších chyb**

! Zaměstnanec nebývá seznámen s výsledky svého hodnocení. Osobní profesní cíl, zhodnocení potřeby dalšího vzdělávání a vzdělávací plán tvoří sám nadřazený pracovník.

! Vzdělávacích aktivit se účastní pouze poskytovatel, který posléze referuje svým podřízeným, co se dozvěděl nového.

! Sestavení plánu dalšího vzdělávání se řídí aktuální nabídkou, finanční či časovou dostupností kurzu, nikoli potřebami pečující osoby.

! Při využívání vzdělávacích aktivit není zohledňováno, zda školení svým pojetím odpovídá aktuálním trendům v dané oblasti. Rozhoduje se pouze na základě obecného tématu.

### **Jak rozpoznat naplňování kritéria**

#### **Příklady**

- + Poskytovatel provádí pravidelné hodnocení zaměstnance. Hodnocení je zaměřeno zejména na zjištění získaných znalostí a dovedností pro stanovení dalšího odborného růstu. Zaměstnanec je s výsledky hodnocení seznámen.
- + Pečující osoba má ve své osobní složce zpracován individuální plán dalšího vzdělávání, který vzniká na základě jejích potřeb a potřeb pracoviště.
- + Zaměstnanec se aktivně podílí na průběžném vzdělávání, monitoruje nabídky trhu v oblasti vzdělávání se zaměřením na oblast péče o děti, hlásí poskytovateli nabídku konkrétního vzdělávacího programu (kurzu, semináře) ke schválení, po absolvování kurzu mu předloží osvědčení ke zhotovení kopie a založení do osobní složky zaměstnance.
- + Pečující osoba využívá při výkonu své práce odbornou literaturu. Poskytovatel průběžně doplňuje knihy a časopisy zaměřené na péči o děti – reaguje na zkušenosti zaměstnanců a potřeby praxe.

### 3.7 Standard č. 7 Prostředí a podmínky

#### Kritérium 7a

**Poskytovatel má vytvořeny materiální, technické, hygienické a psychohygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných poskytovatelem. Prostory musí odpovídat potřebám dětí a jsou uzpůsobeny tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví nebo života.**

#### Obecně

Povinností poskytovatele je, aby zajistil splnění požadavků pro venkovní prostory, místnosti pro denní pobyt a odpočinek dětí, šatnu, hygienická zařízení, úklid a nakládání s prádlem a odpovídající denní osvětlení prostor určených pro denní pobyt dětí. Technické požadavky na stavby, hygienické požadavky na prostory a provoz mikrojeslí se řídí specifickými pravidly výzvy.<sup>9</sup> Vnitřní i venkovní prostory musí být uzpůsobeny tak, aby se dalo co nejvíce předcházet úrazům a poraněním nebo újmám na zdraví.

Věkové složení a individuální potřeby dětí v mikrojeslích jsou často velmi rozmanité. Jiné nároky na výchovu a péči má dítě ve věku do jednoho roku, jiné např. tříleté. Mikrojesle jsou proto vybaveny pestrou škálou bezpečných a vhodných hraček a pomůcek, které umožňují práci s nejmenšími dětmi.



#### Obsah zpracovaného kritéria

Je vhodné detailně popsat prostory, ve kterých péče o děti probíhá (herna, prostor na spaní, příprava jídla, hygienické prostory, šatny, venkovní prostory atd.). Po přečtení této části (která může být součástí provozního řádu či PVP) by měl mít rodič detailní představu o materiálních, technických a hygienických podmínkách, které mikrojesle nabízejí. Jako vhodné se jeví doplnit tuto část několika fotografiemi.

Veškeré činnosti a aktivity jsou voleny a prováděny s ohledem na zájmy a potřeby dětí, tzn. časté střídání činností se zařazením relaxačních prvků nebo možnosti odpočinku. Prostory pro hru a nebo řízené činnosti jsou vybaveny účelně, s vyloučením předmětů s ostrými hranami, jsou dostatečně velké a esteticky upravené.

Množství hraček, materiálů a pomůcek odpovídá počtu přítomných dětí dané věkové kategorie, včetně záruky jejich pravidelné obměny, s ohledem na bezpečnost, funkčnost a věkové složení dětí tak, aby odpovídaly jejich potřebám. Dodržují se věková doporučení u hraček (malé předměty – riziko vdechnutí), při manipulaci s menšími předměty (navlékání korálků) jsou děti pod stálým dohledem pečující osoby.

<sup>9</sup> Do přijetí navrhovaného zákona o poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích se materiální, technické, hygienické a psychohygienické podmínky řídí specifickými podmínkami výzvy, dostupné z: <https://www.esfcr.cz/vyzva-069-opz>.

### Příklady nejčastějších chyb

- ! Prostor pro ukládání lehátek, matrací a lůžkovin neumožňuje jejich řádné provětrání a oddělené uložení lůžkovin pro každé dítě.
- ! Schodiště není zajištěno zařízením proti pádu (zábradlí, vrátka, ...).
- ! Nebezpečné látky a chemikálie, drogerie nebo potraviny (například dezinfekční a úklidové prostředky, deodoranty, tabákové výrobky) a jiné látky nevhodné pro děti tohoto věku, jsou v dosahu dětí.
- ! Hygienické zařízení není opatřeno krytým nášlapným odpadkovým košem s vložkou na jedno použití.
- ! Materiální vybavení využívané při práci s dětmi není v souladu se stanovenými individuálními cíli, neodpovídá ani věkovému složení dětí (náročnost pomůcek, hračky určené starším dětem, ...).
- ! Děti mají dostatečné množství hraček a potřebných pomůcek ke hře a výchovným aktivitám, jeví ale známky poškození a znečištění.

### Jak rozpoznat naplňování kritéria

#### Příklady

- + Sportovní vybavení a další pomůcky využívané pro tělesný rozvoj dětí, které jsou během hry a pobytu venku využívány, umožňují jejich bezpečný provoz (nejeví známky závady či poškození, jsou využívány pouze dětmi doporučeného věku a za přítomnosti pečující, příp. jiné dospělé osoby apod.).
- + Radiátory, které mají ostré hrany nebo dosahují teploty vyšší než 45°C a jsou v dosahu dětí, jsou opatřeny bezpečnostními kryty.
- + Poskytovatel má uchovány bezpečnostní certifikáty didaktických pomůcek, herních prvků a tělovýchovných pomůcek (případně doklad o jejich pravidelných kontrolách, např. u zahradních herních prvků).
- + Bezpečnostní vesty pro všechny děti, příp. reflexní prvky, jsou k dispozici v potřebném počtu s ohledem na počet dětí přítomných během jednoho dne.
- + Součástí vybavení mikrojeslí je lékárnička, která obsahuje vše potřebné pro poskytnutí první pomoci.
- + Po ukončení jiných činností realizovaných mimo provozní dobu mikrojeslí v prostorách určených k poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích je prováděn běžný úklid. Pracovní postupy úklidu a dalších činností jsou stanoveny vnitřním předpisem zaměstnavatele.



- ✚ Pečující osoba má na výběr při práci s dětmi dostatek funkčních, podnětných a estetických hraček. K pohybovým aktivitám jsou využívány různé míče a míčky, kostky a hranoly, chrastítka, zvonky, hudební nástroje, korále, šátky atd.
- ✚ Víme, že drobné pomůcky (měkké míčky, tvrdé míčky, kostky, chrastítka, kapesníky s uzlem apod.), které využíváme k uchopování předmětů a na manipulaci s nimi, podporují jemnou motoriku, která následně vede k rozvoji sebeobsluhy. Dítě pak lépe zvládne rozepínání, zapínání, svlékání a oblékání, používání hrníčku, lžičky, příboru.
- ✚ Prostor pro hru orientujeme do prostoru, který je účelně uspořádán – na zem, na koberec, do hracích tematických koutků – sezení u stolu omezujeme na minimum.
- ✚ Používané pomůcky a hračky jsou běžně dostupné, finančně nenáročné, bezpečné, přiměřené věku a se kterými si dítě neublíží. Bez drobných prvků, které děti mohou spolknout nebo vdechnout. Pro nejmenší děti, které hračky zkoumají ústy, pořizujeme pomůcky a hračky, které lze snadno udržovat v čistotě (prát, otírat, mýt, příp. dezinfikovat).
- ✚ Pečující osoba je povinna (vnitřním předpisem, pracovní náplní apod.) pravidelně kontrolovat stav a čistotu použitých hraček, pomůcek, hracích prostor apod. Poškozenou hračku vyřadí, při znečištění hračky provede údržbu dle doporučení výrobce (např. vypere; omyje octovou vodou; teplou vodou a mýdlem; příp. dezinfikuje). K ošetření a dezinfekci hraček používá prostředky, které jsou pro děti nezávadné.

### 3.8 Standard č. 8 Rizikové a nouzové situace

#### Kritérium 8a

**Poskytovatel má písemně zpracovány rizikové a nouzové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služby, všichni pracovníci jsou prokazatelně seznámeni s postupy při jejich řešení.**

#### Obecně

Děti a pečující osoby (příp. další osoby, navštěvující zařízení) mohou být při výkonu své práce ohroženi rizikovými nebo nouzovými situacemi. Jedná se o situace, při kterých by mohlo dojít ke zranění, onemocnění či jinému poškození zdraví, vzniku škody na majetku nebo k omezení poskytování služby z důvodu vzniku nenadálých skutečností. V takových situacích by měla zejména pečující osoba znát postupy jejich řešení.

V případě řešení krizových situací v mikrojeslích by měl být stanoven jasný postup pro řešení nejčastějších krizových situací, které mohou nastat. Tento postup by měl být stanoven v písemné podobě a ukotven v provozním řádu nebo např. ve vnitřní směrnici. Všichni zaměstnanci by měli tyto postupy znát.

Není možné vytvořit pro děti prostředí, ve kterém nemůže dojít k žádnému úrazu. Je však velice důležité dbát na rizika a předcházet vážným úrazům! Je nutné si uvědomit, která rizika je nutné odstranit, nebo není-li možné je zcela vyloučit, přinejmenším si plně uvědomovat jejich přítomnost a chovat se tak, aby se minimalizovalo nebezpečí vážných či dokonce smrtelných úrazů.



#### Obsah zpracovaného kritéria

Poskytovatel má zpracované postupy pro řešení nejčastějších rizikových a nouzových situací, např.:

- onemocnění, úraz, zvýšená nemocnost, infekční onemocnění dítěte (kdy, koho a jakým způsobem informujeme, příp. zajišťujeme poskytnutí zdravotních služeb, ohlašovací povinnost, SOS kontakty, dostupné kontakty na rodiče apod.), ...
- přerušení provozu, zajištění provozu během prázdnin/v průběhu vánočních svátků (důvody, oznamovací lhůty, příp. zajištění náhradního poskytovatele apod.), ...
- ohrožení bezpečnosti dětí ve vnitřních a venkovních prostorách (např. herny, koupelny, kuchyňky, hřiště, zahrady, veřejné prostory apod.), ...
- manipulace a uchování úklidových a hygienických prostředků, náradí, elektrických spotřebičů, léků, ...
- onemocnění, náhlý nedostatek pečujících osob, psychohygienu, prevence syndromu vyhoření, konfliktní situace, podezření na zneužívání či zanedbávání dítěte, ...
- řešení havarijních stavů (plynu, vody, elektřiny apod.), ...
- ohrožení bezpečnosti, požár (evakuační plán apod.), ...

Výše uvedené situace slouží jako příklad, každý poskytovatel si stanoví pravidla pro situace vlastní.

### Příklady nejčastějších chyb

! Provozní řád zařízení (či jiný závazný dokument) neobsahuje jasné postupy či způsoby řešení rizikových a nouzových situací, pečující osoba nezná/nemá k dispozici důležité kontakty (např. záchranné složky v případě úrazu, požáru atd.).

! V zařízení převládá názor, že nouzové a havarijní situace se vztahují pouze k fungování budovy. Je opomíjen fakt, že k této situaci může dojít i v domácnosti poskytovatele/pečující osoby, na ulici, vlivem chřipkové epidemie apod.

! Zaměstnanec mikrojeslí není pravidelně proškolen v BOZP a PO, nezná postupy pro poskytnutí první pomoci, evakuaci atp.

### Jak rozpoznat naplňování kritéria

#### Příklady

- + Povinností poskytovatele/pečující osoby je při zjištění jakékoli nouzové situace napravit co je v jeho silách a kompetenci (např. poskytnutí první pomoci, uzavření vody, použití ručního hasicího přístroje apod.) a okamžitě informovat profesionální službu. Pro tyto účely má k dispozici seznam všech důležitých telefonních čísel.
- + K ošetření drobných úrazů dětí (dalších osob) je využívána lékárnička, která je dostupná např. v šatní skříni. Lékárnička je poskytovatelem/pečující osobou pravidelně kontrolována a doplňována potřebným zdravotnickým materiálem. Pečující osoba zná postupy pro řešení závažnějších úrazů či stavů ohrožujících život dítěte, ví kam a v jakém pořadí koho informovat.
- + Zaměstnanec/pečující osoba využívá znalostí a dovedností vedení rozhovoru s konfliktním (agresivním, podnapilým apod.) rodičem, které získává v rámci průběžného vzdělávání anebo dodržuje doporučený postup poskytovatele.
- + Pečující osoba zná možné rizikové situace, které se mohou přihodit např. na vycházce a ví, jak se v takovém případě zachovat.
- + O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.
- + Poskytovatel provádí pravidelnou podrobnou analýzu všech uvedených opatření a pečlivě vyhodnocuje všechny incidenty, které definuje jako rizikové nebo ohrožující.

### 3.9 Standard č. 9 Zvyšování kvality služby

#### Kritérium 9a

**Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami služby. Využívá k tomu interní a externí zpětné vazby.**

#### Obecně

Poskytovatel dbá o to, aby se kvalita mikrojeslí zvyšovala. Do hodnocení kvality služby zapojuje pracovníky uvnitř organizace (interní zpětná vazba) a rodiče dětí, případně zástupce obce či další spolupracující organizace a instituce (externí zpětná vazba).

Smyslem hodnocení je posouzení toho, zda organizace směřuje tam, kam si stanovila a zároveň posoudila, zda se jí daří dosahovat stanovených cílů a jaká opatření je třeba případně učinit.



#### Obsah zpracovaného kritéria

K tomu, abychom mohli získat informace potřebné k posouzení, zda je činnost našeho zařízení v souladu s veřejným závazkem, využíváme:

- sběr informací (monitorování),
- posuzování zjištěných údajů (vyhodnocování), vyhodnocením zjištěných údajů získáme výsledky.

Na základě toho pak můžeme říci, že je naplněno poslání našeho zařízení. Případně je třeba ve prospěch zlepšení kvality služby zařadit fázi:

- plánování a realizace změn.

#### Příklady nejčastějších chyb

! Klíčová role pečující osoby v poskytování kvalitní služby je poskytovatelem podceňována. Veškeré úsilí se věnuje spokojenosti rodičů dětí bez ohledu na propojení se spokojeností těch, kteří s dětmi přímo pracují. Názor zaměstnance je opomíjen.

! Zásadní změny PVP nebo změna filozofie mikrojeslí (např. změna z přístupu Montessori na zaměření enviromentálního aspektu) nejsou předem konzultovány s rodiči.

! Pracovníci zařízení nemají povědomí o nutnosti hodnotit poskytování služby.

## Jak rozpoznat naplňování kritéria

### Příklady

- ✚ Máme zpracován systém pravidelné evaluace činností mikrojeslí v předem definovaných oblastech. Pravidelně zjišťujeme spokojenost s našimi službami ze strany rodičů (osobními schůzkami, rozhovory, dotazníky, ...).
- ✚ Spokojenost s péčí a provozem je pravidelně vyhodnocována, s výsledky jsou rodiče seznámeni a jsou přijímána taková opatření, která mohou spokojenost se službou mikrojeslí zlepšit.
- ✚ Jsou doklady o konkrétních změnách, které byly v souvislosti s hodnocením služby učiněny.
- ✚ Pracovníci mikrojeslí/pečující osoby mají pocit, že mají vliv na zkvalitňování služeb včetně pracovních podmínek.

## Kritérium 9b

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti rodičů se způsobem poskytování služby.

### Obecně

Nejdůležitějším měřítkem kvality procesu poskytování služby je spokojenost uživatelů služby, tedy rodičů dětí.

Spektrum možností, jak získat informace o spokojenosti rodičů, je velké. Pro zjišťování spokojenosti lze použít rozhovor, dotazník (ústní, tištěnou, elektronickou formou), společné setkávání s dětmi, ...



### Obsah zpracovaného kritéria

Poskytovatel/pečující osoba komunikují s rodiči o potřebách a vývoji dítěte, například za účelem zjištění aktuálního zdravotního a psychického stavu, průběhu adaptace, sestavení IPVP, sledování vývoje dítěte, jednotného výchovného působení apod.

Systém spolupráce s rodiči (forma, způsoby a četnost předávání informací) je formálně ukotvený, rodiče jsou se systémem (například formou konzultace) seznámeni.

Cílem zavedení otevřené spolupráce je součinnost rodiny a mikrojeslí tak, aby vše primárně směřovalo k podpoře nejvyšších zájmů dítěte. Zároveň může otevřená spolupráce s rodiči předcházet nedorozuměním v konfliktních situacích mezi rodiči a pečujícími osobami, popřípadě poskytovatelem mikrojeslí.

### Příklady nejčastějších chyb

! Zjišťování spokojenosti rodičů se službou je formální nebo není využíváno pro zlepšení kvality mikrojeslí.

### Jak rozpoznat naplňování kritéria

#### Příklady

- + Rodičům je umožněno seznámit se s poskytovanou péčí ještě před nástupem dítěte do zařízení. Mohou se účastnit s dítětem např. volných her, výchovných činností, vycházky apod. Zjišťujeme tak základní informace o dítěti a nastavujeme případnou spolupráci na výchově a péči.

- ✦ V zařízení jsou jasné doklady zjišťování spokojenosti rodičů s poskytovanou péčí o dítě, je sledováno naplňování osobních cílů dítěte, dochází k pravidelnému vyhodnocování těchto cílů (např. dotazníky, záznamy v individuálních plánech apod.).
- ✦ Konají se pravidelná setkání s rodiči dětí (jejich příbuznými), na nichž je kvalita služby diskutována.
- ✦ Rodičům, kteří se pravidelně nesetkávají s pečující osobou nebo nemají dostatek času na pravidelné setkávání, občas zatelefonujeme ke zjištění situace, jestli jsou se vším spokojeni. Jde o budování partnerského vztahu.

### Kritérium 9c

**Poskytovatel využívá stížností či připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služby.**

#### Obecně

Rodiče vnímají velmi citlivě péči o své děti, mohou se někdy cítit nespokojeně, nesouhlasně a je třeba jim umožnit, aby mohly uplatnit své případné podněty, připomínky nebo i stížnosti vůči činnosti poskytovatele/pečující osobě a její kvalitě, bez obav z možných nepříznivých dopadů jejich podání na ně samotné.

Poskytovatel by měl ovšem chápat tato pravidla (na stížnosti a podání vůbec) nikoli pouze jako vyjádření určité míry nespokojenosti se způsobem, jak své služby poskytuje, a kterými je nucen se zabývat a řešit je. Současně by taková iniciativa uživatele – třeba i anonymní, měla vést k zamyšlení se nad tím, zda konkrétní způsob, jakým svoji službu poskytuje, není opravdu třeba zlepšit či dokonce zcela změnit.

Veškeré údaje, informace a skutečnosti osobní povahy nebo obsahující osobní (a citlivé) údaje, které jsou uvedeny jak v samotné stížnosti, tak pokud vyjdou najevo v průběhu jejího šetření, musí být považovány za důvěrné a nakládá se s nimi ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů.



#### Obsah zpracovaného kritéria

I při sebedokonaleji fungujícím systému vnitřní kontroly nelze zpravidla odhalit všechny nedostatky, k nimž může v průběhu poskytování služby docházet.

Proto bychom měli v jistém smyslu vítat stížnosti a podněty, které nám mohou pomoci dále průběžně zkvalitňovat naše služby. Představují totiž zpětnou vazbu, která nám poskytuje cenné informace o nás samotných.

K tomu by měla sloužit pravidla pro vyřizování stížností, podnětů či připomínek na kvalitu nebo způsob poskytované služby.

#### Příklady nejčastějších chyb

- ! Stížnosti rodičů na poskytovanou péči jsou brány pouze jako negativní zpráva a kritika pečující osoby.
- ! Pečující osoba/poskytovatel není přístupný k diskusi s rodiči.



## Jak rozpoznat naplňování kritéria

### Příklady

- ✚ Stížnosti, oznámení a podněty k poskytované službě lze podávat u pečující osoby (poskytovatele), která je v zákonné lhůtě vyřídí, nebo postoupí nadřízeným orgánům.
- ✚ Informace o možnosti učinit podání (podnět, připomínku či stížnost) rodičům poskytují pečující osoby/pracovníci zařízení. Informace jsou také dostupné na nástěnce umístěné v prostorách mikrojeslí a webových stránkách zařízení.
- ✚ Je definován postup pro řešení stížností, se kterým jsou rodiče seznámeni. Tento postup je dodržován.
- ✚ Pečující osoba chápe stížnosti, podněty a připomínky rodičů ke kvalitě poskytované péče jako něco, co umožňuje další její činnost kultivovat a zkvalitňovat.
- ✚ Stížnosti nebo připomínky mohou být podány ústně, telefonicky, formou dopisu, elektronickou poštou anebo vložením do zvláštní, k tomu určené schránky. Ta je umístěna v šatně dětí – pro rodiče volně přístupném místě.

## 4 Audit značky kvality

Audit značky kvality je proces, v rámci kterého dochází k posuzování, jak mikrojesle naplňují znaky kvality dané jednotným konceptem auditu značky kvality.<sup>10</sup> Audit provádí auditní tým Ministerstva práce a sociálních věcí. Cílem auditu značky kvality (kontrolou standardů kvality) je nastavit jasný rámec v oblasti provozu mikrojeslí, který by měli všichni poskytovatelé plnit.

Po prokázání plnění standardů je možné získat značku kvality a tím zvýšit prestiž svého zařízení. Audit je dobrovolný, tzn., že probíhá na základě žádosti poskytovatele.

---

<sup>10</sup> Připomínáme (viz úvod), že do přijetí navrhovaného zákona o poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích se navrhuje provádět dobrovolný audit kvality. Mikrojesle, které podmínkám vyhoví, obdrží značku kvality. V případě účinnosti zákona, který bude obsahovat kontrolu standardů kvality prostřednictvím MPSV, bude následně probíhat kontrola dle kontrolního řádu, naplňování standardů kvality bude jednou z podmínek pro poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích.

## 5 Značka kvality

Značka kvality je ohodnocení pro mikrojesle, které úspěšně prošly auditem značky kvality, tzn., splňují standardy kvality, stanovená kritéria byla v dané chvíli v celém rozsahu naplňována.

Značka kvality se přiděluje s platností na dva roky. Je tím dán prostor pro možnost rozvíjet a zároveň zvyšovat kvalitu samotného zařízení v průběhu praxe.

O udělení značky kvality rozhoduje auditní orgán, který na základě žádosti poskytovatele mikrojeslí provede audit kvality a následně, v případě naplnění kritérií, udělí značku kvality.

## 6 Závěr

Cílem autorského týmu bylo vytvořit dokument, který by alespoň zčásti reflektoval výstupy projektu „Podpora implementace služby péče o děti od šesti měsíců do čtyř let v tzv. mikrojeslích a pilotní ověření služby“, kdy v průběhu let 2016–2020 bylo zřízeno, navštíveno a monitorováno celkem 98 zařízení mikrojeslí v ČR. Na základě toho vzniklo několik důležitých dokumentů, mezi které patří mimo jiné návrh na standardy kvality mikrojeslí, které se staly předlohou pro tvorbu tohoto dokumentu.

Autoři rovněž vycházeli z praxe uplatňování současného systému služby péče o dítě v mikrojeslích a služby péče o dítě v dětské skupině a mají zájem, aby publikace působila zejména jako motivace, doporučení či návod, jak postupovat v přípravě na zavádění standardů kvality mikrojeslí do praxe, případně se mohli na audit či kontrolu naplňování standardů kvality ze strany nadřízeného orgánu připravit.

Současně jsme si vědomi toho, že žádná příručka nemůže plně nahradit živý kontakt člověka s jiným člověkem. Velmi vás proto chceme podpořit ve vzájemné spolupráci a ve sdílení i výměně zkušeností s tímto procesem s vašimi kolegy i s kolegy z jiných organizací.

## 7 Zdroje k možnému využití

### Literatura

MPSV, Péče o dítě v mikrojeslích, Provozujeme mikrojesle – praktická příručka

MPSV, Metodika pro poskytovatele dětských skupin k auditu značky kvality

Klub K2, Standardy kvality péče v dětské skupině

MPSV, Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany

MPSV, Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe

D. Krutilová, P. Čámský, J. Sembdner, P. Sladký, Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb

K. Repková, Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská

### Zákony

Zákon č. 247/2014 Sb., o poskytování služby péče o dítě v dětské skupině a o změně souvisejících zákonů

Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, část Rodinné právo

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí

Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Usnesení č. 2/1993 Sb. o vyhlášení listiny základních práv a svobod

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

### Internetové zdroje

<https://mikrojesle.mpsv.cz/>

MPSV, e-learningový kurz

<https://www.lesnims.cz/lesni-ms/standardy-kvality.html>

<http://www.pravonadetstvi.cz/>

<https://www.sancedetem.cz/>

<https://www.zachrankaapp.cz/>

[http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex\\_Profesn%C3%AD%20svaz\\_verl\\_l.pdf](http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verl_l.pdf)

<https://www.msmt.cz/vzdelavani/skolstvi-v-cr/skolskareforma/ramcove-vzdelavaci-programy>