

Metodický pokyn

pro tvorbu standardů kvality SPO orgánů sociálně-právní ochrany na území Středočeského kraje

Krajský úřad Středočeského kraje
2014

Vytvořeno v rámci projektu ESF OPLZZ
„Podpora Standardizace sociálně-právní ochrany na území Středočeského kraje“

Obecné pokyny pro tvorbu obsahu jednotlivých kritérií standardů kvality

Úvod

Novela zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen „ZSPOD“), ve znění pozdějších předpisů, (§ 9a, odst. 4) a Vyhláška č. 473/2012, o provedení některých ustanovení zákona o SPOD (§ 6 a příloha č. 1 Vyhlášky) zavádějí do činnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí standardy kvality SPO.

Standardy kvality jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je určena úroveň kvality poskytované sociálně-právní ochrany při postupu orgánů sociálně-právní ochrany dětí ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu, včetně stanovení vnitřních postupů orgánu sociálně-právní ochrany.

Standardy kvality se týkají všech orgánů, které jsou vyjmenovány v ZSPOD (§ 4, odst. 1) a poskytují sociálně-právní ochranu. Mezi ně patří krajské úřady, obecní úřady s rozšířenou působností, obecní úřady, újezdní úřady, ministerstvo, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí a Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu.

Metodický pokyn pro tvorbu standardů kvality SPO na území Středočeského kraje vymezuje a konkretizuje naplňování jednotlivých kritérií standardů z pohledu nadřízeného kontrolního a metodického orgánu, zároveň doplňuje Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany Ministerstva práce a sociálních věcí.

Postup pro tvorbu standardů

1) Vytváření standardů

- Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, ani Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany Ministerstva práce a sociálních věcí **neukládají formát**, v jakém mají být sepsány metodické postupy, které zaručují naplňování standardů.
- Do tvorby standardů by měli aktivně vstupovat všichni pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí a standardy by tak neměly být dílem pouze jednoho pracovníka. Tím není dotčeno právo vedoucího pracovníka pověřit písemným vyhotovením kritérií konkrétního zaměstnance. **Metodu zpracování standardů si tým volí individuálně.**

- Při vytváření standardů je nutné věnovat pozornost znění jednotlivého kritéria a snažit se odpovědět na otázku, zda dané kritérium nevyžaduje splnění určitých podmínek.

2) Průkazné seznámení zaměstnanců OSPOD s postupy

- Vzhledem k tomu, že naplňování standardů je záležitostí všech pracovníků OSPOD, je důležité pracovníky s dokumentem podrobně seznámit, a provést o tom písemný záznam (datum seznámení a podpis pracovníka). Zároveň musí být zřejmé, se kterou verzí postupu byli zaměstnanci seznámeni.
- Noví pracovníci by měli být seznámeni s obsahem standardů v rámci vstupního zaškolování.

3) Revize jednotlivých kritérií standardů

- Standardy kvality je nezbytné podrobovat pravidelné revizi.
- Revize obsahu standardů je nezbytné provádět vždy po změně legislativy, vnitřních předpisů OÚ ORP, personálního stavu na OSPOD apod., tak, aby byly stále aktuální, **minimálně 1x ročně**.
- Datum provedené revize kritéria je třeba zaznamenat na „Úvodní stranu kritéria“ (viz příloha č. 1).
- Provedení případné změny obsahu kritéria je třeba zaznamenat v „Evidenčním listu změn obsahu kritéria Standardů SPO“ (viz příloha č. 2).
- Změnu obsahu kritéria podléhá schválení odpovědným pracovníkem (zpravidla se jedná o vedoucí/ho odboru sociálních nebo vedoucí/ho oddělení sociálně-právní ochrany dětí).
- V případě změny obsahu kritéria je žádoucí nahradit jeho celé znění a původní dokument ukládat pro účely kontroly naplňování standardů v postupu OSPOD. Na vyřazeném dokumentu je třeba **vyznačit dobu jeho platnosti**.

4) Provázanost standardů s vnitřními předpisy úřadu

- Pro úspěšné naplňování jednotlivých kritérií standardů je nezbytné, aby existovala provázanost mezi jejich obsahem a konkrétními dokumenty úřadu (např. systém zaškolování nových zaměstnanců, vzdělávání zaměstnanců úřadu, personální zajištění výkonu SPO apod.).

- Případnou kolizi vnitřních předpisů úřadu s vytvářenými standardy je doporučeno konzultovat s metodickým a kontrolním orgánem.



5) Formální podoba standardů kvality

- Pro přehlednost je doporučeno zpracovat jednotlivé standardy samostatně, v písemné podobě a srozumitelnou formou. Pro účely následných revizí je doporučeno vést jednotlivé standardy rovněž v elektronické podobě.
- Pro uložení zpracovaných standardů OSPOD je doporučeno využít pevné desky (šanon), viditelně označený: „**Standardy kvality SPO**“.
- Další dokumenty, na které je v jednotlivých kritériích standardů odkazováno (právní předpisy, vnitřní předpisy úřadu, metodické stanoviska apod.) mohou být umístěny odděleně.

VZOR úvodní strany jednotlivého kritéria standardu (viz příloha č. 1):

Název standardu	1. Místní a časová dostupnost		
Kritérium standardu	1a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území své spádové oblasti		
Závazné pro:	pracovníky poskytující SPO Městského úřadu XY		
Vypracoval:	Bc. Jan Novák		
Schválil:	Mgr. Lucie Nováková – vedoucí OSPOD		
Datum a podpis:			
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	1.1.2015	1.12.2015	

VZOR Evidenčního listu změn obsahu kritéria Standardů SPO (viz příloha č. 2):

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Standard č. 1 (kritérium 1a)	Jan Kopecký	1.5.2015	Mgr. Lucie Hromádková	
2.	Standard č. 8 (kritérium 8a)	Evžen Novák	5.6.2016	Mgr. Lucie Hromádková	
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					

6) Zpracování obsahu kritérií standardů

- Jednotlivá kritéria musí být popsána **měřitelným způsobem** a nikoliv obecnými frázemi.
- Obsah kritérií formulujeme tak, aby přinášel odpovědi na otázky:
 - Jaký stav 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 činěny pro naplnění kritéria?

7) Přílohy ke Standardům kvality SPO

- Ke každému zpracovanému kritériu je nezbytné doložit příslušný dokument (např. metodiku MPSV, či nadřízeného metodického a kontrolního orgánu, dokumenty OÚ ORP apod.), na který je v kritériu odkazováno, nebo jej obecně upravuje.
- Pro účely kontroly je nezbytné zajistit dostupnost takových dokumentů.
- Jako samostatnou přílohu je doporučeno vytvoření závazných vzorů tiskopisů, formulářů a dokumentů užívaných při výkon SPO (např. vyhodnocení situace dítěte, IPOD, přehled návštěv v rodině s nařízeným dohledem nad výchovou dítěte apod.). Při jejich tvorbě je nutné vycházet ze Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené OSPOD a o stanovení rozsahu evidencí a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče, č. j. 2013/26780-21, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

8) Kontrola standardů

- Dodržování standardů kvality bude v případě orgánů sociálně-právní ochrany kontrolováno nadřízeným orgánem v režimu kontroly výkonu přenesené působnosti. Tato skutečnost vyplývá z obecné úpravy zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, zákona č. 129/2000 Sb., o krajích a zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, a proto není třeba je zvláště upravovat v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí. To znamená, že ve vztahu k obecním úřadům a obecním úřadům obce s rozšířenou působností budou standardy kvality monitorovány nadřízeným krajským úřadem.

Naplnění obsahu jednotlivých kritérií standardů kvality SPO

1. Místní a časová dostupnost

1a

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

Kritérium 1a se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **základní informace o úřadu** obsahující:
 - název úřadu;
 - název odboru příp. oddělení;
 - úřední hodiny;
 - kontakty (telefon, fax, e-mail, elektronická podatelna úřadu, datová schránka);
 - rozsah působnosti úřadu (OSPOD);
- **přehled pracovníků OSPOD** včetně jejich specializací a rozdělení správního obvodu;
- **postup pro zajištění zastupitelnosti** jednotlivých pracovníků s přihlédnutím k jejich specializaci včetně způsobu informování klienta o nepřítomnosti pracovníka a zajištění výkonu SPO jiným dostupným pracovníkem;
- **popis zajištění výkonu SPO** na celém území správního obvodu (způsob dopravy).

K naplnění kritéria je dále třeba:

Zveřejnění informace o úředních hodinách na webových stránkách úřadu a prostorách úřadu (např. nástěnka odboru):

- název úřadu;
- název odboru příp. oddělení;
- úřední hodiny;
- kontakty (telefon, fax, e-mail, elektronická podatelna úřadu, datová schránka);
- přehled pracovníků OSPOD včetně jejich specializací a rozdělení správního obvodu.

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

1. Místní a časová dostupnost

1b

Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen "cílová skupina"). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

Kritérium 1b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **informace o dostupnosti pracovníků OSPOD v rámci stanovené pracovní doby** (poskytování SPO musí být zajištěno i mimo stanovený rozsah úředních hodin, v rámci sjednané pracovní doby);
- **postup pro zajištění pohotovosti pracovníků OSPOD** mimo sjednanou pracovní dobu:
 - aktuální rozpis zajištění pohotovosti jednotlivými pracovníky dostupný v tištěné podobě všem pracovníkům OSPOD (nutný soulad se zákoníkem práce), pohotovost bezprostředně navazuje na pracovní dobu bez časové prodlevy;
 - kdo, jakým způsobem, v jakých časech zajišťuje pohotovost (způsob zajištění předání aktuálního telefonického kontaktu „pohotovostní mobil“ na PČR, soud);
 - způsob předávání informací o průběhu pohotovosti a případných realizovaných úkonech, způsob předávání „pohotovosti“;
 - jakým způsobem je řešen zástup náhlé nepřítomnosti pracovníka zajišťujícího pohotovost;
 - výčet pracovních činností vykonávaných v rámci pohotovosti (zajištění neodkladné péče dítěti, jehož život, normální vývoj nebo jeho důležitý zájem je ohrožen nebo narušen);
 - způsob zajištění přístupu na pracoviště OSPOD v mimoprovozní době úřadu (zajištění přístupu v době pohotovosti).

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

2. Prostředí a podmínky

2a

Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **popis prostor**, ve kterých je poskytována sociálně-právní ochrana (kanceláře, místnost pro případové konference, herna pro děti), a jejich přizpůsobení potřebám klientů;
- **způsob zajištění efektivního využívání prostor** (čekající klient, konfliktní situace mezi klienty, zajištění dítěte v době odděleného pohovoru s rodičem, zajištění dostatečného soukromí pro jednání s klientem);
- **způsob zajištění ochrany pracovníků OSPOD** před agresivními projevy klientů.

Prostory OSPOD jsou bezbariérové a přizpůsobeny potřebám veřejnosti, úřad je vybaven vhodnými místnostmi, které zabezpečují soukromí a klid pro jednání s klienty, konání případových konferencí (jednání Komise SPO, Týmu pro děti a mládež apod.).

Prostory OSPOD jsou zařízeny a vybaveny s ohledem na cílovou skupinu (děti, rodiče), jsou účelně vybaveny, prostory jsou bezpečné zejména s ohledem na děti.

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu (např. provozní řád úřadu).

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

2. Prostředí a podmínky

2b

Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně - právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled potřebného materiálního vybavení pracoviště OSPOD** (počet pracovních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky);
- **pravidla využívání materiálního vybavení a jejich dostupnost** na OSPOD včetně výkonu pracovní pohotovosti;
- **pravidla postupu v případě krádeže či ztráty techniky**, se zvláštním zřetelem k nosičům obrazového, zvukového nebo písemného záznamu;
- **pravidla užívání služebního vozidla a služebního mobilního telefonu** či další techniky (např. postup při žádosti o služební automobil – žádanka o přepravu, postup pro povinné užití dětské autosedačky při přepravě dítěte apod.).

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

2. Prostředí a podmínky

2c

Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana, zejména s ohledem na potřeby dětí.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled materiálního vybavení** pracoviště OSPOD ve vztahu k cílové skupině dětí (hračky, kreslicí potřeby, omalovánky, dětské knihy, dětský koutek, nástroje pro usnadnění práce s dětmi a navázání komunikace apod.);
- **přehled materiálního vybavení** pracoviště OSPOD ve vztahu k cílové skupině dospělých (odborná literatura, informační materiály k SPO apod.).

2. Prostředí a podmínky

2d

Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **způsob zajištění potřebného hygienického zázemí pro pracovníky OSPOD** s přihlédnutím k jejich počtu, zdravotnímu stavu a pohlaví;
- **způsob zajištění potřebného hygienického zázemí pro klienty** (WC, přebalovací pult, prostor pro kojení);
- **forma ochrany pracovníků OSPOD**
 - agresivními projevy klientů (viz kritérium 2a – vybavení místnosti);
 - očkování, lékárnička, čisticí a dezinfekční prostředky, návleky, rukavice apod.;
 - způsob užití ochranných prostředků, jejich uložení a nákup;
 - způsob zajištění úklidu a hygieny na pracovišti OSPOD (lze odkázat na vnitřní předpisy úřadu).

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

3a

Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled vytvořených postupů a pravidel** pro naplnění jednotlivých kritérií standardů (srozumitelnou a přehlednou formou pro klienta), a jejich zveřejnění na internetových stránkách úřadu a v prostorách úřadu (např. nástěnka);

Doporučuje se zpracování přehledu ve formě jednoduché tabulky ve formátu A4.

Ke každému znění kritéria uvést názvy vnitřních postupů, které pracoviště OSPOD používá.

Příklad:

Pracovní postupy OSPOD zajišťující naplnění
Standardů kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Postup zajištění pohotovosti pracovníků OSPOD.
Postup pro zajištění zastupitelnosti na pracovišti.
Postup pro vyřizování stížností a podnětů.
...atd.

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

3b

Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled o všech činnostech zajišťovaných OSPOD** dle platné legislativy (srozumitelnou a přehlednou formou pro klienta), a jejich zveřejnění na internetových stránkách úřadu a v prostorách úřadu (např. nástěnka).

Při zpracování přehledu činností je doporučeno vycházet z činností, které jsou upraveny zejména zákonem o SPOD.

Metodický orgán doporučuje při tvorbě a následném zveřejnění přehledu činností zohlednit jazyková specifika klientů žijících v daném správním obvodu úřadu.

Příklad:

Činnosti zajišťované orgánem sociálně-právní ochrany dětí

Ochrana práv dětí.
Poskytování základního poradenství v oblasti péče o rodinu a dítě.
Zastupování dítěte u soudního řízení.
Řešení výchovných problémů dítěte.
...atd.

4. Personální zabezpečení výkonu SPOD

4a

Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled o počtu pracovních míst** pro zajištění řádného výkonu SPO (stanovení počtu jednotlivých pracovních pozic příp. velikosti úvazků);
- **pracovní profily jednotlivých specializací** (terénní sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež, specialista pro NRP, specialista na problematiku týraných a zneužívaných dětí);
- **organizační struktura OSPOD** (grafické znázornění podřízenosti pracovníků a zastupitelnosti pracovníků).

OSPOD má **písemně** stanoveno jaké činnosti mohou jednotliví pracovníci vykonávat, jaké mají pravomoci, včetně uvedení vzájemného zastupování, oprávnění k podepisování dokumentů apod.

4. Personální zabezpečení výkonu SPOD

4b

Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Základním výchozím kritériem je nejméně 1 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.

Kritérium 4b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled o aktuálním počtu pracovníků OSPOD;**
- **přehled o potřebném počtu pracovníků OSPOD**, který je stanoven dle míry náročnosti k zajištění řádného výkonu sociálně-právní ochrany dětí (**stanovení minimálního počtu pracovníků**).

Míra náročnosti výkonu SPO I.

běžná míra: 800-1000/1 pracovník SPOD

Dobříš, Mnichovo Hradiště, Sedlčany, Vlašim, Votice.

Míra náročnosti výkonu SPO II.

zvýšená míra: 700-900/1 pracovník SPOD

Benešov, Beroun, Brandýs nad Labem, Čáslav, Český Brod, Hořovice, Kralupy nad Vltavou, Lysá nad Labem, Neratovice, Nymburk, Poděbrady, Rakovník, Říčany, Slaný.

Míra náročnosti výkonu SPO III.

vysoká míra: 600-800/ 1 pracovník SPOD

Černošice, Kladno, Kolín, Kutná Hora, Mělník, Mladá Boleslav, Příbram.

Určení míry náročnosti vychází:

Sociodemografická analýza 2013, Sociofaktor s.r.o., 2013, (dostupné na webových stránkách MPSV ČR);

Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působící v této oblasti, 2006 (dostupné na webových stránkách MPSV ČR).

4. Personální zabezpečení výkonu SPOD

4c

Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled oprávnění a povinností** k jednotlivých pracovním pozicím (viz kritérium 4a):
 - sociální pracovník (terénní sociální pracovník);
 - kurátor pro děti a mládež;
 - sociální pracovník – specialista pro NRP;
 - sociální pracovník – specialista na problematiku týraných a zneužívaných dětí.

Oprávnění pro zaměstnance v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, pracovní náplní a pracovní smlouvou (písemná podoba oprávnění podepsaná statutárním zástupcem úřadu).

- **popis zajištění oddělení výkonu agendy SPO** od výkonu ostatních agend zajišťovaných úřadem, v případě kumulace agendy SPO s výkonem činnosti s SPO nesouvisejícím v rámci jednoho pracovního úvazku, je nezbytné takový stav řádně odůvodnit.

5. Přijímání a zaškolování

5a

Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.

Kritérium 5a se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled pracovníků OSPOD s dosaženými kvalifikačními předpoklady** (přehled o dosaženém vzdělání, ZOZ).

V přehledu je třeba uvést všechny zaměstnance, kteří jsou zařazeni do orgánu SPO, a musí z něho být patrné, zda splňují podmínku odborné způsobilosti sociálního pracovníka dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Přijímání a zaškolování pracovníků OSPOD se opírá o legislativní požadavky, které musí být splněny.

Jedná se zejména o:

- **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 110 odst. 4, 6 a přechodná ustanovení v § 120 odst. 11, 12 kvalifikační předpoklady pro SP („odborná způsobilost“);**
- **Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů § 21 a násl. lhůty – 3, 6, 18 měsíců pro přihlášení k ZOZ a splnění ZOZ;**
- **Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků při kterých správních činnostech, náležitosti přihlášení, průběh a způsob ZOZ, náležitosti osvědčení;**
- **Vyhláška č. 304/2012 Sb., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávných celků kdo ZOZ dělat nemusí (+ § 34 odst. 1 a § 43 odst. 10 zákona o ZOZ);**
- **Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce.**

5. Přijímání a zaškolování

5b

Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **zpracovaná pravidla pro výběr a přijímání pracovníků OSPOD** (lze odkázat na vnitřní předpisy úřadu – personální oddělení).

Pravidla či vnitřní předpis úřadu by měl jasně specifikovat:

- **kdo zajišťuje jednotlivé fáze přijímání zaměstnanců** (např. kdo zorganizuje VŘ, kdo vyvěsí inzerát, kdo sepíše inzerát, kdo rozhodne o výběru nového zaměstnance apod.);
- **v jakých termínech bude přijímání probíhat**, tj. časové lhůty pro různé fáze přijímání; (např. jaká bude lhůta pro vyvěšení inzerátů, jak dlouho v předstihu apod.);
- **kde bude výběrové řízení probíhat;**
- **jak bude výběrové řízení probíhat;**
- co bude požadováno po uchazeči: co je požadováno (např. charakteristika práce, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady, požadované znalosti a dovednosti, absolvovaná školení, certifikáty, ŘP, bezúhonnost, životopis a motivační dopis);
- výběr zdrojů nových zaměstnanců (např. využití stávajících zaměstnanců z jiných správních činností, hlášení volných míst ÚP, vyhlášení VŘ);
- výběr zveřejnění informace o volném pracovním místě (úřední deska, webové stránky, dále např. tisk, odborné časopisy, ÚP);
- popis, průběh a ukončení výběrového řízení (fáze VŘ, složení komise, metody výběru, kritéria hodnocení, způsob rozhodnutí, způsob vyrozumění přijatých a nepřijatých uchazečů, naložení s dokumentací uchazečů).

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

5. Přijímání a zaškolování

5c

Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti.

Kritérium 5c se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **zpracovaná pravidla pro výběr a přijímání pracovníků OSPOD** (lze odkázat na vnitřní předpisy úřadu – personální oddělení).

Všichni pracovníci OSPOD musí splňovat zvláštní odbornou způsobilost. Pokud tomu tak není, je nezbytné takový stav řádně odůvodnit.

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

5. Přijímání a zaškolování

5d

Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **zpracovaná pravidla pro výběr a přijímání pracovníků OSPOD** (lze odkázat na vnitřní předpisy úřadu – personální oddělení).

Pravidla či vnitřní předpis úřadu by měl jasně specifikovat:

- **kdo** je odpovědný zaměstnanec za zaškolování (tzv. mentor - jde o zaměstnance, který činnost sám vykonává, příp. ji podrobně zná, a je schopný předávání zkušeností, jaké má kompetence a odpovědnosti v procesu zaškolování);
- **co** je obsahem a výsledkem zaškolování (stanovení znalostí a dovedností, které by si měl nový zaměstnanec v průběhu zaškolování osvojit, míra znalostí a dovedností k tomu, aby některou z činností mohl vykonávat i v době zaškolování samostatně/pod plným nebo částečným dohledem);
- **jak** bude zaškolování probíhat (samostudium, školení, přednášení, náslechy, jak bude školení zakončeno a vyhodnoceno);
- **kdy** bude zaškolování probíhat (jak dlouho se bude seznamovat s vnitřními předpisy, právními předpisy, konkrétními pracovními postupy, kolik času se mu mentor bude věnovat, kdy – pravidelně, podle potřeb, „rozfázování“ zaškolování – rámcový harmonogram (např. obecná, přípravná, přímé zaškolení, ověření znalostí), stanovení minimální doby jednotlivých fází, příp. max. doby);
- **kde** bude zaškolování probíhat (pokud jinde než na úřadě).

V pravidlech dále zohlednit:

- dosavadní zkušenosti, znalosti a dovednosti zaměstnance
- zda bude výstupem zaškolování ověření znalostí a dovedností
- stanovit kritéria vyhodnocení průběhu zaškolování.

OSPOD či úřad by měl mít k dispozici zpracovaný **adaptační plán**.

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

5. Přijímání a zaškolování

5e

Orgán sociálně-právní ochrany dětí určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **zpracovaná pravidla pro realizaci studentské praxe a stáže na pracovišti OSPOD** (umožnění studentské praxe a přijímání stážistů, kritéria výběru, uzavírání smluv, mlčenlivost, délka praxe, rozsah praxe, kontakt a jednání s klientem, nahlížení do spisové dokumentace, proškolení apod.).

Metodický orgán doporučuje s ohledem na specifičnost oblasti SPO přijímat ke studentské praxi a stáži osoby plnoleté, svéprávné a bezúhonné, nejlépe studujících v oborech vztahujících se k problematice péče o rodinu a dítě či přímo SPO.

6. Profesionální rozvoj zaměstnanců

6a

Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **zpracovaná pravidla pro pravidelné hodnocení zaměstnanců OSPOD.**

OSPOD nebo úřad má vypracovaná písemná pravidla pro pravidelné hodnocení zaměstnanců nejméně jednou ročně, ve kterých je vhodné stanovit:

- **způsob hodnocení** – rozhovor s vedoucím zaměstnancem, dotazník, test zaměřený na zjištění odborných znalostí, pozorování zaměstnance při práci, analýza spisů vedených zaměstnancem, sebehodnocení zaměstnance, zpětná vazba od klientů;
- **kritéria hodnocení** – pracovní kompetence (odborná způsobilost, kvalita práce), obecné kompetence (organizování a plánová práce, řešení problémů, loajálnost a čestnost, odolnost vůči zátěži a stresu, vyjednávání a argumentace) sociální kompetence (interpersonální komunikace a jednání s lidmi, týmová spolupráce, prezentování, osobní rozvoj), manažerské kompetence (strategie řízení a plánování, efektivní vedení a řízení, podpora a motivace, hodnocení a zpětná vazba);
- **způsob a kritéria pro vyhodnocení** – kvantitativní vs. kvalitativní, např. škála 0 - 10, % poměr znalostí, popis toho, co nejde, co zaměstnanec potřebuje;
- **zajištění objektivit hodnocení**
 - zaměstnanec musí být seznámen s výsledky hodnocení, aby si mohl stanovit svůj osobní profesní cíl;
 - společně s nadřízeným stanoví potřeby dalšího vzdělávání;
 - společně stanoví způsob naplnění cílů a vytvoří osobní vzdělávací plán;
 - cíl stanovit tak, aby bylo možno určit, zda byl naplněn;
 - zaměstnanec potřebuje vzdělání také tam, kde se cítí při výkonu SPO ohrožen a nejistý (ve znalostech i praktických dovednostech).

Jedná se o nastavení pravidelného systému hodnocení, kdy jsou společně s pracovníkem diskutovány potřeby OSPOD, potřeby pracovníka. Hodnocení má vazbu na program dalšího vzdělávání pracovníků.

Relevantní legislativa k profesnímu rozvoji zaměstnanců:

- **Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce:**
 - § 302 písm. a) a e) – „vedoucí zaměstnanci jsou povinni řídit a kontrolovat práci podřízených zaměstnanců a hodnotit jejich **pracovní výkonnost a pracovní výsledky**“ a „...vytvářet podmínky pro zvyšování odborné úrovně zaměstnanců“;
 - § 230 a násl. – povinnost zaměstnance zajišťovat „prohlubování kvalifikace“;
 - § 287 – „zaměstnavatel je povinen projednat s odborovou organizací ... systém ... vzdělávání zaměstnanců“;
 - pojem „vedoucí zaměstnanec“ - § 11 „...zaměstnanci, kteří jsou na jednotlivých stupních řízení zaměstnavatele oprávnění stanovit a ukládat podřízeným zaměstnancům pracovní úkoly, organizovat, řídit a kontrolovat jejich práci a dávat jim k tomu účelu závazné pokyny...“;

- **Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů:**
 - § 20 a násl. – průběžné vzdělávání – formou kurzů (nutnost závěrečného osvědčení, patří i ZOZ) § 17 - kdo může být vzdělavatelem, nejméně 18 dní/3 roky, povinnost zpracovat vzdělávací plán do 1 roku od vzniku pracovního poměru, hodnocení plánu 1x/3 roky, provést aktualizaci plánu.

- **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**
 - § 110 – povinnost zaměstnavatele zajistit 24 hodin/1 rok, stanovené možné formy vzdělávání a jejich časová dotace.

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

6. Profesní rozvoj zaměstnanců

6b

Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- zpracovaná pravidla pro tvorbu individuálního plánu vzdělávání zaměstnanců OSPOD.

OSPOD nebo úřad má u každého zaměstnance písemně stanoven postup ohledně naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.

OSPOD nebo úřad má stanoven v písemné podobě pro každého zaměstnance plán dalšího profesního vzdělávání, který je umístěn v jeho osobní složce.

Stanovení individuálního plánu pro naplnění kritéria:

- vždy v návaznosti na hodnocení podle kritéria 6a;
- hodnocení i tvorba individuálního plánu probíhá 1x ročně;
- plán obsahuje konkrétní kurzy **akreditované MPSV**, případně přehled témat, který se postupně doplňuje, aby byl plán splnitelný a vzdělávání efektivní;
- je žádoucí stanovit plán na celý rok (např. 2 dny v prvním čtvrtletí, 0-1 den ve třetím čtvrtletí);
- vzdělávání dle kritéria 6c Standardů kvality výkonu SPO - **6 pracovních dní/rok** (kurzy akreditované MPSV v rozsahu **8 hodin/kurz** – téma SPO - kritérium požaduje rozšíření kvalifikace pro SP v SPO);
- vzdělávání podle zákona o sociálních službách – **24 hodin/rok** – různé formy (téma k rozšíření kvalifikace sociálního pracovníka, kurzy akreditované MPSV, MV, MŠMT);
- vzdělávání podle zákona o úřednících ÚSC – **18 dní/3 roky** (akreditace MV nebo podle § 30 zákona o úřednících ÚSC, počítá se i vstupní vzdělávání i ZOZ).

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

6. Profesní rozvoj zaměstnanců

6c

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **postup realizace a naplňování individuálního plánu vzdělávání zaměstnanců OSPOD** (způsob evidence realizovaného vzdělávání u jednotlivých zaměstnanců, způsob přihlašování, čerpání studijního volna apod.).

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

6. Profesní rozvoj zaměstnanců

6d

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **popis realizace supervize nebo jiné odborné podpory zaměstnancům OSPOD** (popis odborné podpory, kým je zajišťována, na základě čeho, jak často a co je jejím výstupem).

OSPOD má uzavřenu písemnou smlouvu s nezávislým kvalifikovaným odborníkem – např. supervizorem, psychologem, speciálním pedagogem, psychiatrem atd.

Možné typy podpory:

- supervize (individuální, týmová, případová);
- metodologická, metodická podpora;
- jiná odborná podpora (právní, psychologická, psychoterapeutická).

Je písemně stanovena a evidována četnost konzultací supervizora nebo kvalifikovaného odborníka na OSPOD.

Doklady o konání podpory:

- smluvní vztah mezi úřadem a odborníkem (pracovní smlouva, DPP, DPČ);
- doklady prokazující odbornost pracovníka poskytujícího podporu;
- zápis o konání podpory.

7. Prevence

7a

Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **způsob vyhledávání a monitorování ohrožených dětí** (popis preventivních aktivit, způsoby přijímání oznámení o ohroženém dítěti, spolupráce se školskými a zdravotnickými zařízeními, pediatry, NNO, PČR, PMS, ÚP, obecními úřady apod.).

OSPOD má zpracovaná pravidla, na základě kterých postupuje při vyhledávání a monitoringu ohrožených dětí.

Má v této oblasti **prokazatelně navázanou spolupráci** se subjekty (Policie ČR, Městská policie, NNO, školy a školská zařízení, pediatři a zdravotnická zařízení apod.), které se spolupodílejí na činnosti směřující k předcházení ohrožení dětí (zápisy z koordinačních schůzek, zápisy ze společných schůzek v rámci komunitního plánování atd.).

V rámci výstupů z této spolupráce úřad stanovuje opatření a aktivity na další období, včetně návrhů na financování těchto aktivit (vypisuje granty, zapojuje se do činnosti NNO v oblasti prevence, podporuje materiálně nebo finančně preventivní aktivity.

Doporučuje se vypracování **plánu prevence**, který je adresnější, (např. zaměřen na rizikové lokality) a je zároveň definována spolupráce mezi jednotlivými subjekty a institucemi.

V rámci výstupů z této spolupráce se stanovují opatření a aktivity na další období, včetně návrhů na financování těchto aktivit.

7. Prevence

7b

Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **dokumenty prokazující navázanou spolupráci** se subjekty, které vyvíjejí aktivity na poli prevence (Policie ČR, Městská policie, NNO, školy a školská zařízení, pediatri a zdravotnická zařízení, SVP, PP poradny apod.), a které se spolupodílejí na činnosti směřující k předcházení ohrožení dětí (zápisy z koordinačních schůzek, zápisy ze společných schůzek v rámci komunitního plánování atd.).

Metodický orgán doporučuje k prokázání naplňování kritéria vést dokumentaci:

- zřízení Komise SPOD a Týmu pro děti a mládež (složení komise);
- zápisy z jednotlivých jednání Komise SPOD a Týmu pro děti a mládež;
- výstupy a doporučená opatření Komise pro SPOD v oblasti ochrany dětí před sociálně patologickými jevy, realizace preventivních programů;
- doklady o přednáškové činnosti, realizovaných kurzech, konferencích apod.;
- dokumentace úřadu vztahující se ke komunitnímu plánování v oblasti prevence vzniku sociálně-patologických jevů v rodině a práci s rizikovou mládeží;
- seznam organizací, které působí na území ORP se zaměřením na péči o rodinu a dítě.

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a

Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **pravidla postupu přijímání a evidence jednotlivých případů OSPOD** (popis postupu od procesu přijetí jednotlivých oznámení a podání, až po způsob a realizaci jejich evidování jako případu); postupy musí být v souladu s ustanoveními zákona o SPOD a Směrnicí MPSV upravující rozsah evidence a obsah spisové dokumentace vedené OSPOD.

Metodický orgán doporučuje upravit pravidla v rozsahu:

- popis způsobů přijímání oznámení (e-mail, datová schránka, podatelna úřadu, oznámení do protokolu, oznámení přijatá telefonicky, vlastní zjištění při depistáži);
- popis předávání oznámení z podatelny (činnost pracovníka pověřeného zpracováním pošty odboru/oddělení, předávání pošty přes vedoucího pracovníka, přidělení případu konkrétnímu pracovníkovi OSPOD);
- popis zaevidování případů do rejstříků Om, Nom, pomocných rejstříků atd.;
- určení lhůt mezi přijetím oznámení, zaevidováním případu a přidělením konkrétnímu pracovníkovi OSPOD (lhůty stanovit a ošetřit tak, aby byly v praxi reálné a současně byla minimalizována rizika plynoucí z nedůvodného zdržení při poskytování SPO a naplněny lhůty k posouzení a vyhodnocení naléhavosti případu);
- určení lhůty a postupu pro postoupení nepříslušných podání.

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8b

Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **pravidla vyhodnocení naléhavosti jednotlivých případů OSPOD** (popis kritérií k vyhodnocení naléhavosti, kým je vyhodnocení prováděno a v jaké časové lhůtě).

Metodický orgán doporučuje upravit pravidla v rozsahu:

- stanovení měřitelných kritérií pro jednotné vyhodnocení naléhavosti případu (např. ohrožení života a zdraví dítěte – dítě bez péče, dítě týrané a zneužívané, ohrožení zdravého vývoje dítěte – dítě v závadovém prostředí – dítě zanedbávané, dítě na útěku, dítě s akutní intoxikací – omamné a psychotropní látky, alkohol atd.);
- kdo a v jakých situacích vyhodnocení naléhavosti případu provádí (vedoucí pracovník, případový pracovník – běžná pracovní doba, pohotovost, způsob vyrozumění, případná konzultace s vedoucím pracovníkem apod.);
- v jaké časové lhůtě od přijetí případu musí být naléhavost posouzena a vyhodnocena (vyhodnocení je třeba provést bezodkladně po přijetí oznámení), časové lhůty je třeba volit tak, aby nedošlo k ohrožení zájmů dítěte a byly realizovatelné v praxi jednotlivých úřadů;
- návazná opatření (předání případu příslušnému pracovníkovi, vyrozumění PČR, lékaře, hospitalizace, umístění ve ZDVOP, předání do pěstounské péče na přechodnou dobu, odborná intervence – psycholog, psychiatr apod.).

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8c

Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **pravidla přidělování jednotlivých případů** konkrétnímu koordinátorovi případu (případovému pracovníkovi).

Metodický orgán doporučuje upravit pravidla v rozsahu:

- stanovení klíče k přidělení případu dle specializace na OSPOD (terénní sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež, specialista pro NRP, specialista na problematiku týraných a zneužívaných dětí);
- stanovení postupu při předávání kompetencí k případu mezi jednotlivými pracovníky v souvislosti se změnou charakteru případu, bydliště dítěte, zástupu nepřítomného pracovníka apod.).

Metodický orgán doporučuje, aby v případě participace více specializací na případu byl určen vždy jeden odpovědný koordinátor případu (případový pracovník).

Role koordinátora viz Manuál implementace Standardů kvality SPO pro OSPOD – MPSV 2014 (str. 54 – 55).

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8d

Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled o aktuálním počtu pracovníků OSPOD doplněný o název specializace** (terénní sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež a specialista pro NRP) **se stanoveným počtem aktuálně zpracovávaných případů** (počet rodin – případů je stanoven maximálním počtem 80, 40, 40).

Metodický orgán doporučuje:

- jednotliví zaměstnanci musí být schopni prokázat, že v daný okamžik pracují (mají v řešení) s maximálním stanoveným počtem případů (rodin);
- na případu (s rodinou) mohou pracovat i dva specialisté (terénní sociální pracovník a kurátor pro děti a mládež), přičemž si oba tutéž rodinu v počtu případů vykazují; vždy je nutné dbát na evidování dítěte v příslušném rejstříku;
- nastavení spolupráce a způsob předávání informací mezi jednotlivými specialisty při výkonu SPO na konkrétním případě;
- do počtu případů se započítávají případy evidované v základním rejstříku Om i pomocném rejstříku Nom.

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9a

Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména

- respektuje individuální přístup ke všem klientům,
- vychází z individuálních potřeb každého klienta,
- podporuje samostatnost klientů,
- uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta,
- motivuje k péči o děti,
- posiluje sociální začleňování klientů,
- důsledně dodržuje lidská práva a základních svobody,
- podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,
- informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled principů, kterými se zaměstnanci OSPOD řídí při výkonu SPO** (doplnit o odkazy na dokumenty, které upravují základní lidská práva, práva dětí, etický kodex a zásady sociální práce).

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9b

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **postup při poskytování SPO osobám se specifickými potřebami** (doplnit o seznam dostupných organizací a osob, na které je možné se obrátit – např. tlumočnick, specialista pro znakovou řeč apod.).

Provázanost s kritériem 3b.

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9c

Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v § 54 zákona, základní vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny (dále jen "vyhodnocování"), zaměřené na skutečnost, zda se jedná o dítě vymezené v § 6 a § 54 písm. a) zákona, o dítě uvedené v § 54 písm. b) zákona, nebo o dítě zařazené do evidence dětí z jiného důvodu. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.

Kritérium 4b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **postup pro vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny** (doplnit o aktuálně užívaný formulář pro vyhodnocení – jako přílohu ke Standardům).

Každé pracoviště využívá jednotný vyhodnocovací rámec, jehož zaměření a rozsah vyplývá z Vyhlášky č. 473/2012 Sb.

Písemný postup k vyhodnocování bude zohledňovat:

- kdo, kdy a jak provádí základní vyhodnocení;
- jaký je výstup základního vyhodnocení (tzv. „úvodní“ vyhodnocení);
- kdo, kdy a jak dělá podrobné vyhodnocení (např. po základním vyhodnocení terénním sociálním pracovníkem vyjde najevo, že dítě je zneužívané a podrobné vyhodnocení dále provede specialista apod.);
- jaký je výstup podrobného vyhodnocení (IPOD);
- jaké se používají pro tyto procesy formuláře (formulář pro „úvodní“ a „podrobné“ vyhodnocení);
- **Navazuje vyhodnocování na okamžik přijetí oznámení případu (kritérium 8a, 8b)?**
- každé dítě musí mít samostatné vyhodnocení, jež zohledňuje jeho specifické potřeby;
- stanovení lhůt k provedení úvodního a podrobného vyhodnocení od přijetí případu (od započetí poskytování SPO);
- metodický orgán doporučuje stanovit lhůty:
 - **max. 15 dnů na úvodní vyhodnocení;**
 - **max. 30 dnů na podrobné vyhodnocení.**
- řešení při překročení stanovených lhůt pro vyhodnocení s přihlédnutím k okolnostem případu (stanovení povinnosti zaměstnance OSPOD informovat nadřízeného o riziku nedodržení lhůty, stanovení postupu vedoucím pracovníkem pro další postup ve věci);

- nastavení spolupráce a způsob předávání informací mezi jednotlivými specialisty při výkonu SPO na konkrétním případě; vyhodnocování potřeb dítěte je dlouhodobý proces, nejde o jednorázově uzavřenou záležitost, a je proto nutné v průběhu práce s rodinou průběžně informace doplňovat a pravidelně provádět přehodnocování, zda lze nadále nezletilé dítě považovat za ohrožené ve smyslu § 6 zákona o SPOD;
- k provedení aktuálního přehodnocení situace dítěte by mělo dojít vždy při naplnění cílů IPOD a vždy při podstatných změnách v situaci dítěte a rodiny.

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9d

Orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **postup pro zpracování individuálního plánu ochrany dítěte** (doplnit o aktuálně užívaný formulář pro IPOD – jako přílohu ke Standardům).

Pracoviště využívá **jednotný formulář IPOD**, jehož obsah vyplývá z Vyhlášky č. 473/2012 Sb.

Písemný postup k vytváření IPOD by měl obsahovat informace o tom, že:

- je stanoven termín pro vypracování IPOD v souladu s ustanovení § 10 odst. 5 zákona o SPOD – **do 1 měsíce** od zařazení dítěte do evidence;
- stanovené cíle odpovídající potřebám dítěte a jeho rodiny vyplývají z provedeného vyhodnocení (kritérium 9c);
- v IPOD budou formulovány konkrétní kroky k naplnění cílů, označeny osoby odpovědné za jejich provedení, uvedeny termíny splnění jednotlivých kroků (při existenci rizik plnění naplánovaných kroků je třeba plánovat kroky alternativní vedoucí k naplnění stanoveného cíle);
- jsou stanoveny lhůty k provedení pravidelného přehodnocení či aktualizaci IPOD (doporučeno **min. 1x za 6 měsíců**);
- jsou stanoveny způsoby tvorby IPOD (kdo, s kým apod.), způsob seznámení zákonných zástupců dítěte či jiných osob odpovědných za jeho výchovu, zařízení pro výkon ÚV a OV, ZDVOP, DOZP, osob pověřených k výkonu SPO – uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče;
- stanoven způsob uzavření IPOD.

10. Kontrola případu
<p>10a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.</p>
Obsah kritéria standardu
<p><u>Obsah písemně zpracovaného kritéria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • postup pro pravidelnou kontrolu případů nadřízeným pracovníkem. <p><u>Písemný postup upravující kontrolní mechanismy by měl obsahovat:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - rozsah kontrol (např. spisová dokumentace, výkon funkce kolizního opatrovníka, způsob provádění sociální práce v terénu, vedení jednání s klientem, kvalita zpracování vyhodnocení a cílů IPOD apod.); - četnost kontrol (pravidelná či mimořádná); - zpracování výstupu z kontroly včetně seznámení zaměstnanců OSPOD s výsledky kontroly a realizaci opatření v praxi OSPOD; - způsob vedení evidence kontrol.

11. Rizikové a nouzové situace

11a

Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **postupy při řešení rizikových situací** (pojmenovat rizikové situace a zpracovat k nim postup);
- **postupy při řešení nouzových situací** (pojmenovat nouzové situace a zpracovat k nim postup).

Písemné postupy upravující řešení rizikových a nouzových situací např.:

- agresivní klient na oddělení;
- šetření v domácnosti klienta s předpokládaným rizikem (např. agresivita, napadení domácím zvířetem, kontakt s osobou s infekčním onemocněním apod.);
- zranění klienta;
- onemocnění vícero zaměstnanců;
- klient pod vlivem návykových látek apod.;
- zranění pracovníka;
- kumulace naléhavých případů v jednu chvíli (nedostatek pracovníků);
- povodeň či jiná živelná událost v blízkosti pracoviště OSPOD;
- výpadek elektrického proudu na pracovišti OSPOD;
- porucha vozidla při cestě za klienty apod.

Předpokladem pro bezpečnost klientů a pracovníků OSPOD je přímé napojení OSPOD na Městskou či státní policii (konkrétní dohoda s policií, praxe funguje většinou tak, že v případě problému se do místa výkonu OSPOD dostaví hlídka Městské či státní policie). S písemně vypracovanými postupy pro praktické řešení rizikových a nouzových situací jsou prokazatelně seznámeni pracovníci OSPOD – povinná účast na např. cyklicky se opakujícím semináři, či tréninku řešení zejména rizikových situací, kdy je pracovník OSPOD ohrožen.

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

12a

Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **informace o předpisech**, kterými se OSPOD řídí při zpracování, vedení, evidenci a archivaci dokumentace;
- **užívané formuláře** OSPOD (např. záznam z jednání, záznam ze šetření, vzor protokolů, záznam z telefonického jednání apod.);
- **informace o užívaném softwarovém vybavení** pro elektronickou evidenci dětí a vedení spisové dokumentace.

Informace by měly odkazovat na platnou legislativu a vnitřní předpisy úřadu:

- Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče;
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě;
- Spisový a skartační řád úřadu;
- Metodické pokyny MPSV a nadřízeného metodického a kontrolního orgánu vztahující se k uvedené problematice;

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

12b

Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **zásady zpracování záznamů založených ve spisové dokumentaci OSPOD** (zprávy ze šetření, záznamy z jednání, záznamy z pohovoru s dítětem apod.).

Cíle kritéria viz Manuál implementace Standardů kvality SPO pro OSPOD – MPSV 2014 (str. 75 - 76).

13. Vyřizování a podávání stížností

13a

Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **pravidla a postup pro vyřizování a evidenci stížností** (řídí se ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů).

Obsah pravidel viz Manuál implementace Standardů kvality SPO pro OSPOD – MPSV 2014 (str. 78).

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

13. Vyřizování a podávání stížností

13b

Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **postup upravující způsob informování klienta o možnosti podat stížnost.**

Postup by měl definovat:

- kdo podává klientovi a jiným osobám informace o možnosti podat stížnost;
- zda úřad informace zveřejňuje a jakým způsobem (nástěnka, web).

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.

Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty
<p>14a Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.</p>
Obsah kritéria standardu
<p><u>Obsah písemně zpracovaného kritéria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • seznam odborných služeb, které může OSPOD využít při řešení situace dítěte a osob odpovědných za jeho výchovu (seznam je aktualizovaný včetně přehledu poskytovaných služeb daným subjektem). <p>OSPOD by měl mít podrobně zmapován obsah nabízených odborných služeb a jejich dostupnost v regionu tak, aby jejich zapojení do procesu podpory a pomoci dítěti či rodině bylo efektivní a v souladu s naplánovanými cíli IPOD.</p>

14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty
<p>14b Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.</p>
Obsah kritéria standardu
<p><u>Obsah písemně zpracovaného kritéria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • postup OSPOD upravující práci s dětmi staršími 16 let v oblasti přípravy na jejich osamostatnění (zejména u dětí v náhradní rodinné péči, dětí v ústavní výchově, dětí ohrožených sociálně-patologickými jevy v rodině apod.). <p><u>Postup by měl definovat:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - témata přípravy na samostatný život; - konkrétní činnosti OSPOD při naplňování definovaných témat; - spolupráce a součinnost zainteresovaných subjektů (zařízení pro výkon ÚV a OV, náhradní rodina, odborná pracoviště, NNO, sociální služby, školy a školská zařízení atd.); - způsob provázanosti na IPOD; - způsob předávání informací OSPOD sociálnímu kurátorovi pro dospělé o dítěti, které dosáhlo plnoletosti (viz § 32 odst. 3 písm. f) zákona o SPOD). <p>Obsah témat viz Manuál implementace Standardů kvality SPO pro OSPOD – MPSV 2014 (str. 84).</p>

Doporučené vzory užitých formulářů - přílohy

Příloha č. 1 – Čelní strana kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Název standardu			
Kritérium standardu			
Závazné pro:			
Vypracoval:			
Schválil:			
Datum a podpis:			
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:			

Příloha č. 2 – Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					

17.					
18.					