



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

URČENÉ KE ZVEŘEJNĚNÍ

MAGISTRÁT MĚSTA OSTRAVY

Standardy kvality SPOD byly zpracovány v rámci projektu
„Systémová podpora zaměstnanců orgánů SPOD působících na území statutárního města Ostravy“,
reg. č. CZ.1.04/3.1.03/C2.00058,
který je financován z prostředků Evropského sociálního fondu
prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu.

Ostrava 2014

V souvislosti s novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí k 1. 1. 2013 (zákon č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a příslušnou prováděcí vyhláškou (č. 473/2012 Sb.) došlo v činnosti sociálně-právní ochrany k zásadnímu posunu, k zavedení standardů sociálně-právní ochrany jako souboru postupů a pravidel poskytování sociálně-právní ochrany. Nejde o jednorázový proces, ale o kontinuální zkvalitňování ochrany dětí a péče o ohrožené děti. Jedná se o vůbec první okruh standardizace veřejné správy u nás. Ustanovení právních předpisů, týkající se naplňování standardů, nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2015.

Hlavním cílem zavedení standardů kvality sociálně-právní ochrany bylo vytvoření podmínek pro systematickou sociální práci s dětmi a rodinami, a to vnějších i vnitřních. Jedná se o soubor kritérií, které určují úroveň kvality poskytované sociálně-právní ochrany ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu, sjednocují postupy při práci s ohroženými dětmi a rodinami a nastavují alespoň minimální standard práce – co musí každé pracoviště vykonávat ve vztahu ke klientovi i zaměstnanci, co musí mít k dispozici atd. Jedná se rovněž o nástroj pro měření kvality mezi jednotlivými pracovišti, šíření příkladů dobré praxe aj.

Úplné znění standardů kvality v tištěné podobě je k dispozici u vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí Mgr. Kamily Návrátové.

PŘEHLED STANDARDŮ URČENÝCH KE ZVEŘEJNĚNÍ:

- Kritérium 3b - Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
(Rozsah a podmínky poskytování sociálně-právní ochrany)
- Kritérium 4a - Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí
(Organizační struktura)
 - Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany
(Pracovní profil – informace o náplni práce konkrétního zaměstnance)
 - Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany
(Pracovní profil – kvalifikace, osobní předpoklady, dovednosti)
- Kritérium 4c - Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany
(Oprávnění k povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím)
- Kritérium 8a - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu
(Postupy při přijetí oznámení případu a jeho evidenci)
- Kritérium 8b - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu
(Posouzení naléhavosti případu)
- Kritérium 8c - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu
(Přidělení případu konkrétnímu koordinátorovi)
- Kritérium 13a - Vyřizování a podávání stížností
(Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností)
- Kritérium 13b - Vyřizování a podávání stížností
(Informace o možnosti podat stížnost)

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.

Cíle kritéria:

- zpracovaný informační materiál se souborem základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany
- srozumitelnost a dostupnost informačního materiálu dětem, rodičům i ostatním klientům a široké veřejnosti

Rozsah SPOD je dán situací dítěte a jeho rodiny, které vychází z vyhodnocení této situace. OSPOD využije svého oprávnění navštívit dítě a rodinu v místě bydliště, ve škole, případně v dalších institucích před i po vyhodnocení situace dítěte. Na základě vyhodnocení volí OSPOD jednotlivé intervence a opatření, kterými mohou být:

- konzultace a odborné poradenství,
- zprostředkování odborných služeb pro rodiny s dětmi (terapie, mediace),
- zprostředkování právní pomoci,
- poskytování podpory dětem,
- poskytování pomoci rodinám při zlepšování jejich životní situace, včetně získávání dovedností pro řádné vedení domácnosti,
- poskytování pomoci rodinám při řešení sociálních nebo psychických problémů,
- poskytování pomoci rodinám při řešení výchovných problémů s dětmi,
- podpora společenských aktivit rodin,
- sociální šetření v rodině.

Intervence probíhají v souladu se standardem č. 8b, kde jsou uvedeny časové limity pro řešení případů dle naléhavosti.

Poradenství je poskytováno především při osobním kontaktu se sociálním pracovníkem na pracovišti či v terénu. Nelze je plnohodnotně nahradit e-mailem či v rámci telefonického rozhovoru. Ale je zajištěno, že na každý e-mailový dotaz je zhotovena a pisateli odeslána odpověď.

Telefonické a e-mailové kontakty slouží k předání základních informací nezbytně nutného rozsahu dle vyhodnocení situace OSPOD. Kontakt s klienty prostřednictvím mobilních telefonů zaměstnanců je možný v pracovní době OSPOD.

Na zasílané SMS zprávy reaguje OSPOD dle vyhodnocení sdělení a pracovního vytížení zaměstnance.

Rodiče nezletilých dětí, osoby odpovědné za výchovu nezletilého dítěte jsou povinni spolupracovat s OSPOD na řešení vzniklých problémů. Ohledně otázky sporů rodičů o děti by mělo být ze strany státních orgánů zasahováno co nejméně. Rodiče by se měli vždy snažit dosáhnout dohody o podmínkách výchovy svých dětí přirozenou cestou, tak aby jejich komplikovaným vztahem nebyly děti poškozovány. Není v silách OSPOD, aby vytvořil dětem harmonické výchovné prostředí, které se odvíjí vždy primárně od vztahů mezi rodiči.

OSPOD nevydává hodnotící stanoviska ke kvalitě komunikace mezi rodiči a dalšími osobami blízkými dítěti. Nezakládá do spisové dokumentace dítěte Om písemnosti ohledně komunikace mezi rodiči či osobami blízkými dítěti. Jedná se především o výměnu e-mailové korespondence nebo výpisy SMS zpráv, pokud s tímto nesouhlasí oba rodiče.

Činnost OSPOD je vykonávána v maximálním rozmezí pružné pracovní doby, tj. do 18 h, včetně doby dojezdnosti.

V rámci SPOD nejsou řešeny:

- sousedské spory, jehož svědky jsou nezletilé děti,
- občanské soužití v domech,
- sepisování návrhů k soudu ve vztahu výživného pro dítě, na umístění dítěte do náhradní
- rodinné péče
- mediace,
- majetkové vztahy mezi rodiči,
- šetření v domácnostech s nezletilými dětmi na žádost občana (klienta)
- předávání dáreků a korespondence dětem ze strany rodičů a osob blízkých dítěti prostřednictvím OSPOD. Ve zvlášť zřetelých případech je možno učinit po vyhodnocení situace výjimku.

STANDARD 4

Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

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.

Cíle kritéria:

- sociálně-právní ochrana je poskytována přiměřeným počtem zaměstnanců tak, aby byla zachována její kvalita požadovaná zákonem č. 359/1999 Sb.
- pracoviště má v rámci organizační struktury úřadu a ve vnitřních předpisech určen počet pracovních míst pro výkon sociálně-právní ochrany
- pracoviště má zpracovány profily zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu
- pracovní profily poskytují cílové skupině, institucím i veřejnosti informaci o popisu pracovní pozice a vykonávané práci zaměstnanců agendy sociálně-právní ochrany

Na oddělení sociálně-právní ochrany dětí MMO v současné době pracuje celkem 22 zaměstnanců na plný úvazek. Agenda SPO je rozdělena na terénní sociální práci, agendu náhradní rodinné péče a sociální kuratelů. S ohledem na metodickou a kontrolní činnost působí na OSPOD 3 metodici, 1 vedoucí oddělení. Popis jednotlivých pracovních funkcí je součástí přílohy.

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.

Cíle kritéria:

- poskytování sociálně-právní ochrany se všemi činnostmi, povinnostmi a oprávněními je v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb.
 - každý zaměstnanec je vybaven písemnou formou oprávnění a povinností, které může na požádání předložit
 - nedochází ke kumulaci agendy sociálně- právní ochrany s jinými agendami mimo výkon sociálně-právní ochrany
1. Každý zaměstnanec je vybaven a může se prokázat písemnou formou oprávnění a povinností. Toto je součástí Průkazu zaměstnance zařazeného do magistrátu. K zastupování dětí u soudů jsou zaměstnanci oprávněni na základě plné moci, kterou uděluje primátor města. Ke správním činnostem dle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, ve znění pozdějších předpisů je zvláštní pověření, které se zakládá do každého správního spisu. Deklarovaná oprávnění a povinnosti poskytují klientům, institucím, případně veřejnosti informaci o vykonávané práci, o plněných povinnostech a uplatňovaných oprávněních zaměstnanců.
 2. Výkon agendy sociálně-právní ochrany není kumulován s jinými agendami nespádajícími pod její výkon, pracoviště důsledně dbá na to, aby k tomu nedocházelo.

STANDARD 8

8a

Orgán SPOD jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.

Cíle kritéria:

- jednotný postup při evidenci a přidělení případu, včetně uplatňování stanovených lhůt
 - dostupnost informací pro zaměstnance o evidenci případu, pro osoby, které učinily oznámení o lhůtách a dalším postupu, pro klienty o důvodech evidence případu
1. oznámení jsou přijímána písemně, e-mailem, telefonicky, ústně. U ústního podání je sepsán protokol dle § 18 správního řádu. Oznamovatel je ztotožněn nebo anonymní. Oznámení přijímá věcně a místně příslušný pracovník nebo určený zástupce. Anonymní podání posoudí vedoucí zaměstnanec, který je vyhodnotí a přidělí zodpovědnému zaměstnanci.
 2. evidence probíhá prostřednictvím E spisu, je přiděleno číslo jednací, s výjimkou dokumentů, které jsou ihned e-mailovou poštou předány na příslušného zaměstnance, případně místně příslušný OSPOD, zařazení do evidence Om, Nom
 3. podnět je zařazen do evidence bezodkladně, v případě, že po oznámení následují dny pracovního volna, je podnět zařazen do evidence první následující pracovní den.
 4. zaměstnanec, který čerpá dovolenou, je povinen zajistit za svou osobu zástup pro přijímání pošty (není prodleva). V e-spise je nastaven permanentní zástup mezi kolegy zabývajícími se stejnou agendou (postačuje alespoň jeden zástup). V e-mailu v době dovolené založit automatickou odpověď pisateli, kde bude uveden odkaz na zastupujícího kolegu v rámci nepřítomnosti zaměstnance. V případě nemoci zaměstnance zajistí zástup vedoucí zaměstnanec.
 5. případ eviduje ten, kdo oznámení přijal, bezodkladně je přidělen koordinátorovi případu dle místní a věcné příslušnosti na OSPOD
 6. oznamovateli je vždy bezodkladně sděleno, že jeho podnět byl přijat. Toto oznámení je písemné. V případě, že oznamovatel zanechá telefonický kontakt, je možné i telefonické sdělení. V tel. kontaktu je možno se doptat na další informace, případně zavázat oznamovatele k bližší spolupráci, domluvit si osobní jednání. Zároveň je oznamovatel informován o dalším postupu a lhůtách pro vyřízení. O tom, je pořízen záznam.

8b

Každý případ OSPOD je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.

Cíle kritéria:

- bezpečí a jistota klientů, že u naléhavých případů nebude docházet k prodlení
- stanovená kritéria naléhavosti případů a na ně navazující konkrétní postupy
- zaměstnanci znají kritéria naléhavosti případů a postupy v situacích, které byly jako naléhavé vyhodnoceny

Naléhavost a bezodkladná intervence ze strany OSPOD v případě je určena dle bezprostřední míry nebezpečí pro dítě. Vždy je při posuzování zvažován celý kontext situace.

Řešíme IHNEDE (v případech ohrožení života a zdraví dítěte) když:

1. rodiče jsou pod vlivem alkoholu, drogy, nejsou schopni aktuální péče o dítě
2. rodiče náhle zemřeli – autonehoda, sebevražda, v důsledku násilného trestného činu
3. ataka psychické nemoci u rodiče
4. fyzické napadení dítěte rodičem nebo jinou osobou, aktuální hrozba fyzického napadení
5. dítě bezprostředně po sebepeškozujícím jednání
6. dítě na útěku z rodiny
7. dítě bez adekvátního dozoru s ohledem na věk a rozumovou vyspělost dítěte, s ohledem na denní dobu, zdravotní stav, cizinec
8. podezření na sexuální zneužití dítěte
9. rodina je náhle bez přístřeší a zcela bez finančních prostředků
10. dítě je svědkem I obětí DN, při vykazání násilné osoby, případně zásahu policie
11. dítě jako oběť trestného činu (dítě jako zvlášť zranitelná oběť)
12. dítě dopouštějící se závažného agresivního jednání vyžadujícího výchovné opatření

Nejdéle **do 5 prac. dnů** řešíme následující:

- a. podezření na psychické či fyzické týrání
- b. dítě ve vztahovém konfliktu mezi rodiči
- c. odmítnutí zajištění lékařské péče pro dítě
- d. opakovaný podnět, který byl OSPOD v předchozích 2 případech vyhodnocen jako nedůvodný
- e. zanedbávání péče v kombinaci s riziky na straně dospělého
- f. dítě intoxikované alkoholem, drogou

Do 30 dnů řešíme:

- a. informace pro jiné instituce, v případě žádosti soudu dle možností vyhovíme i v kratší lhůtě
- b. majetkové poměry dítěte
- c. podněty na výchovná opatření
- d. výchovné problémy dítěte
- e. maření výkonu úředního rozhodnutí
- f. odmítnutí vyřízení nutných úředních formalit po narození dítěte
- g. žádosti s výjimkou žádostí se zákonem stanovenými lhůtami (např. odmítnutí o nahlédnutí do spisu Om)

Příloha standard č. 8b

Při posouzení naléhavosti zaměstnanec OSPOD vychází mimo jiné z následujícího:

Hodnocení rizika pro děti

Matějček rozlišuje mezi **nebezpečím a rizikem**, kdy riziko považuje za něco mírnějšího a vzdálenějšího než nebezpečí, které bezprostředně ohrožuje dítě. Riziko může a nemusí být uskutečněno, něco, co může a nemusí dostat konkrétní podobu, co existuje zatím jen jako možnost, eventualita, a to v o něco menší míře než nebezpečí (Matějček, 1995).

Pro potřeby SPOD je dobré vědět jak jsou popisovány rizikové faktory z pohledu nevhodného zacházení s dítětem (maltreatment ve spojitosti se sy CAN), a to ve vztahu k osobnostem dospělých, dětem, k situacím.

Rizikové faktory na straně rodičů (Matoušek, Pazlarová, 2010)

Rodič trpící depresí, úzkostnou poruchou apod., anomální osobnost rodiče, např. schizoidní, což může zhoršovat schopnost rodiče vnímat potřeby dítěte a disponovat ho ke špatnému zacházení s dítětem, rodič, který byl v dětství sám týrán. Dále je riziko na straně dospělých trpících duševní nemocí, u dospělých s organickým postižením mozku či závislých na návykových látkách. Matějček výčet obohacuje o dospělé, které nazývá sektáři a doktrináři, lidí tzv. zúžené víry, lidí "jedné myšlenky", kteří lpí na určitých zásadách a praktikách, ať je to dítěti ku prospěchu nebo ke škodě.

Obecně představují rizika na straně dospělých osobnostní anomálie (zejména impulzivita, agresivita a netečnost), psychické nemoci, závislosti na návykových látkách a traumatizace ve vlastním dětství rodiče. Dále se zde mohou řadit vysoká očekávání týkající se chování dítěte, nízká frustrační tolerance dospělého, nízký věk rodiče (zejména matky) a jeho sociální izolovanost, nezaměstnanost rodiče a konfliktní vztahy v širší rodině.

Jako mírně riziková se jeví přítomnost nevlastního rodiče v domácnosti, situace osamělé matky pečující o dítě.

Rizikové faktory na straně dětí

Rizikovými dětmi (nejde o vinu ve smyslu zavinění a odpovědnosti, nýbrž ve smyslu iniciativy a podnětu) jsou děti, které se chovají "zvláštně", mají "zvláštní" povahu a "zvláštní" sklony. Následkem toho je nesnadné porozumění jim. Společným rysem je to, že na straně vychovatele svým způsobem provokují nevhodné, nepřiměřené, zvláštní jednání. Dítě vyvolává v dospělém úzkost – jeho základní potřeba životní jistoty je akutně (nebo i chronicky) frustrována a jednou z možných forem obrany je agrese.

Mezi rizikové faktory patří: nedonošenost (instinktivní rodičovské chování matky a dalších blízkých lidí nebude spuštěno včas), nízká porodní váha, obtížný temperament či jeho nestabilita, dlouhodobý, neutišitelný pláč, chronická nemoc nebo častá nemocnost, vrozená tělesná či mentální vada, psychomotorická opožděnost, neobratnost, snížená inteligence, problémový vztah ke stravování nebo zažívací obtíže, pohlaví koketní chování holčiček zejména v rodinách, kde se nevytvořilo rodinné sexuální tabu (vychovatelé nejsou vlastními rodiči), deprivované dítě přicházející do adopce nebo pěstounské péče, dítě nezralé nastupující do školy, dítě, které má vychovávat někdo "cizí"- např. nový partner rodiče.

Rizikové situace

Rizikový dospělý vytváří rizikové situace, k obzvláště rizikovým situacím pak dochází tehdy, jestliže dítě svou rizikovostí vychází vstříc rizikovosti dospělého. Jsou situace, které jsou rizikové samy o sobě.

Např. nechtěnost dítěte při početí, v těhotenství a při narození, narození postiženého dítěte, náhradní rodinná péče, děti v případech rozvodových a rozchodových konfliktů, rodiny, kde jsou časté konflikty mezi členy, chudoba, nezaměstnanost.

Dle prof. Matějčka: „Jestliže **o nějakém riziku víme, znamená to, že jsme udělali první krok na cestě, jak se s ním vypořádat.**“

8c

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

Cíle kritéria:

- zajištění koordinátora pro každý řešený případ
- řízení případu jedním koordinátorem, který zná své povinnosti a zodpovědnost

Koordinátor je zaměstnanec OSPOD, který řídí a zodpovídá za průběh poskytování SPO ke konkrétnímu dítěti. Toto připouští možnost angažování více koordinátorů v rodině. Mezi koordinátory je nutná spolupráce. Koordinátor provází klienta celým procesem pomoci a podpory. Komunikuje s klientem, přijímá jeho podání, projednává a řeší zásadní záležitosti týkající se sociální situace dítěte. Koordinátorem jednotlivého případu je určen zaměstnanec dle funkční náplně, odbornosti a dalších kritérií souvisejících např. s rajonizací správního obvodu. Koordinátor může po jiném zaměstnanci i koordinátorovi požadovat následující:

- účast při jednání s klientem,
- účast při sociálním šetření v rodině,
- konzultaci o problému v rodině.

V NRP zároveň pracuje s rodinou **klíčový pracovník**, který spolupracuje s koordinátorem a ve své činnosti je ve své činnosti koordinátorem veden.

Osoba koordinátora je zaznačena na spisovém obale Om/ Nom. Informace o tom, kdo je koordinátorem případu, je sdělena zákonným zástupcům dítěte i spolupracujícím subjektům.

Změna koordinátora je možná v případě námitek podjatosti vůči zaměstnanci OSPOD ze strany klienta nebo samotného zaměstnance OSPOD. Klient je vždy o tom seznámen prokazatelně a srozumitelně s uvedením data, od kterého ke změně dochází. Příklad je jinému koordinátorovi předán protokolárně.

Spolupracující osoba nebo organizace je o této změně rovněž informována.

STANDARD 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.

+

13b

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

Cíle kritéria:

- Stížnost je zaměstnanci a pracovištěm vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany
- Pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

Vyřizování stížností na Magistrátě města Ostravy se řídí vnitřním předpisem „ **Pravidla pro vyřizování stížností a peticí statutárního města Ostravy**“ - viz příloha, je dálkovým přístupem zveřejněn i pro občany.

Podstatou stížnosti je vyjádřená nespokojenost, která vyžaduje odezvu.

Stížnosti klientů jsou vnímány jako podnět pro zlepšení práce sociálních pracovníků. Jsou důležitým zdrojem poznatků o probíhající spolupráci mezi SP a občanem. Stížnost může podat každý občan, který jednal či jedná s OSPOD ve věci konkrétního dítěte a výkon OSPOD se ho bezprostředně dotýká.

O možnosti podat stížnost jsou klienti poučeni při jednání, kdy je sociálním pracovníkem objasňován postup OSPOD. Rovněž jsou informováni o způsobu vyřízení (písemně, ústní projednání se všemi aktéry s pořízením zápisu, posouzení postupu komisí pro sociálně-právní ochranu dětí).

Stížností mohou být no:

- a. nevhodném chování a jednání sociálního pracovníka
- b. o užitém postupu při řešení situace dítěte
- c. o podjatosti sociálního pracovníka
- d. o nečinnosti sociálního pracovníka

Stížnost lze podat písemně, ústně do protokolu, anonymně.

Pokud klient vyjádří nespokojenost a je zřejmé, že se jedná o stížnost, sepíše s ním zaměstnanec SPOD protokol. Stížnost pak vyřizuje ten zaměstnanec, který je pověřen vyřizováním stížností, jedná se o vedoucího zaměstnance, případně metodika SPOD.

Odpověď je vyhotovena zpravidla v písemné formě, pokud stěžovatel nesouhlasí s jiným postupem (např. ústní projednání stížnosti).

Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 dní, pokud náročnost šetření nebude vyžadovat její prodloužení. Jedná se o prodloužení na 60 dnů.

