**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, dokumenty, jsou ihned předány na příslušného zaměstnance, případně místně příslušný OSPOD, provede se 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 vyhodnocení

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

**Řešíme IHNED (v případě 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, intoxikace NL
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 vykázání násilné osoby, případně zásahu policie
11. dítě jako oběť trestného činu (dítě jako zvlášť zranitelná oběť)
12. dítě dopouštějící se závažného agresívního jednání vyžadujícího výchovné opatření
13. podezření na psychické či fyzické týrání

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

1. dítě ve vztahovém konfliktu mezi rodiči
2. odmítnutí zajištění lékařské péče pro dítě
3. opakovaný podnět, který byl OSPOD v předchozích 2 případech vyhodnocen jako nedůvodný
4. zanedbávání péče v kombinaci s riziky na straně dospělého

**Do 30 dnů řešíme:**

1. informace pro jiné instituce, v případě žádosti soudu dle možností vyhovíme i v kratší lhůtě
2. majetkové poměry dítěte
3. podněty na výchovná opatření
4. výchovné problémy dítěte
5. maření výkonu úředního rozhodnutí
6. odmítnutí vyřízení nutných úředních formalit po narození dítěte
7. žádosti s výjimkou žádostí se zákonem stanovenými lhůtami (např. odmítnutí o nahlédnutí do spisu Om)

|  |
| --- |
| **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 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 nikoliv však nutná v případě námitek podjatosti vůči zaměstnanci OSPOD ze strany klienta nebo samotného zaměstnance OSPOD. Námitky podjatosti se řeší v souladu s § 14 správního řádu. Dále může dojít ke změně koordinátora při změně rajonizace, při personálních změnách, při změně problematiky řešené v rámci SPOD. Jedná se zejména o předávání případů kurátorům pro mládež, které probíhá v souladu s § 31 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění. Pokud je v rodině více dětí, kurátor pro mládež pracuje pouze s tím dítětem, které jeho působení potřebuje, s ostatními dětmi pracuje další koordinátor. Klient je vždy o změně koordinátora seznámen prokazatelně a srozumitelně s uvedením data, od kterého ke změně dochází. Případ je jinému koordinátorovi předán protokolárně. Spolupracující osoba nebo organizace je o této změně rovněž informována.

|  |
| --- |
| **8d**  **Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.** |

**Cíle kritéria:**

* zajištění řádného a kvalitního výkonu sociálně-právní ochrany, zajištění práva rodiny
* ochrana zaměstnanců před přetížením

S ohledem na to, že tento standard je zaměřen na **ochranu zaměstnanců** je garantováno, že:

1. Vedoucí zaměstnanec zajistí rovnoměrné rozdělení agendy na základě vyhodnocení náročnosti aktuálních případů dle statistického porovnání vytíženosti jednotlivých zaměstnanců. Toto se děje zpravidla 1x za čtvrtletí, nejméně však 1x ročně je na základě statistického výkazu o výkonu sociálně-právní ochrany dětí zjišťován počet rodin a náročnost řešených kauz na jednoho zaměstnance.

**Náročnost je** dána zejména:

1. akutní nutností řešit situaci dítěte – viz S 8b – IHNED
2. dlouhodobá zátěžová komunikace s klientem, vysoký počet intervencí v jeho rodině,

řešení opakovaných stížností.

K posouzení náročnosti zatížení zaměstnance a na jeho podporu lze využít kazuistického semináře na pracovišti. Podnět k jeho uspořádání je oprávněn podat každý zaměstnanec dle své vlastní potřeby.

Další možností ke snížení zátěže je uspořádání případové konzultace odborníků, intervizní setkání zaměstnanců na pracovišti, metodická podpora na pracovišti vedoucím zaměstnancem, případně metodiky pracoviště nebo nadřízeného orgánu.