



MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 17
ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI
ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

**Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní
ochrany orgány sociálně-právní ochrany**

**MČ Praha 17
Úřad MČ Praha 17
Žalanského 291/12b
163 02 Praha 17**

**OSPOD MČ Praha 17
Pracoviště Makovského 1141
163 02 Praha 17**

Vedoucí odboru sociálních věcí: Mgr. Alena Presslová

Vedoucí OSPOD :
Mgr. Alena Presslová
Tel. 724 057 701, 234 683 269
e-mail : presslovaa@repy.mepnet.cz

Vypracoval: Mgr. Alena Presslová

Materiál je závazný pro všechny pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí MČ Praha 17.

Praha, 20.8.2014

Mgr. Alena Presslová
vedoucí OSPOD ÚMČ Praha 17

Právní předpisy :

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
 Zákon č. 108/2001 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
 Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků, ve znění pozdějších předpisů
 Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
 Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
 Vyhláška MPSV č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.
 Příloha č. 1 k vyhlášce č. 473/12 sb.
 Směrnice MPSV č. 2013/26780-21 ze dne 19.3.2013

Použité zkratky:

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí
 SPO – sociálně-právní ochrana
 SPOD – sociálně-právní ochrana dětí
 ZDVOP – zařízení pro děti vyžadující okamžitou péči
 IPOD – individuální plán ochrany dítěte
 NRP – náhradní rodinná péče
 SVP – středisko výchovné péče
 PČR – policie České republiky
 MP – městská policie
 BOZP – bezpečnost a ochrana zdraví při práci
 VOŠ – vyšší odborná škola
 VŠ – vysoká škola
 NNO – nestátní nezisková organizace
 MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí
 Om – spis nezl. dítěte s trvalým bydlištěm ve správním obvodu
 Nom – spis nezl. dítěte s trvalým bydlištěm v jiném správním obvodě, ale fakticky žijícím v našem správním obvodě

1. Místní a časová dostupnost

1a

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

Cíl kritéria:

- Poskytování SPO stejného rozsahu na celém území správního obvodu
- Zastupitelnost pracovníků
- Zajištění SPO bez časových prodlev

OSPOD MČ Praha 17 zajišťuje sociálně-právní ochranu všem dětem bez ohledu na rasu, sociální situaci rodiny, náboženství, které to potřebují, na území MČ Praha 17, která zahrnuje MČ Praha – Řepy a MČ Praha – Zličín (součástí MČ Praha – Zličín je i Sobín).

Pracoviště OSPOD je situováno jako detašované pracoviště na adrese Makovského 1141, Praha 17 v rušné části Řep, ze všech oblastí Řep i Zličína je dostupnost zajištěna MHD (autobus i tramvaj, bezbariérové spoje) s pražským tarifem. Obtížnější je dostupnost sídliště Metropole ve Zličíně, zatím není spojení MHD, jedná se o prodloužení autobusu i do sídliště, docházková vzdálenost celého území od nejbližší zastávky MHD je maximálně 15 minut. Je tedy zajištěno i bezodkladné řešení případu ve všech částech správního obvodu, pokud to situace vyžaduje. Vstup na pracoviště z veřejné komunikace pro matky s kočárky, handicapované občany je zajištěn bezbariérovými nájezdy, před pracovištěm je vyhrazeno parkovací místo pro invalidy. Na každé kanceláři je uvedeno jméno pracovníka, který daný případ řeší. U pracovníků je zajištěna zastupitelnost v době nepřítomnosti daného pracovníka. Zastupitelnost u pracovnice pro NRP zajišťuje vedoucí OSPOD.

1b

Doba výkonu SPO je přizpůsobena potřebám osob, jímž je, nebo může být v budoucnu SPO poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen „cílová skupina“). Osobní výkon SPO je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

Cíl kritéria:

- Pracovní doba a přizpůsobení SPO potřebám cílových skupin
- Zajištění pracovní pohotovosti mimo pracovní dobu pro řešení neodkladných případů

OSPOD má pracovní dobu shodnou s pracovní dobou ÚMČ Praha 17 :

Pracovní doba:	Úřední hodiny:
PO: 7,30 – 12 13 – 18,00	8,00 – 12 13 – 17,30
ÚT: 7,30 – 12 12,30 – 15,30	v ÚT není úřední den
ST: 7,30 – 12 13 – 19,00	8,00 – 12 13 – 18,30
Pozn.: Pracovnice, která má pohotovost, má posunutou pracovní dobu od 8,30 – 12, 13 – 19 hod., ostatní pracovnice mají pracovní dobu od 7,30 – 12, 13 – 18 hod.	
ČT: 7,30 – 12 12,30 – 15,30	ve ČT není úřední den
PÁ: 7,30 – 13	7,30 – 11

Informace o pracovní době je umístěna na vstupních dveřích pracoviště, na informačních tabulích MČ i na webových stránkách MČ.

V případě potřeby nebo je-li klient s pracovníci domluven, je klient přijat i v neúřední dny. Pro rozšíření možnosti jednat s klientem je rozšířena pracovní doba ve středu do 19 hodin.

Pohovory s dětmi na pracovišti i v domácím prostředí, mimo dnů školního volna, probíhají v odpoledních hodinách. V případě potřeby je pohovor po předchozí dohodě se školou uskutečněn i ve vhodných prostorách školy tak, aby co nejméně bylo narušeno vzdělávání dítěte. Šetření u rodičů, kteří aktuálně nepracují, je uskutečňováno i v dopoledních hodinách.

Po ukončení pracovní doby do začátku pracovní doby následující den, o víkendech a svátcích je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost (§ 14 zákona č. 312/2002). Pracovní pohotovost je vyhrazena pro výkon základních, nutných a bezodkladných úkonů. O výkonu činnosti v době pohotovosti informuje pracovnice následující pracovní den vedoucí OSPOD a příslušnou pracovníci. Další následné úkony příslušná pracovnice řeší v běžné pracovní době, kdy je SPO poskytována v plném rozsahu.

Pracovnice se střídají po týdnu, pracovní pohotovost si předávají vždy v pondělí. Pracovní pohotovost zajišťují osobně všechny sociální pracovnice SPOD na pracovišti - vedle sociálních pracovníků zabývajících se rodinnými vztahy i pracovnice kurately pro mládež a pracovnice pro náhradní rodinnou péči. Každá nově nastupující pracovnice je poučena o omezeních s výkonem pohotovosti spojených – dostupnost i v nočních hodinách, dojezdová vzdálenost, omezení běžných aktivit. Doprava pracovníků v době pohotovosti záleží na typu úkonu. Buď je zajišťován MHD nebo po domluvě Policií ČR, která pracovníci vyzvedne v místě bydliště a po ukončení akce převezme zpět, pokud není možné použít MHD. Rozpis pracovní pohotovosti je veden ve zvláštním sešitě, jsou zde zaznamenány i výjezdy v době pracovní pohotovosti. Přehled služeb za měsíc je na konci každého měsíce předkládán na personální oddělení spolu s docházkou celého odboru.

V době pracovní pohotovosti má pracovnice k dispozici notebook a mobilní telefon určený výhradně pro výkon SPO, kontakty na příslušná pracoviště SPO v Praze v době pohotovosti, na policii ČR, na zdravotnická zařízení, ZDVOP v Praze a na pohotovostní službu u Obvodního soudu pro Prahu 6 (MČ Řepy) a u Obvodního soudu pro Prahu 5 (MČ Zličín). Pro případ řešení případu, který nesnese odkladu (nalezené dítě bez péče, dítě v podmínkách ohrožujících život dítěte atd.) má policie ČR i MP k dispozici číslo pohotovostního mobilu OSPOD.

Pokud potřebuje klient nahlásit případ, který nesnese odkladu, obrací se na PČR nebo na MP. Tyto pak neodkladně vyrozumí pracovnice SPO, která vykonává pohotovostní službu, tato pak činí kroky v zájmu dítěte.

2. Prostředí a podmínky

2a

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

Cíl kritéria:

- Zajištění vhodných prostor pro všechny cílové skupiny
- Přátelské prostředí pro komunikaci
- Zajištění bezpečnosti pracovníků
- Skladové prostory
- Pomoc dětem v NRP, Klub pěstounů

OSPOD MČ Praha 17 sídlí na detašovaném pracovišti na adrese Makovského 1141, Praha – Řepy. Prostory byly zrekonstruovány z bytových prostor v přízemí panelového domu. V rámci rekonstrukce domu byly vybudované bezbariérové příjezdové vstupy.

Pracovnice jsou v kanceláři umístěny po dvou. Jednak je to z nedostatku místa, protože počet místností je limitován původní zástavbou, jednak z důvodu zastupitelnosti, aby kolegyňe mohly alespoň rámcově zastoupit druhou pracovníci v době nepřítomnosti a neposlední řadě i z důvodu bezpečnosti pracovníc. Samostatné kanceláře mají dvě pracovnice – pracovnice pro NRP a nově přijatá sociální pracovnice. Do února 2014 byla na OSPOD vyčleněna jedna místnost jako hovorna pro jednání s klienty. Z důvodu navýšení počtu pracovníků byla od nástupu nové pracovnice v únoru 2014 hovorna zrušena, místnost slouží jako kancelář.

Na pracovišti není z důvodu nedostatku místa zřízená zasedací místnost. Porady, případové konference a další akce většího rozsahu se konají v kanceláři vedoucí OSPOD, která je největší místností na oddělení.

Pokud klient musí čekat na přijetí, čeká na chodbě k tomuto účelu určeném místě. Pokud je přítomné dítě a musí čekat na rodiče, buď je v kanceláři s jinou pracovníci nebo, u větších dětí, čeká také na chodbě s tím, že pracovnice z nejbližší kanceláře dohlídí na dítě. Jelikož jsou vstupní dveře zamčené, není možné, aby dítě bez doprovodu rodiče opustilo prostory OSPOD.

Dále má OSPOD k dispozici sklad kancelářských potřeb a potřeb pro práci OSPOD a v archiv na spisy. Po vyřazení spisu z evidence je spis uložen v archivu na hlavní budově ÚMČ.

Na OSPOD není přímo zajištěna bezpečnost pracovníc při jednání a agresivními klienty. Ochranka pro celý odbor je zajištěna v úředních hodinách, své místo má na oddělení sociálním péče a prevence pro dospělou populaci ve vedlejší vchodě, na požádání v případě incidentu je k dispozici i pro OSPOD. Pokud při jednání v kanceláři není přítomná další pracovnice a je podezření na možný útok klienta či nevhodné chování, pracovnice mají domluvené signály pro kontrolu bezpečnosti pracovníc. Pokud předem pracovnice ví, že klient by mohl být agresivní, zajistíme účast ochranky, která sedí na chodbě a při jednání má pracovnice pootevřené dveře

pro potřebu zásahu, ale ne tak, aby slyšela obsah rozhovoru, pokud není možné ochranku zajistit, je požádána jiná pracovnice nebo vedoucí odboru o účast na jednání. OSPOD má zřízený Klub pěstounů, který má propůjčené prostory od příspěvkové organizace zřízené MČ Praha 17 Centrum sociálně-zdravotních služeb vždy každé první pondělí v měsíci od 16 do cca 18 hod. vyjma prázdnin. Zde probíhá vzdělávání pěstounů, konzultace nad problémy pěstounů a setkávání s dětmi. Klub pěstounů vede pracovnice pro NRP společně s vedoucí OSPOD.

2b

Orgán SPO má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon SPO 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.

Cíl kritéria:

- Zajištění dostatečného materiálního vybavení pracoviště
- Zajištění technického vybavení pro práci v terénu, v době pohotovosti

Materiální vybavení pracoviště :

Každá pracovnice má k dispozici PC, v každé kanceláři je tiskárna. Kopírka je pro celé oddělení jedna, kopíruje i formát A3. Další kopírka a skener pro formát A4 jsou k dispozici v kanceláři vedoucí OSPOD. Zde je také fax pro celé oddělení. Služební mobilní telefon (vedle pohotovostního mobilu) je k dispozici v pracovní době u vedoucí OSPOD.

Pro práci v terénu má oddělení k dispozici notebook, diktafon, fotoaparát. Záznamová technika je uložena u vedoucí OSPOD, pracovním je poskytována dle potřeby. Pohotovostní mobil je předáván společně s materiály potřebnými k výkonu pohotovosti pracovníci vykonávající pohotovost vždy v pondělí.

OSPOD nemá k dispozici vlastní automobil. V případě řešení případu v době pohotovosti je zajištěn odvoz PČR nebo dojezd MHD.

Pro návštěvy dětí v ústavní péči a pěstounské péči a jejich rodin na území Prahy pracovnice využívají MHD, jízdné je jim propláceno paušálem měsíčně na základě evidence jízd, které se stanoví jedenkrát ročně (evidence jízdného se provádí plošně pro celý úřad, měsíc předkládání soupisu jízd je vyhlášen tajemníkem úřadu).

Pro návštěvy dětí v ústavní péči a pěstounské péči mimo území Prahy OSPOD využívá služební automobil. Vedoucí OSPOD nahlásí na odbor hospodářské správy ÚMČ Praha 17 potřebu automobilu na daný termín, vedoucí OHOS pak zajistí pro výjezd některý ze služebních automobilů. Na OSPOD mají tři pracovnice referenční zkoušky, které je opravňují k řízení služebního automobilu, ÚMČ nemá pro tyto účely vyčleněného řidiče. Školení řidičů se provádí každý rok na ÚMČ, školení zajišťuje a termín určuje odbor hospodářské správy. Pro používání služebních vozidel je vydán vnitřní předpis, kterým se řídí všichni pracovníci používající služební automobil. Služební cestu pracovníků schvaluje vedoucí odboru, služební cestu vedoucí OSPOD schvaluje tajemník Úřadu. Zatím nebylo nutné využívat jinou formu dopravy – pronájem řidiče od agentury, taxi službu, použití vlastního vozidla.

2c

Orgán SPO má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována SPO (dále jen „klient“), zejména s ohledem na potřeby dětí.

Cíl kritéria:

- Materiální vybavení pro práci s klienty, zejména dětmi.

OSPOD z důvodu nedostatku místa nemá k dispozici hernu, místnost pro provádění pohovorů s dětmi. Prostory byly zrušeny přijetím nové pracovnice od 1.2.2014 (viz st. č. 4). Pohovory s dětmi jsou prováděny v kancelářích pracovnic, pokud je to nutné na „zabavení“ dítěte, je k dispozici omezený výběr hraček, dětské knihy, kreslicí potřeby. Pro event. převoz dětí vyžadujících v autě sedačku, má odbor 2 sedačky pro různé věkové kategorie.

OSPOD nemá k dispozici na pracovišti služby dětského psychologa, ale využívá služby dětského psychologa, který působí v rámci Centra sociálně-zdravotních služeb v Řepích. Spolupráce je velmi dobrá.

Standard 2c není dostatečně naplněn – chybí prostory – hovorna, herna (koutek pro děti). Opatření k nápravě - rozšíření prostor bude projednáno s vedením MČ.

2d

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

Cíl kritéria:

- Hygienické zázemí
- Osobní ochranné prostředky

Jelikož prostory byly rekonstruovány v r. 2010, byly při přestavbě uplatňovány požadavky dle platného stavebního zákona – je zde dostatečný počet WC pro zaměstnance, bezbariérové WC pro klienty, sprchový kout pro případ potřeby. Pro potřeby zaměstnanců jsou zřízeny 2 kuchyňky – čajová a na přípravu jídel.

Pro případ pobytu pracovnic v hygienicky závadném prostředí, mají pracovnice k dispozici pracovní jednorázové rukavice, desinfekční prostředek na ruce, repelent na tělo.

Všechny pracovnice se pravidelně účastní školení BOZP, které zajišťuje ÚMČ externím pracovníkem, Úřad MČ má vypracovaný vnitřní předpis pro zajištění BOZP, všichni pracovníci jsou s tímto materiálem seznámeni. Pracovníkem pro BOZP jsou také pravidelně kontrolovány prostory pro práci OSPOD, jsou zde prováděny pravidelné revize zařízení.

Pracoviště není vybaveno bezpečnostními tlačítky s napojením na ochranku.

Všichni pracovníci mají možnost se nechat očkovat proti žloutence, klíšťové encefalitidě a proti chřipce – tato očkování zajišťuje MČ ve spolupráci se smluvním lékařem. Jiná očkování si pracovník zajišťuje sám na vlastní náklady.

Lékárnička je umístěna na oddělení sociální péče a prevence, o vybavení se stará vedoucí oddělení.

Úklid prostor je zajišťován v rámci úřadu.

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

3a

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

Cíl kritéria:

- Zajištění orientace zaměstnanců a klientů o systému práce na OSPOD

MČ má na svých webových stránkách (www.repy.cz) v oddíle struktura Úřadu – odbory a oddělení zveřejněné informace ohledně činnosti OSPOD, kontakty na jednotlivé pracovnice. Zároveň je k dispozici Organizační řád s rozčleněním oddělení a odkazem na pracovní zařazení pracovníků, který vychází z vnitřního členění ÚMČ a vnitřních pravidel pro činnost OSPOD.

OSPOD nepravidelně přispívá i do měsíčníku vydávaného MČ Řepská 17, hlavně v období změn v zákonech, novinkami v oblasti SPOD, např. zřízením Klubu pěstounů na MČ Praha 17, aj.

Při osobní návštěvě či telefonickém kontaktu je vždy klientu podána informace o činnosti OSPOD jak obecného charakteru, či odborné poradenství, možnostech, postupech pracovníků, event. odkazem na pomáhající organizace, odborné pracoviště.

Při vstupu na pracoviště je zveřejněno rozdělení agendy OSPOD

Pro informovanost vedoucí OSPOD i jednotlivých pracovníků o pohybu jednotlivých zaměstnanců mimo pracoviště je veden „Senátník“, kam pracovnice zaznamenávají soudní jednání, výslechy na PČR. Každý zaměstnanec při odchodu informuje vedoucí oddělení o důvodu odchodu. V době nepřítomnosti pracovníka je zajištěna zastupitelnost.

3b

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

Cíl kritéria:

- Zpracovaný informační materiál o rozdělení agend
- Spolupráce s dalšími organizacemi
- Katalog poskytovatelů sociálních služeb
- Informační leták MČ
- Dostupnost Standardů kvality SPO

OSPOD má zpracovaný informační leták, který je umístěn při vstupu na pracoviště. U každé pracovnice je stručně uveden výčet činností, se kterými se může klient na pracovníci obrátit. V informacích je dále uveden region, ve které pracovnice vykonává přímou sociální práci, telefonní kontakt a informace o zastupitelnosti

Na oddělení pracují 4 sociální pracovnice zabývající se agendou rodinných vztahů (úvazek 3,75 – jedna pracovnice vykonává z důvodu zastupitelnosti na ¼ úvazku práci kurátora pro mládež). Přidělování případů jednotlivým pracovníkům je řízeno oblastí,

kteře jsou odděleny hlavními ulicemi v Řepích, Slánská a Makovského, Zličín a Sobín je zajišťován jednou sociální pracovnicí. Při řešení v době nepřítomnosti pracovnice je zajištěna plná zastupitelnost. Rozdělení případů v oblasti kurately pro mládež je řešeno abecedně, 3/4 případů řeší pracovnice s plným úvazkem, zbývající 1/4 řeší pracovnice s kumulovanou agendou.

OSPOD spolupracuje s dalšími organizacemi s pověřením na výkon SPO, školskými zařízeními, lékaři atd. Přehled organizací a jejich zaměření je k dispozici u vchodu na pracoviště OSPOD, letáky jsou předávány klientům při návštěvách OSPOD, pokud se daná služba na příslušném pracovišti klientovi doporučuje.

MČ má zpracovaný Katalog poskytovatelů sociálních a dalších služeb, kde je možné najít odkazy na různé organizace pracující s mládeží na území MČ. Dále má MČ zpracovaný informační leták „Kde si to mohu zařídít“, kde je vedle agend ostatních odborů uveden stručný výčet činností OSPOD. Oba tyto materiály jsou veřejně dostupné jednak v papírové podobě v informačním centru, Katalog je určen do všech domácností v MČ, informační leták na vybraných místech, jednak je elektronická podoba umístěna na webových stránkách MČ. Na tvorbě obou materiálů se podílel i odbor sociálních věcí.

Z prozatímní praxe zatím nevzešla potřeba mít informační materiály přeložené do různých jazyků. Cizinci žijící v regionu, ve kterém OSPOD vykonává SPO, jsou schopni komunikovat v českém jazyce.

Zpracované Standardy kvality SPO při poskytování SPO orgány SPO jsou k nahlédnutí u vedoucí odboru.

4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

4a

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

Cíl kritéria:

- Zajištění přiměřeného počtu pracovníků
- Organizační řád
- Náplň práce jednotlivých pracovníků

MČ má zpracovaný organizační řád – dostupnost na stránkách MČ www.repy.cz.

V OŘ jsou uvedeny agendy jednotlivých pracovních pozic. V rámci tohoto organizačního řádu má OSPOD schváleno 6 pracovních míst s pracovním úvazkem 6,00 pro pracovníky zařazené v orgánech SPO + vedoucí OSPOD, která zároveň vykonává i funkci vedoucí odboru sociálních věcí. 3 pracovnice jsou zařazené na pozici sociálních pracovníků řešících rodinné vztahy, problémy v rodinách, úpravu poměrů, atd., jedna pracovnice je zařazená z ¾ úvazku jako pracovnice pro rodinné vztahy a ¼ úvazku jako kurátorka pro mládež (z důvodu zastupitelnosti), 1 pracovnice v oblasti kurately pro mládež a jedna pracovnice pro náhradní rodinnou péči. Vedoucí OSPOD nemá přímo stanovenou agendu, vedle práce vedoucí oddělení řeší obtížné případy z jiných regionů, nejčastěji z Prahy 6, kdy nadřízený orgán MHMP nebo soud z různých důvodů přenesl místní příslušnost na OSPOD MČ Praha 17, pomáhá s řešením složitých případů ve správním obvodu.

Každá pracovnice má zpracovanou náplň práce, která je předložena ke schválení tajemníku ÚMČ a poté zařazená do složky k dané pracovníci uložené na personálním oddělení. Pracovnice svým podpisem při nástupu ztvrdí souhlas se zařazením a náplní práce.

4b

Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu SPO. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu SPO je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu SPOD ve správním obvodu orgánu SPO.

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 SPO. Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.

Cíl kritéria:

- Zajištění kvality poskytování SPO dostatečným počtem zaměstnanců
- Zajištění kapacity pro řešení všech situací ohrožených dětí v obvodu
- Zajištění počtu pracovníků na počet dětí a mladistvých do 18 let ve správním obvodu
- Dostupnost terénní práce

OSPOD MČ Praha 17 řeší případy v rámci správního obvodu, který zahrnuje MČ Praha – Řepy a MČ Praha – Zličín. Jelikož hlavně v oblasti MČ Praha – Zličín je dosti

rozsáhlá bytová výstavba, bude se pravděpodobně zvyšovat i počet řešených případů právě z MČ Praha- Zličín. Problémem v této oblasti je trvalý pobyt občanů – mnoho občanů zde žije v pronajatých bytech nebo, i když zde žijí dlouhodobě, mají trvalé bydliště i v jiných regionech ČR. Zatím však nárůst agendy není tak alarmující, aby bylo potřebné přijímat další opatření. Pokud by došlo k rapidnímu nárůstu agendy, musel by se problém řešit posílením pracovníka pro tuto oblast, event. přerozdělením agend stávajících pracovníků.

MČ Praha – Řepy má v současné době trvale hlášeno cca 25 000 obyvatel, z toho cca 4 200 dětí do 18 let. MČ Praha – Zličín má v současné době trvale hlášeno cca 5 200 obyvatel, z toho cca 950 dětí do 18 let. Dostupnost všech částí správního obvodu je dobře zajištěná MHD, intervaly spojů odpovídají možnostem sociálních pracovníků bez nutnosti využívat služební automobil. Počet pracovníků vcelku odpovídá počtu dětí trvale hlášených ve správním obvodu i náročnosti práce sociálních pracovníků i kurátorek pro mládež. V obvodu se nenachází žádná vyloučená lokalita, nevyskytuje se zde enormní nárůst patologických jevů, proto byl počet pracovníků stanoven na 800 dětí trvale žijících ve správním obvodu na jednoho pracovníka.

Na oddělení pracují 4 sociální pracovníce zabývající se agendou rodinných vztahů (úvazek 3,75 – jedna pracovníce vykonává z důvodu zastupitelnosti na ¼ úvazku práci kurátora pro mládež). Přidělování případů jednotlivým pracovnícům je řízeno oblastmi, které jsou odděleny hlavními ulicemi v Řepích, ulice Slánská a Makovského, Zličín a Sobín je zajišťován jednou sociální pracovnící. Při řešení v době nepřítomnosti pracovníce je zajištěna plná zastupitelnost. 1 pracovníce vede agendu NRP – osvojení i pěstounskou péči. Zastupitelnost pracovníce pro NRP je zajištěna vedoucí oddělení. V oblasti kurately pro mládež pracují 2 kurátorky, úvazek 1,25. Rozdělení případů v oblasti kurately pro mládež je řešeno abecedně, ¾ případů řeší pracovníce s plným úvazkem, zbývající ¼ řeší pracovníce s kumulovanou agendou. Toto rozdělení je z důvodu zastupitelnosti pracovníků.

4c

Orgán SPO má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu SPO, uplatněním specializace zejména pro oblast NRP, 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 SPO.

Cíl kritéria:

- Zajištění odbornosti pracovníků
- Specializace pracovníků
- Náplně práce
- Kumulované funkce

V rámci oddělení mají všechny pracovníce splněny požadavky na odbornost sociálního pracovníka. Vedle vedoucí oddělení mají dvě pracovníce dokončené vysokoškolské vzdělání magisterského stupně, tři bakalářského stupně vše zaměřením sociální práce, jedna pracovníce má nástavbové studium se zaměřením na sociální práci (dnes VOŠS) a splněný počet hodin vzdělávání sociálních pracovníků. V náplni práce jednotlivých pracovníků je uvedena jejich specializace – sociální pracovníce, kurátorka pro mládež a pracovníce pro NRP. V rámci této specializace se také odvíjí

další vzdělávání sociálních pracovníků. Kromě jedné pracovníce, která vykonává kumulovanou agendu sociální pracovníce ($\frac{3}{4}$) a kurátorky pro mládež ($\frac{1}{4}$) nevykonávají žádné pracovníce jinou kumulovanou funkci. Na pracovišti není vyčleněná pracovníce se specializací na týrané a zneužívané děti, protože v počtu pracovníce, který máme k dispozici a počtu případů, není možné vyčlenit jednu pracovníci pouze pro tyto účely.

Členění oddělení odpovídá i schématu organizačního řádu MČ.

Každá pracovníce je vybavena písemným oprávněním k zastupování dítěte při jednáních, ke vstupu do rodin, k výkonu SPO.

5. Přijímání a zaškolování

5a

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

5c

Orgán SPO přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu SPO a vykonávajícího SPO v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti.

Cíl kritérií:

- Splnění kvalifikačních předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka
- Zajištění u všech pracovníků SPO vykonání zkoušky odborné způsobilosti

Všechny pracovnice OSPOD splňují požadované kvalifikační předpoklady dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách pro výkon povolání sociálního pracovníka a splnily povinnost složení zkoušky zvláštní odborné způsobilosti dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávních celků. Nově přijatý pracovník musí splňovat požadované vzdělání, pokud nemá složenou zkoušku odborné způsobilosti, personální oddělení ÚMČ zajistí přihlášení pracovníka k vykonání ZOZ (náležitosti dle vyhlášky 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti) do šesti měsíců od data vzniku pracovního poměru. Zaměstnanec se zvláštní odbornou způsobilostí na úseku SPOD musí prokázat také zvláštní odbornou způsobilost k výkonu správních činností, a to do 18 měsíců od vzniku pracovního poměru. V případech daných zákonem může být pracovník této povinnosti zproštěn, resp. mu zkoušku nahrazuje odpovídající vzdělání v ustanovených typech bakalářského či magisterského studia. Doklady o dosaženém vzdělání a absolvování zkoušky odbor způsobilosti jsou uloženy v osobní složce pracovníka na personálním oddělení. Jmenný seznam s přehledem o nejvyšším dosaženém vzdělání je přílohou st. 5a.

5b

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

5d

Orgán SPO má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávající sociálně-právní ochranu.

Cíl kritérií:

- Zabezpečení odpovídajícího výběru nových pracovníků dle pravidel pro přijímání nových zaměstnanců
- Zajištění přípravy nových pracovníků pro výkon SPOD

ÚMČ vypisuje vždy pro přijetí nového pracovníka výběrové řízení, pokud není k dispozici pracovník na jiném úseku, který splňuje všechny požadované kvalifikační předpoklady a má zájem o práci sociálního pracovníka pro výkon SPOD.

ÚMČ zajistí zveřejnění informace o vypsání výběrového řízení na webových stránkách MČ, informačních tabulích, inzercí v tisku, na ÚP, aj. Výběrové řízení je

vypisováno dle zákona č. 312/2002 Sb., a jeho realizace a zabezpečení spadá do kompetence personálního oddělení. Personální oddělení s vedoucí OSPOD konzultuje požadavky na nového pracovníka před vypisováním výběrového řízení. Vedoucí OSPOD je následně členem výběrové komise a je přítomen při výběru nového pracovníka.

Při nástupu nového pracovníka vedoucí OSPOD provede vstupní pohovor, pracovník je seznámen s náplní práce, pravidly na pracovišti, je poučen o mlčenlivosti ve všech věcech, se kterými při práci přijde do styku, hlavně v otázkách osobních údajů klientů. Mlčenlivost stvrdí svým podpisem.

U nově přijatého pracovníka se posuzuje nutnost zaškolení, detailní zaškolení není nutné, pokud pracovník již na OSPOD pracoval a má dostatečnou praxi. Pro zaškolení nového pracovníka bez praxe je zvolen zkušený pracovník (mentor). V doprovodu mentora se nový pracovník zúčastní šetření v rodině, vedení spisové dokumentace, jednání u soudu a dalších činností s agendou souvisejících.

Doba zaškolování trvá 3 měsíce. Před uplynutím zkušební doby tří měsíců je působení nového pracovníka vyhodnoceno pohovorem s vedoucí OSPOD za přítomnosti mentora a nastíněn jeho další profesní rozvoj. Dál pracuje nový pracovník samostatně, pokud potřebuje zkonzultovat postup, ostatní pracovníci jsou mu k dispozici. Průběžně je kontrolován vedoucí OSPOD. Pracovník prochází adaptačním procesem, který může být i kratší než zkušební doba, aby se prokázal zájem a schopnost vykonávat SPOD. Po dobu adaptačního procesu jsou s novým pracovníkem průběžně konzultovány jeho kroky, postoje, postupy.

5e

OSPOD určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán SPO umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.

Cíl kritéria:

- Umožnit studentům VOŠ a VŠ praxi na pracovišti OSPOD.

Rozhodnutím tajemníka ÚMČ byla dána vedoucí OSPOD kompetence rozhodovat o umožnění vykonávání praxe studentům VOŠ a VŠ se sociálním zaměřením. OSPOD umožňuje výkon praxe studentům VOŠ sociálně právní Jasmínová ul., Praha 10, následně podle možností studentům VŠ obor sociální práce. Student vždy předkládá smlouvu mezi školou a OSPOD, ve které jsou určeny cíle, kterých má praxe dosáhnout. Studenti VOŠ setrvávají na OSPOD jeden semestr, studenti VŠ zpravidla 60 nebo 120 hodin.

Mentorem praxe je převážně vedoucí OSPOD, který organizuje činnosti studenta ve spolupráci s ostatními pracovníky. Po nástupu studenta je proveden vstupní pohovor, student je seznámen s organizací a pravidly pracoviště, bezpečností na pracovišti, náplní praxe, je poučen o mlčenlivosti ve všech věcech, se kterými přijde při činnostech do styku a následky porušení mlčenlivosti. V průběhu praxe jsou se studentem konzultovány jednotlivé případy, postupy sociálních pracovníků, vedení spisové dokumentace, spolupráce s policií, soudy a jinými subjekty, záznamy studenta z praxe, v závěru je se studentem proveden závěrečný hodnotící pohovor, vedoucím OSPOD je vypracováno hodnocení studenta pro potřeby školy.

6. Profesní rozvoj zaměstnanců

6a

Vedoucí zaměstnanec orgánu SPO zařazený k výkonu SPO pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu SPO. Vedoucí zaměstnanec zařazený v orgánu SPO je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně 1 ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.

Cíle kritéria:

- Provádět hodnocení zaměstnanců alespoň jednou ročně
- Vést o provedeném hodnocení záznam

Vedoucí OSPOD provádí hodnocení zaměstnanců alespoň jedenkrát ročně. Zatím o provedeném hodnocení nebyly vedeny písemné záznamy zakládáné v osobních složkách pracovníků, povinnost provádět hodnocení v písemné podobě není stanovena. Písemně je hodnocení stručně uvedeno při předkládání návrhu odměn za určité období na personální oddělení.

Hodnocení je prováděno rozhovorem se zaměstnancem, aby měl zaměstnanec možnost se k hodnocení vyjádřit. Součástí hodnocení je i stanovení dalšího profesního rozvoje, účast na seminářích rozvíjejících další dovednosti pracovníka, apod.

6b

Orgán SPO má písemně zpracován individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu SPO k výkonu SPO.

6c

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

Cíl kritérií:

- Zajistit průběžné vzdělávání zaměstnanců v požadovaném rozsahu s přihlédnutím k potřebám zaměstnance
- Zpracování individuálního plánu vzdělávání zaměstnanců

OSPOD zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců v rozsahu min. 6 pracovních dnů, tj. 48 výukových hodin, za kalendářní rok na vzdělávacích kurzech akreditovaných MPSV. Výběr se řídí nabídkou a potřebami jednotlivých zaměstnanců. Pokud není pro pracovnice k dispozici kurz akreditovaný MPSV a zaměstnanec dostane nabídku kurzu pořádaného jinou organizací, např. Prev centrum, Dobrá rodina, poradny zabývající se exekucemi, oddlužením atd., je zaměstnanec oprávněn k účasti na těchto kurzech, tyto pak nahrazují akreditované kurzy.

Vzdělávací plán zaměstnanců je vytvářen společně s pracovníkem, zaměstnanec se na tvorbě přímo podílí dle osobních potřeb a nabídky vzdělávání. V plánu nejsou určeny konkrétní kurzy, protože plán je tvořen v závislosti na podmínkách práce, tvorby a

novelizace zákonů, nabídky kurzů a individuálních potřeb zaměstnanců, které se mohou v průběhu roku vyvíjet.

6d

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

Cíl kritéria:

- Zajištění podpory nezávislé osoby, psychické individuální podpory zaměstnanců
- Nastínění nových pohledů, postupů v řešení případů
- Předcházení syndromu vyhoření

OSPOD zajišťuje vnitřní supervizi v rámci porad oddělení, kdy se řeší problémové případy, postupy, nové způsoby řešení.

OSPOD dle potřeby zajišťuje podporu nezávislé osoby, supervizi, jak případová pro řešení jednotlivých případů, nových pohledů, postupů, tak týmovou pro upevnění vztahů v kolektivu, zvýšení efektivity práce kolektivu, motivaci k novému myšlení.

Supervize musí být prováděná nezávislým odborníkem zvenčí. Supervize je zajišťována na pracovišti OSPOD, Makovského 1141, Praha – Řepy na základě podepsané smlouvy.

Zajištění supervize na pracovišti je preventivním prvkem proti syndromu vyhoření.

7. Prevence

7a

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

Cíl kritéria:

- Zajištění vyhledávání a monitorování ohrožených dětí
- Spolupráce s organizacemi pracujícími s dětmi a mládeží
- Koordinace preventivních aktivit

OSPOD aktivně vyhledává ve spolupráci se školami, nestátními neziskovými organizacemi, policií, ostatními úřady a občany ohrožené, týrané a zneužívané děti. OSPOD prověřuje každé, i anonymní, upozornění organizací a občanů na ohrožení dítěte.

OSPOD spolupracuje se školskými zařízeními, ZŠ i MŠ, nestátními neziskovými organizacemi, Fond ohrožených dětí, Dobrý rodina, Barevný svět dětí, Host, Mosty, Linka bezpečí, Naše dítě aj., velice úzce spolupracuje s nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež Klub 17 (je součástí příspěvkové organizace zřízené MČ Praha 17 Centrum sociálně-zdravotních služeb), s policií (PČR, MP), zdravotnickými zařízeními, Dětským centrem Praha 4 – Krč, dětskými domovy, Střediskem výchovné péče, Rosa, Intervenčním centrem pro oběti domácího násilí, aj., na řešení problematických případů. Dále spolupracuje s azylovými zařízeními, Acorus (pro týrané ženy) při řešení problémů s bydlením.

Velmi úzká je spolupráce s Klubem 17 – průběžný monitoring ohrožených dětí, výskytu negativních jevů u dětí event. podezření na požívání alkoholu a drog (nejčastěji kouření marihuany a cigaret).

OSPOD, konkrétně kurátorky pro mládež, se aktivně zúčastňují společně s MP a PČR kontroly podávání alkoholu nezpl. osobám, práce mladistvých v pozdních nočních hodinách v restauračních zařízeních v Praze 17. Zjištěné údaje OSPOD následně vyhodnocuje a činí kroky k nápravě zjištěných skutečností.

V rámci šetření v místě bydliště klienta je sledovaná komplexní situace rodiny, včetně všech dětí nacházejících se v rodině.

Návazně OSPOD zpracovává získané informace a činí další kroky k nápravě – jednání s rodiči, možnost NRP, návštěvy pomáhajících organizací s pověřením k výkonu SPO, SVP.

OSPOD pořádá k problémovým případům případová setkání nebo případové konference, kde jsou vedle rodičů k řešení přizváni další zainteresované osoby (zástupce školy, dětská lékařka, zástupci NNO aj.), OSPOD koordinuje a vyhodnocuje kroky v řešení problémových případů.

Na MČ Praha 17 není ustanovena komise SPOD.

MČ Praha 17 i MČ Praha-Zličín vypisují granty na podporu volnočasových aktivit pro děti a mládež, odbor sociálních věcí ve spolupráci s vedoucí OSPOD připravil pro občany Katalog poskytovatelů sociálních a dalších služeb pro občany MČ, kde vedle informací určených dospělé populaci jsou uvedeny i kontakty a aktivity organizací na území MČ pracujících s mládeží. I když koordinátor prevence kriminality a protidrogový koordinátor po změnách v zákoně o SPO nespadá přímo pod OSPOD,

velmi úzce spolupracuje a vzájemně koordinuje preventivní aktivity určené pro děti a mládež.

OSPOD provádí šetření v nákupních centrech, v okolí stanic metra, na rizikových MČ za účelem zjištění pohybu nezl. dětí v dopoledních hodinách v době školního vyučování.

7b

Orgán SPO 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 ČR, probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotnických 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.

Cíl kritéria:

- Uplatňování multidisciplinárního přístupu v oblasti prevence

OSPOD nemá zřízený multidisciplinární tým, ale vždy aktivně spolupracuje s příslušnými organizacemi, školskými zařízeními, občanskými sdruženími atd.

Pro žáky 9. tříd v rámci prevence kriminality společně se základními školami a o.s. PRAK pořádá výjezdy do věznic s následnými besedami, podporuje činnost nízkoprahového zařízení pro děti Klub 17, kam nezl. směřuje a kde děti mohou trávit 3 odpoledne v týdnu. V regionu se nenachází vyloučená lokalita, není zde registrovaná nadměrná aktivita různých skupin s rasovým podtextem, proto v MČ není zřízená funkce romského poradce ani tým na řešení problémů s rasovým podtextem.

V MČ Praha-Zličín se nacházejí velká nákupní střediska, kde občas dochází ke krádežím zboží – OSPOD toto řeší ve spolupráci s MP, PČR a s místně příslušnými OSPOD v místě trvalého pobytu nezletilých.

Pracovníci OSPOD se zúčastňují setkávání s odborníky z různých oblastí dle potřeb i nabídky organizací. Úzce spolupracují s Intervenčním centrem v oblasti prevence před domácím násilím, Prev-centrem a dalšími odborníky v rámci vzdělávání pěstounů (účastnit se mohou i osoby, které o téma projeví zájem) v Klubu pěstounů z různých oblastí (přednášky z oblasti psychologie dětí, zdravotní péče, prevence před alkoholem a drogami, kyberšikany, domácího násilí, sexuálního zneužívání atd.)

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a

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

Cíl kritéria:

- Jednotný postup při evidenci a přidělení případu
- Informovanost zaměstnanců o přijetí případu, u klientů o důvodech pro evidenci

Pravidla postupu přijímání a evidence jednotlivých případů musí být vždy v souladu s ustanovením zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dítěte ve znění pozdějších předpisů, § 54 a 55, a se směrnicí MPSV č. 2013/26780-21 ze dne 19.3.2013, upravující rozsah evidence a obsah spisové dokumentace vedené OSPOD. OSPOD přijímá oznámení datovou schránkou, podatelnu úřadu, e-mailem, oznámením do protokolu, oznámením přijatým telefonicky (i anonymním oznamovatelem), vlastní depistážní činností.

Příjemce oznámení zkoumá obsah a důvod oznámení, posoudí naléhavost případu, informuje vedoucí OSPOD, která rozhodne o přidělení případu. Oznámení z podatelny úřadu zpracuje pracovnice, která má na starosti zpracování pošty, předá vedoucí OSPOD k dalšímu rozdělení příslušné pracovníci.

Příslušná pracovnice zaeviduje případ podle obsahu do rejstříku Om nebo Nom, případně do dalších pomocných rejstříků (čl. 23 – 26 Směrnice MPSV). Rejstříky jsou vedeny v papírové podobě. Pracovnice vyplní evidenční listek a ten je zařazen do kartotéky v archivu se spisy. Předání případu příslušné pracovníci po oznámení a zaevidování případu se děje bezodkladně, maximální doba činí 7 dnů. Nepříslušná podání jsou postoupena příslušnému orgánu, nepříslušná oznámení předaná podatelnu jsou vracena podatelně k předání příslušnému orgánu, maximální lhůta předání činí 7 dnů.

Pracovnice OSPOD přijímající oznámení informuje oznamovatele, pokud není anonymní, o dalším postupu, klienta o důvodech evidence.

8b

Každý případ OSPO je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.

Cíl kritéria:

- Zajistit, aby u naléhavých případů nedocházelo k prodlení
- Stanovení kritérií pro posouzení naléhavosti případu
- Informovanost a jednotný postup při určování kritérií pro naléhavost, míry ohrožení

Pracovník OSPOD po přijetí oznámení musí bezodkladně vyhodnotit jeho naléhavost. Toto činí ve spolupráci s vedoucí OSPOD. Pracovníci posoudí, zda se jedná o případ, který nesplňuje kritéria naléhavosti a bude se řešit postupy pro běžné případy, nebo zda případ splňuje kritéria naléhavosti a bude se řešit bezodkladně.

Základním a nejdůležitějším kritériem při posuzování naléhavosti je míra ohrožení života dítěte, zajištění péče (dítě se ocitlo bez péče), jeho bezpečí a zajištění zdravého vývoje.

Pracovník vychází z informací oznamovatele, z vlastních poznatků o případu, pokud takové již jsou, z informací získaných při šetření případu.

Případy, kdy dochází k ohrožení života a zdraví dítěte, ocitne-li se dítě bez péče, jedná-li se o dítě týrané a zneužívané, je vážně ohrožen zdravý vývoj dítěte, dítě je mladší 6 let a není schopno se bránit, dítě se nachází v závadovém prostředí, dítě je na útěku, dítě má sebevražedné chování, rodiče projevují znaky extrémního chování ohrožující dítě, v případě akutní intoxikace dítěte omamnými a psychotropními látkami nebo alkoholem, v rodině dochází k domácímu násilí, zadržení dítěte při páchání trestné činnosti apod. se řeší bezodkladně i mimo běžnou pracovní dobu. Pro tyto případy slouží pracovníci po skončení běžné pracovní doby, o víkendech a svátcích pracovní pohotovost 24 hodin denně.

Pracovník v návaznosti na posouzení naléhavosti činí další kroky a opatření, jako je vyrozumění PČR, umístění dítěte do ZDVOP, předání do pěstounské péče na přechodnou dobu, hospitalizace, vyrozumění pediatra, odborná intervence psychologa, psychiatra atd. a to v takovém časovém intervalu, aby nedošlo k ohrožení zájmů dítěte.

8c

Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu SPO u daného případu.

Cíl kritéria:

- Zajištění koordinátora pro každý řešený případ
- Řízení případu jedním koordinátorem

Po přijetí oznámení případu je případ předělen příslušnému pracovníku, koordinátorovi případu, dle místa bydliště dítěte, u kurátorů dle písmen v abecedě, u NRP pracovníci pro NRP, který zodpovídá za průběh poskytování SPO, vykonává přímou sociální práci, pomáhá klientovi v orientaci v SPO a sociálních službách, provází klienta celým procesem pomoci a podpory.

Koordinátor vyhodnotí situaci dítěte, zpracovává individuální plán ochrany dítěte v návaznosti na další poskytované služby, vyhodnocuje a aktualizuje vývoj případu.

Koordinátor může ke spolupráci přizvat i další odborníky.

Jméno koordinátora, případná změna koordinátora, je uvedeno ve spisové dokumentaci případu.

V případě nepřítomnosti koordinátora je zajištěna zastupitelnost, kdy zastupující pracovník je informován o případu, koordinátor případu je pouze jeden. Zastupující pracovník je zpravidla ten, který sdílí s koordinátorem společnou kancelář, v případě pracovníka pro NRP je to vedoucí OSPOD. Klient je o dlouhodobé nepřítomnosti koordinátora případu informován při návštěvě OSPOD, při tel. kontaktu nebo na předvolance k jednání.

8d

Každý zaměstnanec zařazený v orgánu SPO k výkonu SPO pracuje maximálně s 80 rodinami, kurátor pro děti a mládež se 40 rodinami, v případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.

Cíl kritéria:

- Zajištění řádného a kvalitního výkonu SPO, zajištění práva rodiny

- Ochrana zaměstnanců před přetížením

Ve správním obvodu není žádná vyloučená lokalita, pracovnice OSPOD řeší případy, které nevyžadují snížení počtu předepsaných hodnot.

Zaměstnanec pracuje v rámci stanoveného limitu - maximálně 80 rodin sociálních pracovníc, 40 rodin u kurátora pro mládež, 40 rodin u NRP (osob pečujících o dítě, osob v evidenci), pracovnice s kumulovanou funkcí pracuje jako sociální pracovnice se 60 rodinami a jako kurátorka pro mládež s 10 rodinami.

Při počtu rodin není rozhodující počet dětí v rodině a zda-li má rodina v MČ trvalé či faktické bydliště (trvalé bydliště má v jiném regionu). Jako jedna rodina se počítá i rodina, kde je vedeno více spisů Om (polorodé děti s trvalým bydlištěm ve správním obvodě MČ Praha 17) nebo spisů Nom (polorodé děti s trvalým bydlištěm mimo MČ ale fakticky bydlící ve správním obvodě MČ Praha 17).

Při stanovení hodnot není uveden žádný časový rámeček, např. rok.

9. Jednání, vyhodnocení a individuální plán ochrany dítěte

9a

Při jednání s klientem dodržuje OSPOD základní principy výkonu SPO, 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 základní svobody*
- *Podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím*
- *Informuje klienta i o postupech používaných při výkonu SPO*

Cíl kritéria:

- Znalost principů SPO
- Uplatňování principů SPO jako základní věc při jednání s klientem

Sociální pracovník ctí rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro plný, harmonický a zdárný rozvoj osobnosti dítěte.

Sociální pracovnice jedná s klientem bez ohledu na rasu, náboženské vyznání, sociální úroveň, politické přesvědčení, původ. Při jednání respektují práva každého jedince na seberealizaci, jeho možnosti, respektují ochranu důstojnosti a lidských práv. Při jednání zaměstnanci zachovávají právo na soukromí, důvěrnost v jednání, zachovávají mlčenlivost o věcech, se kterými při jednání přišli do styku. Vedou klienty k vědomí odpovědnosti za výchovu nezl. dětí. Sociální pracovník spolupracuje s dalšími odborníky na zkvalitnění péče o nezl. dítě, přispívá k vytvoření podmínek pro zdárný vývoj dítěte ve všech jeho oblastech, snaží se předejít týrání, zneužívání a zanedbávání dětí.

Ctí zákonitosti jiných kulturních základů rodiny, na druhé straně motivuje rodiče k tomu, aby mohlo dítě žít v přirozeném prostředí, ve kterém v současnosti vyrůstá. Vychází z individuálních potřeb každého jedince, poskytuje mu odpovídající poradenství, pomoc, informace, a to bezplatně.

Sociální pracovník se snaží zamezit oddělení dítěte od rodiny, jeho umístění v zařízení, pokud to není v rozporu se zájmy dítěte, podporovat kontakt s rodiči za účelem návratu do rodiny, pokud to není v rozporu se zájmy dítěte. Při vyhodnocování specifických potřeb definuje, zda dítě nespadá pod §6 zákona č. 359/1999 Sb.

Sociální pracovnice ctí právo dítěte sdělit svůj názor a přání a pomáhá mu v rámci možností tyto uskutečnit, ctí právo na soukromí dítěte, pomáhá mu čelit nezákonným útokům na jeho čest a pověst.

Pracovník si uvědomuje kompetence klienta, jeho soběstačnost, možnosti, podporuje ho v samostatnosti, odpovědnosti za své jednání. Používá edukačních metod a udělování úkolů klientům.

Při jednání ctí názor klienta, nehodnotí ho a nesoudí ho, pokud neohrožuje zájmy dítěte. Věnuje se zjišťování příčin nastalé situace a s klientem projednává možnosti řešení, sociální začleňování klientů, vede klienta k aktivnímu postoji k řešení problémů a to bez ohledu na náboženství, barvu pleti, politické vyznání, národnost.

V případě dětí cizinců se snaží o začlenění mezi vrstevníky, upevnění vztahů s ostatními dětmi, o rozvoj mimoškolních aktivit.

Při jednání informuje klienta o postupech používaných SPOD, o kompetencích sociálního pracovníka, o jeho úloze, nastiňuje možnosti začlenění dítěte, informuje o spolupráci se školou.

V každém případě ctí individualitu každého jedince.

V žádném případě neposkytuje informace třetím osobám bez souhlasu klienta.

9b

OSPOD zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajišťují externě.

Cíl kritéria:

- Dostupnost výkonu SPO klientům se specifickými potřebami bez rozdílu
- Znalost specifických potřeb klientů

Zaměstnanci OSPOD umí s klienty se specifickými potřebami komunikovat. Pokud není pracovník schopen toto zvládnout vlastními silami, spolupracuje s externími pracovníky, zajišťujícími tlumočnické služby. OSPOD nemá vytvořen speciální seznam spolupracujících externistů, situaci řeší dle potřeby vyhledáním příslušného specialisty (znaková řeč, cizí jazyk, aj.). Pokud ale klient se specifickými potřebami přichází, přichází i s tlumočnickem, nebo se nejprve ozve tlumočnick a s ním je dojednaná společná schůzka na OSPOD, v rodině.

V případě fyzického, smyslového postižení klienta je zajištěn bezbariérový přístup na pracoviště OSPOD nebo pracovník jedná s klientem v místě jeho bydliště. Event.. za přítomnosti asistenta.

Pro případ mentálního a psychického postižení jsou pracovníci vyškoleni na jednání s takto postiženými klienty, průběžným vzděláváním si doplňují vědomosti z daných oblastí.

9c

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

Cíl kritéria:

- Zjištění a objektivní vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny
- V souvislosti se zjištěnými skutečnostmi rozlišit dva typy vyhodnocení a umět tyto typy používat

Principy vyhodnocování:

- Je zaměřeno na nejlepší prospěch dítěte, nikoli jednoho z rodičů
- Odvíjí se od stádia vývoje dítěte
- Bere v úvahu prostředí, ve kterém dítě vyrůstalo, kulturní, etnické i náboženské zázemí

- Zahrnuje dítě, rodiče i širší rodinu
- Objasňuje problémy rodiny a zaměřuje se na silné stránky rodiny
- Pracuje s důkazy získanými terénní prací, nikoliv zprostředkovanými informacemi
- Spolupráce s dalšími subjekty (škola, zdravotní zařízení, NNO aj.), poskytovateli sociálních služeb
- Jedná se vyvíjející se proces, nikoliv o jednorázový úkon

Kmenový pracovník při přijetí klienta provádí prvotní pohovor, zjišťuje osobní i rodinnou anamnézu zaměřenou na stávající problém, sumarizuje a vyhodnocuje získané informace, v případě potřeby doplňuje další dokumentaci (např. zprávy ze školy, od lékaře, PCR aj.).

Výsledkem je objektivní vyhodnocení situace dítěte, určení míry jeho ohrožení, zmapování kapacity zdrojů v rodině, širší rodině a závěru, zda klient spadá do §6 zákona č. 359/1999 Sb. Pokud se nejedná o dítě podle §6 zákona, pracovník tuto skutečnost uvede do spisu a provede základní vyhodnocení. Pokud se jedná o dítě podle §6 zákona č. 359/1999 Sb. nebo pokud se situace v průběhu času změní a dítě bude spadat do §6 zákona, pracovník podrobné vyhodnocení provede. V případě, že se jedná o dítě zařazené do evidence z jiného důvodu, pracovník vyhodnocení neprovádí. Vyhodnocení se provádí pro každé dítě samostatně. V případě sourozenců je provedeno pro všechny děti současně v oblastech, které jsou pro všechny sourozence společné (rodiče, bydlení,...), přitom každé dítě má své vyhodnocení v oblastech, ve kterých se liší.

Vypracování vyhodnocení situace dítěte:

- Vypracovává se písemně na základě formuláře MPSV
- Zápis o analýze potřeb dítěte je zařazen do speciální složky spisu Om
- Analýza se vypracovává do jednoho měsíce od zařazení dítěte do evidence
- V případě změny situace pracovník analýzu doplňuje, vyhodnocuje
- Pracovník popíše nové skutečnosti a nové, aktuální potřeby dítěte a rodiny
- Na základě vyhodnocení situace pracovník stanovuje rizika a cíle pro další práci

9d

OSPOD obecního úřadu obce s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocení se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v §6 zákona, individuální plán ochrany dítěte (dále IPOD), podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.

Cíl kritéria:

- Strukturovat proces práce na případu ohroženého klienta
- Definovat postup, kdy a jak zpracovávat individuální plán ochrany dítěte, jeho přehodnocování a uzavírání

Pracovník OSPOD vypracovává IPOD, jestliže je dítě zařazeno do §6 zákona o SPO, k tomu používá formulář MPSV. IPOD se zpracovává nejpozději do jednoho měsíce od přijetí podnětu na poskytování SPO. V této době musí být zpracována alespoň základní podoba plánu vymezující známé příčiny ohrožení dítěte a stanovující opatření včetně časového harmonogramu, která jsou v danou chvíli realizovatelná.

IPOD musí být konkrétní – reaguje na situaci, jsou určeny konkrétní kroky k řešení, odpovědnost za realizaci, spolupráce s dalšími subjekty. IPOD musí obsahovat

měřitelné výstupy, vyhodnocování jejich dopadů, cíle pomoci a možnosti realizace, dostupnost služeb, termín realizace. IPOD je časově omezený, jednotlivé kroky se vypracovávají na konkrétní dobu, po té je postup a výsledek vyhodnocen a plán aktualizován nebo uzavřen. V případě uzavření musí být uvedeno, z jakého důvodu k takovému postupu došlo.

IPOD se zpracovává za účasti rodiny a dítěte s výjimkou situace, kdy by bylo dítě vystaveno některým náročným situacím, které není v zájmu dětí řešit za jejich přítomnosti. V případě nezájmu rodiny spolupracovat je třeba zaznamenat i opatření učiněná k získání rodiny ke spolupráci.

Náležitosti IPOD :

- V záhlaví musí být uvedeno jméno a příjmení klienta, jeho iniciály, spisová značka
- Ohrožující stav a cíle, úkoly, postupy a opatření k dosažení zlepšení
- Osoby, které jsou odpovědné za dosažení cíle, termín, do kterého má být cíl naplněn
- V případě změny pracovnice IPOD doplňuje nebo vypracovává nový nebo uzavírá v případě dosažení očekávaného stavu, vše ve spolupráci s rodinou
- V případě nesplnění cílů pracovnice seznámí rodinu s důsledky tohoto neplnění
- IPOD je vypracován pro každé jednotlivé dítě zvlášť
- IPOD musí být podepsán pracovníkem, který IPOD sepsal, případně klientem, zákonným zástupcem, současně je vyznačeno datum sepsání.

10. Kontrola případu

10a

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

Cíl kritéria:

- Odhalení nedostatků, případně chyb při řešení případů v oblasti SPO
- Jednotný a transparentní postup při kontrolní činnosti

Na pracovišti jsou průběžně kontrolovány spisy (případy) vedoucí OSPOD.

Kontroly jsou prováděny:

- Pravidelně při řešení nového, složitého nebo déletrvajícího případu
- Na základě stížnosti klienta u vedoucí OSPOD ať ústní nebo písemné
- Na základě žádosti jiných orgánů (MHMP, MPSV, ombudsman)

Nálezy kontroly jsou analyzovány, v případě zjištění nedostatků jsou vyhodnoceny příčiny nedostatků, s pracovníkem jsou projednána opatření k odstranění odhalených chyb či nedostatků.

V případě zjištění závažných nedostatků, pochybení, je se zaměstnancem zahájeno kárné řízení.

11. Rizikové a nouzové situace

11a

Zaměstnanci zařazení v orgánech SPO 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 SPO včetně postupů při jejich řešení.

Cíl kritéria:

- Připravenost pracoviště i zaměstnanců na rizikové a nouzové situace v souvislosti s výkonem SPO
- Pravidla pro řešení rizikových a nouzových situací přinášejí zaměstnancům i klientům větší bezpečí

Pojmy:

Riziková situace – situaci, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku (např. klient pod vlivem alkoholu, drog, agresivní klient, klient napadne zaměstnance, vzájemné napadení klientů, apod.)

Nouzová situace – situace, kdy může dojít k omezení výkonu SPO z důvodu vzniku nenadálých skutečností (kumulace naléhavých případů u jednoho pracovníka v krátkém časovém období, povodeň, výpadek el. proudu, porucha vozidla při služební cestě, atd.)

Pracovníci znají možné rizikové a nouzové situace, které mohou nastat na pracovišti. Znají i postupy, jak tyto situace řešit. V případě vzniku takovéto situace je případ vyhodnocován se všemi zaměstnanci a jsou přijímána opatření k lepšímu zajištění bezpečnosti.

Všechny pracovníce jsou proškoleny v rámci průběžného vzdělávání, jak se chovat, jak reagovat v případě jednání s agresivním klientem, s klientem v psychotickém stavu, s postiženým klientem aj. V případě podezření na alkohol, drogy, agresivitu při šetření v rodině, chodí pracovníci ve dvou, v případě, že nelze zajistit bezpečné prostředí při šetření v rodině, klient je zván na pracoviště. Zde je možné zajistit přítomnost ochranky (umístěna ve vedlejším oddělení). Pracovníce mají domluvené signály k pomoci, pokud projevy klienta vykazují známky nebezpečí pro pracovníci. Část pracovníků sedí v kanceláři ve dvou, čímž je částečně zajištěna bezpečnost i možnost zavolání ochranky.

V případě, že klient nedbá pokynů ochranky, je možné se obrátit na městskou policii, která má pracoviště ve vedlejším domě a s vedením okrsku je tato možnost domluvena.

V případě poruchy automobilu při služební cestě je kontaktován pracovník odboru hospodářské zprávy a je s ním domluven další postup.

Všichni zaměstnanci jsou pravidelně proškolení v oblasti BOZP a požární ochrany. V případě zajištění opilého dítěte bez péče pracovníce volá záchranku a dítě je převezeno do zdravotnického zařízení.

12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

12a

OSPOD uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému SPOD o klientech a dalších osobách.

Cíl kritéria:

- Uspořádání údajů, záznamů a dokumentů pro rychlé a snadné zacházení, efektivita zacházení s informacemi
- Obsah osobních spisů v jednotné struktuře
- Odborné poskytování SPO se zřetelem na respektování práv klientů a ochranu jejich osobních údajů

Postup upravuje komplexně Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. Zář 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány SPOD a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.

Spisová dokumentace je uložena ve zvláštní místnosti – spisovna – na pracovišti OSPOD. Do této místnosti mají přístup všichni pracovníci pracující se spisovou dokumentací nezl. dětí.

Za dokumentaci je zodpovědný klíčový pracovník.

Pracovník aktuálně pracující s případem zapíše do knihy zapůjčení spisové dokumentace a spis uloží ve své skříni, která je přímo určená k uložení spisů. Po ukončení práce se spisem tento vrátí zpět do spisovny a vrácení zaznamená do knihy vypůjčených spisů. V případě zástupu nepřítomné pracovnice může dokumentaci využít jiný pracovník – tento pracovník informuje klíčového pracovníka o manipulaci se spisem.

V případě spolupráce sociální pracovnice a kurátorky pro mládež je spisová dokumentace uložena u té pracovnice, která s rodinou aktuálně pracuje. V případě potřeby si tuto dokumentaci předávají a zapůjčují.

Spisová dokumentace je uložena ve spisovně pod rokem založení spisové dokumentace a to ve vzestupném pořadí čísel založení daného roku.

Spisová dokumentace i všechny rejstříky nezl. dětí jsou vedeny v papírové podobě.

V případě žádosti může být dokumentace zapůjčena k nahlédnutí vedoucímu oddělení SPOD, vedoucímu odboru sociálních věcí MČ a zákonem určeným osobám nebo orgánům – kromě těchto vymezených jednotlivců nemá jiná osoba ani organizace na zapůjčení celé spisové dokumentace nárok.

Po dosažení zletilosti posledního evidovaného dítěte v rodině, u které je spisová dokumentace založena, je tato dokumentace vyřazena ze spisovny a předána do archivu. Spisová dokumentace je vedena a archivována po zákonem stanovenou dobu a v souladu s archivačním řádem a spisovým řádem úřadu. Na základě žádosti sociálního pracovníka lze dokumentaci v archivu uloženou dočasně z tohoto vyjmout.

12b

Záznamy OSPOD jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.

Cíl kritéria:

- Odbourání klientovy nedůvěry k úřadu a k záznamům, které jsou o něm vedeny
- Klient by měl rozumět dokumentaci a záznamům ke svému případu

Záznamy se rozumí veškeré záznamy ze schůzek, šetření, konzultací, které jsou vedeny s dítětem, jeho zákonnými zástupci, sourozenci, prarodiči, osobami pečujícími či dalšími osobami (učiteli, lékaři, vedoucími volnočasových aktivit, apod.). Jsou to tedy všechny záznamy a zápisy, které provádí zaměstnanec a zakládá do spisu. Ostatní dokumenty (posudky odborníků, zprávy ze škol, lékařů aj.) zůstávají tak, jak byly doručeny na pracoviště, nijak se neupravují.

Záznamy jsou pořizovány písemně, čitelnou formou s uvedením data pořízení, číslem spisové dokumentace, jménem klienta a event. hlavičkou. Na konci každého záznamu z jednání je podpis pracovníka, který jednání vedl. Záznamy jsou ve většině případů zapsány v elektronické formě (na PC). Záznamy zapisuje sociální pracovník po schůzce s klientem, pokud je přítomno více sociálních pracovníků, je záznam podepsán všemi.

Na základě žádosti klienta nebo rozhodnutí sociální pracovníce je záznam protokolován na PC v průběhu jednání, po ukončení jednání je záznam vytisknut, klientovi je umožněno jeho přečtení, případně oprava formulací. Nakonec je protokol podepsán všemi přítomnými účastníky jednání. Pokud je jednáno s dítětem bez přítomnosti 3. osoby, záznam z pohovoru je součástí speciální složky ve spise OM, NOM (Důvěrné), shrnutí pohovoru je součástí spisu OM/NOM.

V případě sociálního šetření je záznam pořizován dodatečně, většinou na PC. Záznam je podepsán pracovníkem, který šetření provedl.

Záznamy jsou psány čitelnou formou, neobsahují cizí slova, složité formulace, odborné termíny či informace, které je třeba následně vyhledávat a doplňovat. Záznamy zachycují reálná zjištění bez subjektivních emočně zabarvených hodnocení. Mladším dětem s ohledem na jejich rozumové schopnosti pracovníce vysvětlí, co znamená vedení spisu a proč se do spisu zapisuje.

Záznamy jsou řazeny chronologicky, časově za sebou, stránky s označením spisové značky jsou číslovány. Součástí každého spisu je jeho obsah. Součástí spisové dokumentace může být fotodokumentace.

Klient může nahlížet do spisové dokumentace na základě písemné žádosti – pravidla o nahlížení do spisové dokumentace se řídí zákonem č. 359/1999 Sb.

Záznamy jsou vedeny v úředním jazyce – Český jazyk, jejich překlad v případě potřeby hradí klient.

13. Vyřizování a podávání stížností

13a

Orgán SPO má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

13b

Orgán SPO informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

Cíl kritérií:

- Vnímat stížnost jako podnět pro zvýšení kvality poskytování SPO
- Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

ÚMČ má zpracována Pravidla pro přijímání, vyřizování a evidenci stížností, která jsou také k dispozici na internetových stránkách ÚMČ. S „Pravidly“ jsou všichni zaměstnanci seznámeni v rámci vzdělávání zaměstnanců dLearning. Těmito pravidly jsou všichni zaměstnanci povinni se řídit.

Pro pracovníky SPO jsou prioritní pravidla, která řeší podávání a vyřizování stížností z pohledu § 175 správního řádu, jelikož se jedná především o stížnosti na nevhodné chování zaměstnanců nebo proti postupu pracoviště.

OSPOD se zabývá i anonymními stížnostmi v rámci oddělení, vedoucí OSPOD prověřuje, zda jsou opodstatněné.

Stížnost může být podána ústně do protokolu, který je sepsán pracovníkem při jednání s klientem, protokol musí být podepsán všemi přítomnými osobami. V protokolu je uvedeno, jak bude klient seznámen s výsledkem vyřízení stížnosti a termín vyřízení.

V případě podání písemné stížnosti OSPOD postupuje dle „Pravidel“.

Klienti jsou při jednání poučeni o možnosti podání stížnosti.

14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

14a

Orgán SPO 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.

Cíl kritéria:

- Orientace pracovníků v síti poskytovatelů dostupných služeb a organizací poskytujících relevantní pomoc a podporu
- Seznamování klientů s dostupnými službami, motivování klientů k jejich využívání

OSPOD shromažďuje informace a má přehled o činnosti poskytovatelů adekvátních a dostupných služeb pro rodiny s dětmi i pro děti z různých oblastí – odborné sociální poradenství, výchovné poradenství, raná péče, azylové domy, intervenční centrum, organizace pro osoby ohrožené domácím násilím, pedagogicko-psychologická poradna, poradna pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy, pěstounská péče, pomoc spojená s problematikou zadlužení, apod. OSPOD zde slouží hlavně jako koordinátor poskytování a využívání různých sociálních služeb při řešení situace v rodině. Koordinátor postupně zapojuje subjekty pro účinnou podporu rodiny a vyhodnocuje jejich spolupráci při řešení problému. Pracovnice volí výběr služeb s ohledem na individuální potřeby dítěte a rodiny v souladu s cíli stanovenými v IPOD, klienty pro spolupráci motivuje, volí služby, které jsou pro klienta a jeho možnosti reálné. V první řadě využívá služeb subjektů poskytující služby v místě bydliště nebo v krátké dojezdové vzdálenosti, pokud se zde adekvátní služby nacházejí.

Pracovníci OSPOD se zúčastňují různých veletrhů, konferencí nebo setkávání profesních skupin, kde získávají informace o rozšíření nabídky služeb stávajících subjektů nebo nových subjektech poskytujících chybějící služby.

14b

Orgán SPO se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.

Cíl kritéria:

- Zajištění včasné přípravy na život dítěte po dosažení zletilosti
- Dětem vyrůstajícím ve složitých podmínkách zpřístupnit základní informace a dovednosti, jak začít žít samostatně po dosažení zletilosti

U dětí žijících ve vlastní rodině probíhá příprava na život klienta po dosažení zletilosti průběžně v rámci rodiny, širších společenských vztahů a klient tak přirozeně nabývá schopnosti a dovednosti potřebné pro samostatné žití.

Děti vyrůstající v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo jsou v péči kurátora pro mládež mají pro vstup do života obtížnější pozici, neboť fungující rodinné zázemí buď nepoznaly, nebo vyrůstaly v náhradní rodině, kdy péče náhradních rodičů končí 18 rokem věku dítěte. Na tyto děti je proto nutné zaměřit své působení a hlavně u dětí

v ústavní výchově je nutná úzká spolupráce OSPOD s ústavním zařízením v přípravě na odchod dětí do samostatného života.

Pracovnice se při jednání s klientem zaměřuje na výběr odpovídajícího typu vzdělání po ukončení ZŠ, zda tento typ studia je pro dítě reálný vzhledem k možnostem dítěte, na dokončení studia a získání odbornosti v oboru, o který má dítě zájem, na volbu povolání, další profesní rozvoj klienta. Informuje klienta o dalších tématech, jako je ucházení se o volném pracovní místo, náležitosti přihlášky, životopisu, pracovní smlouvy atd. Klient je informován i o systému sociálních dávek, místě podání žádosti, podmínkách pro výplatu atd.

Koordinátor případu, pracovnice OSPOD, mapuje a monitoruje průběh přípravy dítěte v případě umístění dítěte v ústavní výchově nebo NRP, úzce spolupracuje se zaměstnanci zařízení pro výkon ústavní výchovy. Pokud je dítě v péči kurátora pro mládež, je toto téma součástí práce s dítětem, je také zakotveno v IPOD.

Koordinátor případu spolupracuje s dalšími subjekty – školské zařízení, úřad práce, azylové zařízení, majetková (bytová) komise MČ aj. a pomáhá klientovi v získávání stabilnější pozice pro osamostatnění se. Kurátor pro mládež spolupracuje se sociálním kurátorem na předání a převzetí klienta do následné péče.

Standard 6b,6c – doplnění

Z důvodu zefektivnění povinného vzdělávání zaměstnanců v rámci prohlubování, zvyšování a rozšiřování kvalifikace byl zaveden Systém práce se vzdělávacím portálem města MČ Praha 17, který zpřístupnil e-learningové vzdělávací programy pro úředníky na vzdělávacím portále města na internetu.

Kurzy v různých sekcích jsou neustále přístupné všem zaměstnancům úřadu jako podpora v činnosti i pro vzdělávání zakončené certifikátem. Certifikát pracovník může získat po úspěšném absolvování testování. Tímto ale není zakázáno absolvování individuálních vzdělávacích kurzů, neboť z dostupného seznamu kurzů je pro pracovníky SPOD nabídka značně omezená.