

manuál implementace

# STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY

pro orgány sociálně-právní ochrany

MPSV 2014

 PRÁVO NA DĚTSTVÍ



**PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST**  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## O B S A H

<b>Úvod</b>		<b>3-4</b>
<b>Standard č. 1</b>	Místní a časová dostupnost	<b>5-10</b>
<b>Standard č. 2</b>	Prostředí a podmínky	<b>11-19</b>
<b>Standard č. 3</b>	Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	<b>20-24</b>
<b>Standard č. 4</b>	Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí	<b>25-31</b>
<b>Standard č. 5</b>	Přijímání a zaškolování	<b>32-39</b>
<b>Standard č. 6</b>	Profesní rozvoj zaměstnanců	<b>40-46</b>
<b>Standard č. 7</b>	Prevence	<b>47-50</b>
<b>Standard č. 8</b>	Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu	<b>51-58</b>
<b>Standard č. 9</b>	Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte	<b>59-67</b>
<b>Standard č. 10</b>	Kontrola případu	<b>68-70</b>
<b>Standard č. 11</b>	Rizikové a nouzové situace	<b>71-73</b>
<b>Standard č. 12</b>	Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	<b>74-77</b>
<b>Standard č. 13</b>	Vyřizování a podávání stížností	<b>78-81</b>
<b>Standard č. 14</b>	Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty	<b>82-86</b>
<b>Plnění standardů u obcí typu I a II</b>		<b>87-94</b>
<b>Slovníček pojmů</b>		<b>95</b>

# ÚVOD

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

dostává se vám do rukou příručka, jejímž záměrem je sloužit jako pomůcka a vodítko při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany na vašem pracovišti. V souladu s novelou zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, nabývá dnem 1. ledna 2015 účinnosti také ustanovení týkající se naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany.

V období od ledna 2013, kdy novela zákona vstoupila v účinnost, procházejí všechna pracoviště sociálně-právní ochrany průběžně procesem příprav na standardizaci. V tomto období také ministerstvo práce a sociálních věcí prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost Evropského sociálního fondu realizuje individuální projekt pod názvem Systémová podpora procesů transformace systému péče o ohrožené děti a rodiny. Jedním z cílů tohoto projektu je právě pilotní ověření a podpora implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro pracoviště orgánů sociálně-právní ochrany.

Příručka, kterou nyní otevíráte, je jedním z výstupů pilotáže, kterou jsme v předcházejícím čase realizovali spolu s vašimi kolegy a kolegyněmi z pracovišť v Olomouckém kraji, jenž se aktivně zapojil do projektu coby pilotní kraj. Naším cílem bylo vytvořit materiál, který by vašim pracovištěm poskytl praktické vodítko, jak si při zavádění, udržování a rozvoji kvality sociálně-právní ochrany počínat.

Materiál je koncipován spíše jako pracovní příručka. Za každou jednotlivou kapitolou týkající se konkrétního standardu kvality je vždy ponechán prostor pro vaše vlastní poznámky, postřehy a komentáře, náměty a doplnění. Naším záměrem bylo vytvořit živý materiál, s nímž bude možné a užitečné průběžně pracovat, vracet se k jednotlivým částem podle aktuálních potřeb vašeho pracoviště, stejně jako i každého jednotlivého zaměstnance.

Struktura příručky/manuálu kopíruje uspořádání standardů kvality, jež jsou přílohou č. 1 vyhlášky č. 473/2012 Sb. Každá kapitola pojednává samostatně o jednom ze standardů kvality a jeho dílčích kritériích. Příklady dobré praxe či konkrétními doporučeními pro pracoviště jsme se snažili celý text co nejvíce přiblížit praxi tak, aby nebyl pouhým teoretickým pojednáním k tématu. V závěru dílčích kapitol odkazujeme na příslušné zákonné normy, případně jiné dokumenty a poukazujeme na existenci odborné literatury k tématu. Poslední část textu je věnována speciálně oblasti naplňování standardů kvality obcemi typu I a II.



U znění některých kritérií standardů se setkáte s následující ikonkou  
Umístili jsme ji tam, kde je vyhláškou č. 473/2012 Sb. stanovena pracovišti povinnost mít pro danou oblast zpracována písemná pravidla. Tam, kde prováděcí předpis tuto povinnost neukládá, avšak přesto jsme v průběhu pilotáže dospěli k názoru, že je vhodné i výhodné mít alespoň stručná pravidla zpracována v písemné podobě, tuto skutečnost zmiňujeme.

Naším úmyslem není zatížit jednotlivá pracoviště povinnostmi vytvářet a sepisovat množství pravidel a postupů, které uplatňujete v každodenní praxi. Jediným cílem je to, aby se praxe provozovaná vašim pracovištěm stala jednotnou a dobře čitelnou jak pro zaměstnance samotné, tak také pro cílovou skupinu klientů, vůči nimž je směřována. Současně jsme si jisti, že množství pravidel a zásad, podle nichž v praxi postupujete, máte již nyní nejen prakticky osvojených, ale také někde písemně zaznamenaných, ať už v podobě vnitřních předpisů úřadu jako takových nebo specifikovaných vzhledem k povaze vašeho pracoviště a problematiky, jíž se zabývá. Ve většině případů je proto jistě nebude potřeba tvořit tzv. na zelené louce.

Tam, kde existují nějaká závazná pravidla a jednotné postupy, se současně také předpokládá, že všichni zaměstnanci jsou s nimi náležitě seznámeni a ve své praxi se jimi řídí a uplatňují je. U jednotlivých kritérií to není vždy zmíněno, proto to zdůrazňujeme na tomto místě.

Doufáme, že tento manuál alespoň částečně usnadní vaši praxi se zaváděním standardů kvality a poslouží vám jako užitečný nástroj v průběhu celého procesu. Současně jsme si vědomi toho, že žádná příručka nemůže plně nahradit živý kontakt člověka s jiným člověkem v roli průvodce při zavádění nových postupů. Velmi vás proto chceme podpořit ve vzájemné spolupráci a ve sdílení i výměně zkušeností s tímto procesem s kolegy ve vašem zaměstnání i s kolegy z jiných pracovišť.

Naslouchání zkušenostem kolegů, střízlivá sebereflexe a otevřenost zpětným vazbám od dětí a rodin, s nimiž pracujete, jsou dovednosti, které nelze zprostředkovat žádným manuálem, a přesto právě ony jsou těmi klíčovými, má-li být vaše praxe efektivní a prospěšná dětem i jejich rodinám, a současně přinášet uspokojení a radost Vám jako nositelům tohoto druhu podpory a ochrany.

Děkujeme za spolupráci všem aktérům, kteří se na pilotáži standardů kvality a na zpracování tohoto manuálu podíleli. Vám, pracovištím orgánu sociálně-právní ochrany, přejeme především hodně dobré energie a chuti do další práce i hladký, plynulý a úspěšný průběh procesu zavádění a aplikace standardů kvality na vašem pracovišti.

**Praha, květen 2014**  
Kolektiv autorů

Mgr. Jana Hanzlíková  
náměstkyně ministryně pro ochranu práv dětí  
a sociální začleňování

# STANDARD 1

## Místní a časová dostupnost

### 1a

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



#### Cíle kritéria:

- poskytování stejného rozsahu sociálně-právní ochrany na celém území správního obvodu
- zastupitelnost každého zaměstnance
- zajišťování sociálně-právní ochrany tak, aby nedošlo k časové prodlevě

## POSTUP

**1.** Účinným poskytováním sociálně-právní ochrany se myslí taková opatření, která jsou činěna v zájmu dětí a vedou k zajištění jejich zdravého vývoje a k ochraně jejich práv. Potřebné ochrany ze strany orgánu sociálně-právní ochrany se dostává stejně všem dětem z celého správního obvodu, a to bez ohledu na individuální odlišnosti, jakými mohou být například vzdálenost místa bydliště klienta od pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany, jazyková, sociokulturní či jiná bariéra apod.

**2.** Pracoviště má správní obvod rozčleněn tak, aby bylo pro jakýkoli případ jasné, kdo jej bude mít na starosti. Toto rozčlenění je známo všem zaměstnancům pracoviště. Klíčem k rozčlenění území správního obvodu mohou být například počáteční písmena příjmení klientů, tematické oblasti případu nebo je členění provedeno podle obcí, lokalit či ulic atd.

**3.** Příchozím návštěvníkům, klientům či budoucím klientům sociálně-právní ochrany musí být zřejmé, podle jakého klíče mají příslušného zaměstnance vyhledat. Minimálně musí být známo jméno zaměstnance, který jim tyto informace poskytne. Pracoviště má stanoven postup v situacích, kdy je zaměstnanec, kterému je určitý konkrétní případ či tematická oblast přidělen/a, nedostupný (dlouhodobá i krátkodobá nepřítomnost na pracovišti). Má jasné určena pravidla vzájemné zastupitelnosti zaměstnanců.

## Doporučení

*Pravidla týkající se zastupitelnosti zaměstnanců je vhodné mít zpracována v písemné podobě. Není ovšem nutné vytvářet nový samostatný písemný dokument. Stejně dobře poslouží upravený či rozšířený organizační řád či jiný tematicky zaměřený interní dokument zaměstnavatele.*

4. Pracoviště musí být schopno zabezpečit poskytování sociálně-právní ochrany bez časové prodlevy. Je zajištěno, že se zaměstnanci dopraví do všech míst území správního obvodu v přiměřeném časovém horizontu, který odpovídá povaze a potřebám řešeného případu.

5. V akutních případech, vyžaduje-li to zájem klienta, musí mít zaměstnanci možnost navštívit jakékoli místo správního obvodu bezodkladně. Za tímto účelem má pracoviště zavedeny potřebné postupy, s nimiž jsou všichni zaměstnanci prokazatelně seznámeni. Může mít například popsán způsob zajištění okamžité pomoci, přičemž součástí může být i vzor formuláře pro administraci případu apod.

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Pracoviště v obci XY zřídilo na chodbě nástěnku, jejíž součástí je mapa správního obvodu s vyznačeným klíčem k rozčlenění území správního obvodu. Příchozí návštěvník tak obratem pozná, na jakého zaměstnance konkrétně se může obrátit. Podle počátečního písmene příjmení dítěte tak v seznamu na nástěnce ihned zjistí, že klíčovou pracovnící bude paní Malá, která má číslo dveří 213. Paní Malá má ale v daný den dovolenou. Na jejích dveřích je ovšem velká cedulka se jménem a kontaktem na kolegyni, která ji v případě nepřítomnosti zastupuje. Návštěvník tedy přichází k zastupující kolegyni, která s ním situaci začne řešit. Po návratu paní Malé jí předá případ zpět, včetně všech potřebných informací o dosavadním postupu a již učiněných krocích.

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**
- **příslušná ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce**
- **interní předpisy pracoviště/zaměstnavatele**

## 1b

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



### Cíle kritéria:

- přizpůsobení výkonu sociálně-právní ochrany potřebám cílové skupiny
- plné časové pokrytí výkonu sociálně-právní ochrany a časová flexibilita zaměstnanců
- optimální dostupnost zaměstnanců v rámci výkonu sociálně-právní ochrany
- soulad výkonu činnosti se zákoníkem práce

## POSTUP

1. Čas poskytování sociálně-právní ochrany je přizpůsoben cílové skupině, případně dalším osobám, s nimiž pracoviště v rámci sociálně-právní ochrany pracuje. Konzultace je vhodné plánovat a uskutečňovat podle potřeb klientů. Například schůzky s dětmi v době školního vyučování mají probíhat jen v nezbytně nutném případě. Při plánování konzultací i sociálního šetření zohledňuje pracoviště vždy potřeby a možnosti klientů. Ideální je, když má zaměstnanec možnost přizpůsobit čas určený ke konzultacím časovým možnostem klienta (prostřednictvím možnosti klouzavé pracovní doby, systému náhradního volna za výkon práce mimo pracovní dobu apod.).

2. Pracoviště má stanovenou pracovní dobu. V tomto čase jsou zaměstnanci pro klienty dostupní a v rámci výkonu práce poskytují dětem sociálně-právní ochranu. Informace o pracovní době je umístěna na viditelném místě u vstupu na pracoviště a samozřejmě na internetových stránkách úřadu. Z informace by mělo být zřejmé, kdy jsou zaměstnanci dostupní osobně, kdy prostřednictvím telefonu, případně i stručný popis toho, co dělají v čase, kdy nejsou klientům k dispozici (šetření, administrativa aj.).

3. Čas mimo stanovenou pracovní dobu je pokryt pracovní pohotovostí. Jedná se o dobu, kdy jsou určitý zaměstnanec či zaměstnanci připraveni k případnému výkonu práce. Doba pohotovosti musí bezprostředně navazovat na stanovenou pracovní dobu, nesmí vzniknout časová prodleva, kdy by výkon

sociálně právní ochrany nebyl zajištěn. Informace o pracovní pohotovosti jsou dostupné klientům, ale také zejména Policii ČR, soudu a příslušnému obecnímu úřadu.

#### **Doporučení**

*O existenci pracovní pohotovosti může pracoviště informovat také další spolupracující instituce, jako jsou například školy, zdravotnická zařízení nebo telefonická krizová linka. Nastane-li situace, kdy se dítě nebo rodič v mezní situaci obrátí na tyto instituce s prosbou o pomoc, vědí jejich zaměstnanci o možnosti využití pracovní pohotovosti orgánu sociálně-právní ochrany a dokážou takové osoby správně nasměrovat.*

4. Ke komunikaci zaměstnance při pracovní pohotovosti je k dispozici mobilní telefon určený výhradně pro pracovní pohotovost. Je třeba mít jasně stanovena pravidla pro užívání a předávání telefonu. Zaměstnancům pracoviště musí být tato pravidla zřejmá a musí se podle nich řídit.

#### **Doporučení**

*Sohledem na předpokládaný rozsah úkonů je nutné vybavit zaměstnance zabezpečujícího nepřetržitou pracovní pohotovost případně i dalším vybavením, např. notebookem s internetovým připojením včetně nezbytného software, mobilní tiskárnou apod. (viz kritérium 2b).*

5. Pracoviště má stanoven výčet činností vykonávaných v době pracovní pohotovosti a situace, jimiž se zaměstnanci v době pohotovosti zabývají. Je patrný rozdíl mezi poskytováním sociálně-právní ochrany v pracovní době a poskytováním sociálně-právní ochrany v době pohotovosti, kdy se zaměstnanci zabývají pouze situacemi, jejichž řešení nesnese odkladu (ohrožení života dítěte, účast u neodkladného úkonu podle trestního řádu aj.). Doba pracovní pohotovosti je vyhrazena pro výkon základních, nutných a bezodkladných úkonů. V době pracovní doby je sociálně-právní ochrana poskytována v celém rozsahu.

6. Pracoviště si stanoví, jakým způsobem bude v době pracovní pohotovosti zajištěn výkon sociálně-právní ochrany a jakým způsobem budou předávány informace z výkonu pohotovosti zaměstnancům do běžného provozu. Je určeno, jaké další instituce a osoby musí být o pohotovosti prokazatelně informovány.



## ■ PŘÍKLAD

Pracoviště vede evidenci pracovní pohotovosti nejen v elektronické formě, ale také ve formě tištěné, a to zejména vzhledem k možným výpadkům funkčnosti IT. V oblasti elektronické evidence využívá služby postavené na systému Google Drive, který umožňuje sdílení a změnu dat v reálném čase. Zaměstnanci průběžně zapisují a aktualizují telefonické kontakty osob uskutečněné v rámci pracovní pohotovosti.

7. Veškeré zajištění provozu je řešeno v souladu se zákoníkem práce (pracovní doba, pracovní pohotovost, přesčasy apod.).

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
- příslušná ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- příslušná ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků (§14 řeší pohotovost)
- pracovní/organizační řád zaměstnavatele



.....  
poznámky standard 1

## STANDARD 2

### Prostředí a podmínky

#### 2a

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



#### Cíle kritéria:

- bezpečné a přátelské prostředí pro klienty, zejména děti
- respekt k soukromí klienta a důvěrnost jednání
- vhodné jednací prostory (vzhledem k počtu účastníků) s dostatečným materiálním vybavením (s ohledem na potřeby klientů)

#### POSTUP

**1.** Pracoviště disponuje vhodnými prostorami (jednacími místnostmi) pro práci s cílovou skupinou. Nezbytné je zajistit, aby konzultace s klienty nebyly narušovány a aby zůstala zachována důvěrnost jednání a soukromí klienta. Konzultace na veřejnosti nebo v přítomnosti cizích osob je třeba realizovat jen v nezbytně nutných případech, není-li možné zajistit jiný způsob provedení konzultace. To samozřejmě nevylučuje provádění konzultací mimo pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany (ve škole, v zaměstnání apod.), avšak musí být současně zajištěno dostatečné bezpečí a soukromí pro klienta. Jednací prostory pracoviště jsou vybaveny vhodně, v souladu s metodami a postupy uplatňovanými při výkonu sociálně-právní ochrany, zejména s ohledem na práci s dětmi.

**2.** Pro systém fungování a efektivního využívání jednacích prostor, které jsou na pracovišti k dispozici, jsou stanovena interní pravidla pracoviště (např. počet zaměstnanců v jedné kanceláři). V důsledku toho by nemělo docházet ke zbytečným prodávám ani k neúměrnému protahování jednání s klientem.

### **Doporučení**

*Na pracovišti by nemělo docházet k situacím, kdy je jednání v zájmu dítěte odloženo z důvodu nedostatku nebo obsazenosti jednacích prostor, nebo k případům, kdy vážně použití potřebného materiálního vybavení z důvodu jeho využívání jinými zaměstnanci.*

*Díky jasně stanoveným pravidlům pro využívání jednacích prostor a seznámení zaměstnanců s těmito pravidly, včetně způsobu řešení v mimořádných situacích (např. jednání s klientem, kdy není žádoucí přítomnost dalšího spolupracovníka), se předchází průtahům, popř. porušování důvěrnosti v jednání.*

*Nesmí nastat situace, že zaměstnanec nemůže vykonávat svou agendu ve vlastním pracovním prostoru, protože v něm má kolega jednání.*

*Dětem je dána volba, kde v průběhu konzultace chtějí být (herna, koutek nebo spolu s rodiči v pracovně zaměstnance).*

3. Pro stanovení odpovídajícího počtu jednacích prostor se vychází z počtu zaměstnanců a z vlastních zkušeností s vedením jednání s klienty. Na základě toho jsou místnosti vhodně materiálně vybaveny s ohledem na potřeby cílové skupiny, která prostory využívá.
4. Uspořádání a vnitřní vybavení jednacích prostor je účelné a bezpečné jak pro klienty, tak pro zaměstnance. Prostředí musí být přátelské vůči dětem i rodičům, když se na konzultaci dostaví společně.

### **Doporučení**

*Vnitřní prostředí a vybavení by pro komunikaci nemělo vytvářet bariéru. Uspořádání musí reflektovat rovnocenný vztah zaměstnance a klienta s ohledem na to, že se rodiče s dětmi často mohou nacházet v obtížné situaci. Prostředí musí být pro děti bezpečné ve všech ohledech.*

*Prostory, kde si mohou děti pohrát během konzultace rodičů, mohou být vytvořeny alternativně – stolek v rohu pracovny zaměstnance, kapsář s hračkami na zdi atd., hlavně tam, kde jsou prostorové kapacity pracoviště omezené.*

5. Součástí vybavení prostor je i vhodná technika (viz kritérium 2b). Využívání techniky by nemělo klienty zatěžovat, ačkoli v praxi nemusí být například pořízení zápisu z jednání, zdokumentování týraného dítěte či stavu domácnosti zejména pro nemotivovaného a nedobrovolného klienta právě vítané.

### Doporučení

*Může být užitečné, má-li pracoviště pravidla pro využívání jednacích prostor a materiálního vybavení stanovena písemně. Pravidla mohou být součástí dokumentace, s níž se seznamují i nově příchozí zaměstnanci. Všichni pracovníci pak mají přehled o možnostech využívání jednacích prostor, jejich vybavenosti a kapacitě.*

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- [www.mvcr.cz/soubor/optimalni-pracovni-prostredi-pdf.aspx](http://www.mvcr.cz/soubor/optimalni-pracovni-prostredi-pdf.aspx) (publikace MV ČR z roku 2009 k problému vhodných kancelářských prostor, zpracováno PhDr. Davidem Michalíkem, PhD.)

## 2b

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



### Cíle kritéria:

- kvalitně, efektivně a plynule poskytovaná sociálně-právní ochrana
- odpovídající technické vybavení dostupné každému zaměstnanci i s ohledem na výkon nepřetržité pracovní pohotovosti
- jasně dané množství automobilů, mobilních telefonů, notebooků, tiskáren, scannerů a další záznamové techniky pro výkon sociálně-právní ochrany ve správním obvodu
- existence pravidel pro využívání materiálního vybavení a techniky v terénu pro usnadnění výkonu sociálně-právní ochrany

## POSTUP

1. Materiální vybavení, kterým pracoviště disponuje, umožňuje poskytovat sociálně-právní ochranu v odpovídající kvalitě na pracovišti i mimo něj.
2. Je třeba zdůraznit, že poskytování sociálně-právní ochrany se řídí v první řadě naléhavostí případu a potřebami klientů, nikoli dostupností příslušné techniky. Čekací doba na techniku či její nedostupnost by neměly ovlivnit výkon a kvalitu poskytování sociálně-právní ochrany.

### Doporučení

*Pravidla pro nakládání s technikou mohou být zpracována v písemné podobě, což umožňuje stávajícím i novým zaměstnancům lepší orientaci a přehled o možnostech využití techniky a způsobech, jak si potřebnou techniku k výkonu své práce zajistit. Pro tento účel lze využít také existující vnitřní předpisy úřadu pro využívání techniky. Zaměstnanci jsou vždy s pravidly prokazatelně seznámeni.*

3. Každý zaměstnanec nemusí vlastnit veškerou techniku. Při stanovování počtu kusů techniky a vybavení vychází pracoviště zejména ze svých dosavadních zkušeností tak, aby byl výkon sociálně-právní ochrany ve správním obvodu efektivně zajištěn.

### Doporučení

*Zohledňuje se velikost správního obvodu, počet obcí správního obvodu, počet případů ve vyloučených lokalitách, počet zaměstnanců, rovněž tak množství úkonů prováděných na pracovišti i mimo něj (terénní šetření) a jejich charakter.*

*Důležitou roli hraje statistika počtu naléhavých případů a množství šetření se zákonem stanovenými lhůtami (návštěvy u dětí v ochranné a ústavní výchově, návštěvy rodin se stanoveným dohledem nad výchovou dětí, návštěvy dětí v péči jiných fyzických osob než rodičů, návštěvy dětí v pěstounské péči aj.).*

4. Záznamová technika a mobilní telefony by měly být dostupné zejména pro zaměstnance vykonávající práci v terénu. Systém předávání mobilních telefonů musí být nastaven tak, aby každý zaměstnanec mohl poskytnout informaci, na jakém čísle je kolega k zastížení v případě potřeby.
5. Pro výkon pohotovosti je k dispozici automobil (případně dostupná smluvní přeprava – taxi) a mobilní telefon. Zaměstnanci v pracovní pohotovosti by měli mít zajištěn také neomezený přístup na pracoviště z důvodu využití potřebného materiálního vybavení a techniky.

### Doporučení

*Neomezený přístup na pracoviště pro zaměstnance vykonávající pracovní pohotovost může být v celé řadě případů obtížně zjistitelný zejména z důvodu, že prostory pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany bývají elektronicky zabezpečeny, nemají stále přítomnou ostrahu, která by zpřístupnění prostor ihned zajistila. Z těchto důvodů je vhodné mít připraven alternativní způsob, jak materiální vybavení a techniku potřebnou pro výkon pracovní pohotovosti zaměstnancům vykonávajícím pracovní pohotovost v případě potřeby zpřístupnit k využití.*

### Související odkazy

- **vnitřní předpisy úřadu pro využívání služebních vozidel, užívání mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a další záznamové techniky**

## 2c

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



#### Cíle kritéria:

- hračky i pomůcky pro práci s dětmi bezpečné z hlediska hygieny i manipulace
- aktivní používání pomůcek pro práci s dětmi

### POSTUP

**1.** V jednacích prostorách jsou zajištěny pomůcky v návaznosti na využití metod a technik sociální práce s dětmi podle věkových kategorií (hračky, kreslicí potřeby apod.) a zaměstnanci nejenže o pomůčkách vědí, ale také je podle potřeby využívají.

### Doporučení

*Vzhledem ke skutečnosti, že zaměstnanec pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany používá při práci s dětmi nejrůznější pomůcky, je užitečné a přínosné, pokud má současně také určitou znalost práce s těmito pomůckami.*

2. Dětem jsou k dispozici hračky, aby se mohly cítit uvolněně a příjemně. Zajištění hraček a vhodných pomůcek pro práci s dětmi usnadňuje výkon sociálně-právní ochrany i dobré navázání komunikace a spolupráce s celou rodinou.
3. Hrací pomůcky, hrací koutek a herna jsou udržovány ve stavu, kdy je jejich použití pro děti bezpečné. Proto je vhodné mít vytvořena pravidla a stanovenou zodpovědnost za stav těchto pomůcek. Touto zodpovědností nemusí být pověřen přímo některý ze sociálních pracovníků vykonávajících sociálně-právní ochranu. Může ji zastávat i jiný zaměstnanec pracoviště s nižší kvalifikací, který nevykonává přímou práci s dětmi a rodinami.

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Pracoviště XY vybudovalo ve volných prostorách malou hernu vybavenou hračkami a pomůckami pro děti. Aby byl zajištěn bezproblémový chod herny, sepsali zaměstnanci velmi stručná pravidla fungování a využívání těchto prostor a způsob zajištění bezpečnosti hraček a dalších pomůcek.

4. Pracoviště má k dispozici povinné bezpečnostní vybavení při využívání služebního vozu k přepravě dětí, tj. autosedačky a podsedačky, včetně instrukce pro jejich správné použití.

### Související odkazy

- **odborná literatura o používání pomůcek pro práci s dětmi**
- **kurzy a vzdělávací semináře na téma využití pomůcek při práci s cílovou skupinou**



## 2d

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



### Cíle kritéria:

- dostupné a bezpečné hygienické zázemí pro zaměstnance i klienty
- dostatek osobních ochranných prostředků pro zaměstnance potřebných při výkonu sociálně-právní ochrany
- nastavený systém ochrany zaměstnanců v případech ohrožení
- vše musí být v souladu se směrnicemi bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, včetně všeobecných hygienických norem

### POSTUP

1. Hygienické zázemí na pracovišti odpovídá počtu zaměstnanců a jejich pohlaví. Pro rodiny s dětmi znamená hygienické zázemí nejen toaletu, ale například i přebalovací pult či prostor pro nerušené nakojení malých dětí (může být i jinde v budově úřadu).

#### Doporučení

*Prostory některých pracovišť orgánu sociálně-právní ochrany nevyhovují požadavku výše uvedeného textu. Nejsou stavebně uzpůsobeny tak, aby v nich bylo možno vybudovat například prostor pro kojící matky apod. V takových případech by pracoviště mělo využívat jinou alternativní formu, jak specifickým potřebám některých cílových skupin vyjít alespoň částečně vstříc.*

2. Pracoviště má nastaven systém na ochranu zaměstnanců v případě ohrožení. Pravidla jsou dostupná stávajícím i nově příchozím zaměstnancům, tak aby věděli, jaké osobní a ochranné prostředky mohou při výkonu práce použít a kde si je mohou opatřit. Z tohoto důvodu je vhodné mít pravidla zpracována v písemné podobě.

3. Lze k tomu využít již existující vnitřní předpisy úřadu včetně specifických pravidel pro pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany (rozmístění a dostupnost pracoven (kanceláří); přítomnost další osoby u jednání s klientem s agresivními projevy; způsob přivolání pomoci v nouzi – tlačítka, tajné heslo sdělené po telefonu, zaťukání na dveře pracovny kolegy; pravidla prevence vzniku stresové situace u klienta atp.).

4. Systém ochrany zaměstnanců v případech ohrožení by tedy měl brát v potaz jak materiální vybavení určené k ochraně, tak i různé postupy a praktiky, které přispívají k zajištění bezpečnosti zaměstnanců.

### ■ PŘÍKLAD

Za ohrožení lze obecně považovat situaci, kdy je nějakým způsobem ohrožován život či zdraví zaměstnanců nebo jim hrozí psychická, materiální či jiná újma (souvislost s kritériem 11a).

5. Příklady osobních ochranných prostředků: bezpečnostní tlačítka, lékárnička, dezinfekční prostředky na pracovišti i pro práci v terénu, návleky, rukavice, očkování, mobilní telefon pro přivolání zdravotnické či policejní pomoci, sprchy a toalety se zajištěným úklidem a dezinfekcí, úklid a dezinfekce jednacích a společných prostor, hraček a pomůcek užívaných při práci s dětmi.

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- příslušná ustanovení zákona č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci)
- nařízení vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků
- vnitřní předpisy úřadu vztahující se k bezpečnosti práce, zajištění úklidu a hygieny, ochranných pracovních pomůcek atd.
- kurzy první pomoci a bezpečnosti a ochrany při práci



.....  
poznámky standard 2

## STANDARD 3

### Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

#### 3a

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



#### Cíle kritéria:

- zajištění základní orientace zaměstnanců i klientů v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů pracoviště
- dostupnost informace o provázanosti dílčích pravidel a postupů s jednotlivými kritérii standardů kvality prostřednictvím internetu či v tištěné podobě přímo na pracovišti

#### POSTUP

1. Vnitřní pravidla a postupy vytvořené za účelem naplnění standardů kvality sociálně-právní ochrany jsou souhrnně zobrazeny v dokumentu, který mapuje naplňování standardů kvality na pracovišti. Tento dokument má být vodítkem v provázanosti a souvislostech jednotlivých dílčích kritérií standardů a související písemné dokumentace pracoviště, včetně interních předpisů úřadu. Má sloužit jako mapa v systému písemných pravidel a postupů, jež si zaměstnanci pracoviště za účelem usnadnění a sjednocení své praxe vytvořili.

2. Důležité je zdůraznit, že se jedná o „mapu“ v systému písemných pravidel a postupů pracoviště. Cílem není prostřednictvím internetu zveřejnit kompletní obsah všech vnitřních pravidel a postupů, nýbrž pouze vodítko mapující provázanost standardů a související písemné dokumentace pracoviště a interních předpisů úřadu. Kompletní obsah jednotlivých písemných pravidel a postupů je v elektronické i tištěné verzi k dispozici přímo na pracovišti a všichni zaměstnanci v přímé práci s klienty (a na vyžádání i klienti) k němu mají přístup.

### Doporučení

*Bude-li pracoviště zveřejňovat obsahy některých písemných dokumentů a zpracovaných standardů kvality, doporučuje se veřejně zpřístupnit jen ty partie, které jsou nezbytné pro informování klientů, tj. informace potřebné pro řešení životních situací klientů (nikoli interní směrnice a informace určené zaměstnancům). Pro klienty není podstatné např. to, jak a podle jakých pravidel si pracovníci předávají telefony, ale zda se v případě potřeby na pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany dovolají.*

3. Dokument v podobě mapy v systému písemných pravidel pracoviště může mít velmi stručnou podobu. Důležité je, aby výstižně zobrazil provázanost jednotlivých kritérií standardů a písemné dokumentace pracoviště, která se k nim váže. Podaří-li se tyto souvislosti srozumitelně zobrazit a popsat, může pomoci zejména novým zaměstnancům zorientovat se v systému písemné dokumentace pracoviště související se standardy kvality.

4. Tato mapa (průvodce) je současně také informací pro cílovou skupinu. Po formální i obsahové stránce by proto měla být co nejvíce srozumitelná a jednoznačná.

### Doporučení

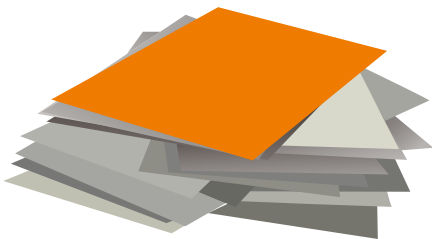
*Materiál lze nejen významově, ale i graficky pojmout jako rozcestník. Pro klienty zajišťuje přehlednou orientaci v písemné dokumentaci pracoviště a pro zaměstnance slouží coby přehled a pojítka mezi vlastní písemnou dokumentací týkající se pravidel a postupů pracoviště a příslušnými standardy kvality.*

### Související odkazy

- **interní předpisy pracoviště/zaměstnavatele**

## 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

### POSTUP

1. Znění zákona o sociálně-právní ochraně dětí (č. 359/1999 Sb.) sice vymezuje rozsah poskytování sociálně-právní ochrany, avšak nelze předpokládat, že je s jeho zněním podrobně seznámena cílová skupina. Stručný informační materiál ve formě srozumitelné cílové skupině, například v podobě letáku, slouží ke zpřístupnění základních informací celému okruhu klientů, včetně dětí.

#### ■ PŘÍKLAD

Podobu informačního materiálu lze zjednodušit na úroveň, kterou si pracoviště určí. Inspirací může být mimo jiné i metoda Snadné čtení (Easy to Read) apod.

2. Cílové skupině by mělo být z materiálu zřejmé, co může od pracoviště očekávat, kdy a jak lze zaměstnance kontaktovat, na co má klient právo, a v jakých situacích mu zaměstnanci mohou nabídnout pomoc.

3. Zpřístupňované informace jsou průběžně aktualizovány.

4. V souvislosti s uveřejněním materiálu na nástěnce či internetu je vhodné připojit i odkazy na překladatelské a tlumočnické služby. Materiál či jeho zestručněný obsah lze vyhotovit v základních jazykových mutacích, které mohou být v různých regionech specifické (anglicky, německy, rusky, rumunsky, vietnamsky aj.). Jejich potřebnost je na uvážení jednotlivých pracovišť.

5. Analogicky je žádoucí, aby byly připojeny i odkazy na tlumočnické služby pro skupiny klientů se ztíženou schopností komunikace.

### **Doporučení**

*Forma a zpracování informačního materiálu je na možnostech a uvážení pracoviště. Je třeba zohlednit také finanční náklady, které souvisí s kvalitou papíru letáku, barevností tisku, formátu, apod.*

*Veřejná dostupnost materiálu může být na každém pracovišti zajištěna jinak. Informace a kontakty na tištěném letáku a v elektronické verzi zpřístupněné prostřednictvím internetu by se však neměly lišit.*

*Materiál by měl být dostupný nejen v prostorách úřadu a u jednotlivých zaměstnanců, ale i na místech, jako jsou čekárny u lékaře, sociální služby zaměřené na práci s ohroženými dětmi a rodinami, školy a školská zařízení, služebny Policie ČR apod.*

### **Související odkazy**

- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**
- **[http://www.spmPCR.cz/cs/publikace/\(materiály k tématu Snadné čtení organizace Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s.\)](http://www.spmPCR.cz/cs/publikace/(materiály%20k%20tématu%20Snadné%20čtení%20organizace%20Společnost%20pro%20podporu%20lidí%20s%20mentálním%20postížením%20v%20České%20republice,%20o.s.))**
- **<http://www.dozprudne.cz/page.aspx?id=snadne-cteni> (příklady zjednodušení textu v metodě Snadné čtení)**



.....  
poznámky standard 3



## 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 zpracované 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

#### POSTUP

**1.** Pracoviště by mělo disponovat tolika zaměstnanci, aby zajistilo řádný výkon sociálně-právní ochrany v celém správním obvodu (viz kritérium 1a), výkon sociálně-právní ochrany nesmí být ovlivněn nedostatkem zaměstnanců.

#### Doporučení

*Není nutné zpracovávat zvláštní písemný materiál, který vymezuje počet zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu. Lze využít organizačního řádu úřadu a v něm pouze specifikovat, kolika zaměstnanci je výkon sociálně-právní ochrany zajišťován a jaké je jejich organizační zařazení.*

2. Pracovní profil je v souladu s pracovní náplní s ohledem na specializaci zaměstnanců při výkonu sociálně-právní ochrany (např. kurátor pro mládež, terénní sociální pracovník, pracovník pro náhradní rodinnou péči).

3. Pracovním profilem je myšlen popis pracovní pozice vzhledem k požadovanému vzdělání či kvalifikaci, specifickým dovednostem, požadované praxi, osobnostním předpokladům zaměstnance a výčtu činností vykonávaných v rámci pracovní pozice. Pracovní profil upravuje i výkon pracovní pohotovosti mimo provozní dobu pracoviště (viz kritérium 1b).

### Doporučení

*Pracovní profil je nadřazenou množinou pro pracovní náplň, kterou v sobě může zahrnovat. Jedná se o popis pracovního místa, z něhož se vychází například při zpracování inzerátů a hledání vhodného uchazeče na danou pozici.*

*Do pracovního profilu patří:*

- *název pracovního místa a jeho účel*
- *pracovní náplň... tzn. procesy, pracovní činnosti, úkoly a popis kompetencí (= pravomoci a odpovědnost)*
- *zařazení do organizační struktury, z níž je jasná nadřízenost a podřízenost*
- *požadavky na odbornost, ovládání pracovních prostředků a technologií, požadovaná praxe*
- *osobní předpoklady pro výkon povolání*
- *místo výkonu práce, organizační podmínky, úprava výkonu pracovní pohotovosti*
- *vymezení odpovědnosti za materiální, finanční, lidské aj. zdroje*

4. Obsah pracovního profilu vychází z předpisů upravujících pracovně-právní vztahy a z dalších předpisů (zákon o obcích, zákoník práce, zákon na ochranu osobních údajů, vnitřní předpisy úřadu aj.) a je s nimi v souladu.

5. Pracovní náplně a profily zaměstnanců se mění v závislosti na změnách zákona. Tím se předchází rozporům mezi skutečnou praxí a činnostmi uvedenými v pracovním profilu. Změny v činnostech zaměstnance se tak promítnou do změn v pracovní náplni i pracovním profilu.

### Související odkazy

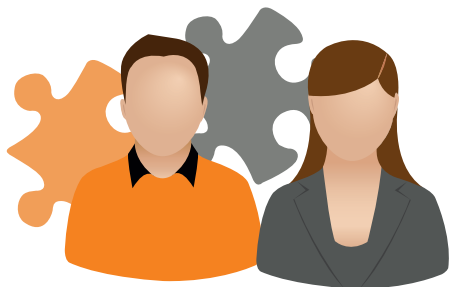
- **příslušné vnitřní předpisy úřadu, organizační řád úřadu**
- **odborná literatura v oblasti řízení lidských zdrojů**

## 4b

Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany.

Základním výchozím kritériem je nejméně 1 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany.

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



### Cíle kritéria:

- kvalita poskytování sociálně-právní ochrany je zajištěna dostatečným počtem zaměstnanců
- zaměstnanci mají kapacitu řešit všechny situace ohrožených dětí ve svém správním obvodu
- počet zaměstnanců odpovídá výpočtu minimálně 1 zaměstnanec na 800 dětí s trvalým pobytem ve správním obvodu pracoviště

### POSTUP

1. Počet zaměstnanců na pracovišti a jeho stanovení vychází ze znalosti správního obvodu a z náročnosti výkonu sociálně-právní ochrany (tj. z míry ohroženosti dětí a rodin).
2. Přihlíží se k velikosti správního obvodu, k počtu obcí v obvodu, k počtu případů ve vyloučených lokalitách atd. V úvahu se bere také provádění bezodkladných úkonů v naléhavých případech a množství úkonů se zákonnými lhůtami (návštěvy dětí v ústavní nebo ochranné výchově, návštěvy dětí v péči jiných fyzických osob než rodičů nebo dětí v pěstounské péči či návštěvy rodin se stanoveným dohledem nad výchovou dětí aj.).
3. Kritérium 4b hovoří obecně o zaměstnancích zařazených do orgánu sociálně-právní ochrany, nikoli o jednotlivých pozicích podle specializací. Kritérium „nejméně 1 pracovník na 800 dětí“ tedy zahrnuje veškeré úvazky zaměstnanců pracoviště, aniž by bylo rozlišováno mezi jednotlivými specializacemi. Pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany je posuzováno z hlediska celkového počtu zaměstnanců.

## ■ PŘÍKLAD

Obec má 6,25 úvazku zaměstnanců – z toho 4x úvazek terénní sociální práce, 1x úvazek kurátora pro mládež, 1 úvazek pro náhradní rodinnou péči, 0,25 úvazku vedoucího pracovníka zapojeného do práce s klienty. Tento počet zaměstnanců odpovídá přibližně obci s 5000 osobami ve věku do 18 let hlášenými k trvalému pobytu.

4. Počty pozic s různými specializacemi mohou být proměnlivé s ohledem na potřeby klientů a měnící se proporce řešených případů.

## ■ PŘÍKLAD

Pracoviště odpovídá na narůstající počet uzavřených dohod o výkonu pěstounské péče posílením týmu zaměstnanců vykonávajících tuto agendu o další 1,5 úvazku. Na 1 úvazek přijme nového zaměstnance. Navíc v předchozím období na pracovišti o něco poklesl počet případů rozvodových a porozvodových konfliktů. Jeví se tudíž jako účelné a efektivní doplnit chybějící 0,5 úvazku v agendě náhradní rodinné péče jeho převedením z výkonu agendy rozvodových a porozvodových konfliktů.

5. Vedoucí zaměstnanec je podle míry zapojení do přímé práce s klienty také započítáván do počtu zaměstnanců vykonávajících přímou práci s klienty.

## ■ PŘÍKLAD

Je-li vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí zapojen do přímé práce s klienty na 50 % a na 50 % řídí tým zaměstnanců, započítává se svým 0,5 úvazkem do počtu zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.

Velikost úvazku odpovídajícího zapojení do přímé práce s klienty se doporučuje stanovit přímo do pracovní náplně vedoucího oddělení sociálně-právní ochrany.

6. Minimální počet zaměstnanců na pracovišti lze dovodit ze základního číselného předpokladu minimálně jeden zaměstnanec na osm set dětí do osmnácti let věku hlášených k trvalému pobytu ve správním obvodu pracoviště (počty zaměstnanců dále viz kritérium 8d).

### Doporučení

*K výpočtu je možné použít průběžně aktualizovaná statistická data Českého statistického úřadu o počtech dětí v rámci jednotlivých správních obvodů a dále také Sociodemografickou analýzu zpracovanou v roce 2013, která představuje mapu rozložení ohrožení dětí a rodin v ČR a jednotlivé orgány sociálně-právní ochrany jsou v ní rozděleny podle míry náročnosti výkonu sociálně-právní ochrany do tří skupin.*

### Související odkazy

- **Sociodemografická analýza 2013, SocioFactor s.r.o., 2013 ([http://www.mpsv.cz/files/clanky/15675/SOCDEM\\_ANALYZA\\_OHROZENE\\_DETI.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15675/SOCDEM_ANALYZA_OHROZENE_DETI.pdf))**
- **průběžně aktualizovaná statistická data Českého statistického úřadu**
- **statistické údaje z evidence obyvatel**
- **místní sociodemografické analýzy**
- **příslušné vnitřní předpisy úřadu**

## 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

## POSTUP

1. Oprávnění a povinnosti jsou zpracovány na základě specializací k jednotlivým pracovním pozicím v oblastech náhradní rodinné péče, kurately pro děti a mládež a terénní sociální práce a jsou zveřejněny (viz kritérium 3b). Deklarovaná oprávnění a povinnosti poskytují klientům, institucím, případně veřejnosti informaci o vykonávané práci, o plněných povinnostech a uplatňovaných oprávněních zaměstnanců.
2. Zpracovaná oprávnění a povinnosti jsou součástí závazných standardů pro výkon sociálně-právní ochrany konkrétního pracoviště, případně jsou zapracována do vnitřních předpisů úřadu.
3. Obsah oprávnění a povinností odpovídá funkčnímu zařazení zaměstnance podle pracovní smlouvy, je v souladu se zákonem a s pracovní náplní. Dílčí změny v jednotlivých dokumentech musí být změněny ve všech souvisejících předpisech, aby nedocházelo k rozporu mezi stanovenými a uplatňovanými oprávněními a povinnostmi.
4. Oprávnění a povinnosti jsou popsány způsobem, který neumožňuje dvojitý výklad. Logicky navazují na pracovní profily (viz kritérium 4a) a nemohou s nimi být v rozporu.
5. Zaměstnanci jsou pro práci mimo pracoviště vybaveni písemnou formou oprávnění a povinností. Zaměstnanec tak na místě může prokázat příslušnost k danému pracovišti/úřadu.
6. Výkon agendy sociálně-právní ochrany nesmí být kumulován s jinými agendami nespádajícími pod její výkon a pracoviště důsledně dbá na to, aby k tomu nedocházelo.

### Doporučení

*Kumulace agend je přípustná pouze v případech, kdy k ní dochází v rámci výkonu agendy sociálně-právní ochrany. Může se například stát, že jeden zaměstnanec vykonává v rámci svého pracovního úvazku na 0,5 agendu terénní sociální práce a 0,5 úvazkem působí jako kurátor pro děti a mládež. Pokaždé, když ke kumulaci agend dochází, musí to být odůvodněné.*

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**
- **příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**
- **příslušná ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků**
- **příslušné vnitřní předpisy úřadu**



.....  
poznámky standard 4

## STANDARD 5

### Přijímání a zaškolování

#### 5a

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

+

#### 5c

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



#### Cíle kritéria:

- zaměstnanci prokazatelně splňují kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle příslušných právních předpisů
- zaměstnanci prokazatelně disponují zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany dětí podle příslušných předpisů a noví zaměstnanci jsou ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti přihlášení

#### POSTUP

1. Kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka vycházejí ze znění zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zmíněný zákon definuje mimo jiné odbornou způsobilost a další vzdělávání sociálních pracovníků.
2. Z ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vyplývá povinnost samosprávného celku přihlásit úředníka k vykonání zkoušky zvláštní odborné způsobilosti do šesti měsíců od vzniku pracovního poměru nebo do tří měsíců ode dne, kdy úředník začal vykonávat správní činnost, pro jejíž výkon je to třeba.



3. Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti územních samosprávných celků pak precizuje způsob přihlašování ke zkoušce, náležitosti přihlášky, způsob a průběh zkoušky a náležitost osvědčení.

4. Zaměstnanec se zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany dětí musí prokázat také zvláštní odbornou způsobilost k výkonu správních činností, a to do osmnácti měsíců od vzniku pracovního poměru. V případech daných zákonem může být zaměstnanec této povinnosti zproštěn, resp. mu zkoušku nahrazuje vzdělání v ustanovených typech bakalářského či magisterského studia.

#### **Doporučení**

*V rámci kritérií není nutné zpracovávat specifické písemné postupy. Kvalifikační předpoklady pro výkon povolání, stejně jako odborná způsobilost, jsou definovány zákonem. Podstatou kritérií je, aby si pracoviště ověřilo, zda všichni zaměstnanci dané podmínky splňují, a bylo schopno doložit tuto skutečnost při případné kontrole.*

#### **Související odkazy**

- příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- příslušná ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků
- vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků
- vyhláška č. 304/2012 Sb., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávných celků

5b



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

+

5d



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



#### **Cíle kritéria:**

- zabezpečení odpovídajícího výběru nových zaměstnanců
- příprava nových zaměstnanců na výkon pracovní pozice

#### **POSTUP**

1. Kritéria 5b a 5d ukládají pracovišti povinnost mít písemně zpracovaná pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a stážistů/dobrovolníků. Pravidla zahrnují popis výběru a způsob zaškolování nových zaměstnanců, který je univerzální pro všechny pozice, případně reflektuje drobné odlišnosti.

2. Obsahem písemných pravidel pro přijímání nových zaměstnanců je zejména:

##### **Popis zdrojů vyhledávání nových zaměstnanců:**

- ✓ stávající zaměstnanci úřadu zařazení na jiném úseku
- ✓ vyhlášení výběrového řízení
- ✓ úřad práce (hlášení volného místa)
- ✓ průběžně zpracovávaný seznam zájemců/uchazečů o zaměstnání

##### **Popis způsobu zveřejnění informací o volném pracovním místě:**

- ✓ úřad práce, webové stránky, inzerce v tisku, vyvěšení inzerátu na odborných školách

##### **Výčet požadavků pro zájemce o pracovní pozici:**

- ✓ charakteristika vykonávané práce

- ✓ kvalifikační požadavky v návaznosti na odbornou způsobilost sociálního pracovníka, osobnostní předpoklady
- ✓ požadované dovednosti (komunikativnost, samostatnost, smysl pro týmovou práci, řídičský průkaz aj.)
- ✓ další předpoklady a doklady (bezúhonnost, profesní životopis, motivační dopis uchazeče)

#### **Popis pravidel výběrového řízení:**

- ✓ postup při výběru zaměstnance – fáze výběrového řízení, složení výběrové komise, metody výběru (administrativní selekce žádostí uchazečů, výběrový rozhovor, testování uchazečů, řešení modelových situací aj.)

#### **Popis způsobu zveřejnění výsledků výběrového řízení:**

- ✓ jak se zájemce dozví výsledek výběrového řízení
- ✓ jak je naloženo se žádostí neúspěšného zájemce

#### **Postup při nástupu nového zaměstnance:**

- ✓ předložení příslušných dokladů, uzavření pracovněprávního vztahu, podpis mlčenlivosti atd.

**3.** Výběrové řízení na sociálního pracovníka vykonávajícího agendu sociálně-právní ochrany dětí (tj. úředníka obce či kraje) je vypisováno dle zákona č. 312/2002 Sb. a jeho realizace a zabezpečení spadá do kompetence personálního oddělení úřadu. Podmínky pro přihlášku a podklady pro výběrové řízení jsou dány, včetně sestavení komise a jejich kompetencí.

**4.** Zaškolování je řízený proces seznamování zaměstnance s organizací, aby se efektivně adaptoval na prostředí, pracovní kolektiv a pracovní požadavky nutné pro řádný výkon profese. Cílem zaškolování je mimo jiné ověřit, zda byl výběr zaměstnance správný a zda je nový zaměstnanec schopen dostát nárokům pracovní pozice.

**5.** Písemná pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců obsahují zejména:

- ✓ Odpovědný zaměstnanec za zaškolování (mentor) – zpravidla zkušený zaměstnanec, který je schopen vedení a předání zkušeností (společně s novým zaměstnancem zpracuje adaptační plán obsahující jednotlivé fáze zaškolování); pravidla určí způsob výběru mentora a jeho roli (kompetence, míru zodpovědnosti) v procesu zaškolování
- ✓ Obsah zaškolování – seznámení s pracovištěm, spolupracovníky; seznámení s pracovními postupy a s principy a zásadami práce (metodiky, manuály, vnitřní předpisy atd.); výčet znalostí a dovedností, které by si měl nový zaměstnanec v průběhu zaškolování osvojit (je součástí adaptačního plánu nového zaměstnance)

- ✓ Doba zaškolování – časový plán zaškolování nového zaměstnance ( fáze a délka zaškolování); stanovení minimální doby, po kterou zaměstnanec pracuje pod dohledem mentora; výčet úkonů, které může nový zaměstnanec vykonávat samostatně či pod dohledem a supervizí mentora či jiného zaměstnance; zohlednění možných předchozích pracovních zkušeností nového zaměstnance (zkušený sociální pracovník či absolvent školy bez praxe)
- ✓ Způsob ukončení zaškolování – vyhodnocení průběhu zaškolování: stanovení: kdo, kdy a podle jakých kritérií vyhodnocení provádí, jakým způsobem je zaškolování ukončeno; identifikace vzdělávacích potřeb nového zaměstnance po ukončení zaškolování v těsné návaznosti na výstupy ze zaškolení

6. Obdobně jako u zaškolování nových zaměstnanců je nutné vymezit proces zaškolování stážistů a dobrovolníků (souvisí s kritériem 5e).

## ■ PŘÍKLAD

### Adaptační plán nového zaměstnance

Obecné informace:

- jméno zaměstnance
- odbor/oddělení
- jméno mentora
- datum přijetí zaměstnance do pracovního poměru
- doba zaškolování
- datum sestavení adaptačního plánu
- jméno a podpis zaměstnance, který adaptační plán sestavil
- datum seznámení nového zaměstnance s adaptačním plánem
- datum seznámení mentora s adaptačním plánem
- podpis nového zaměstnance a mentora

Obsah:

- seznámení s organizační strukturou a vnitřními předpisy úřadu
- adaptace zaměstnance na nové pracovní prostředí, seznámení se, komunikace a spolupráce s ostatními zaměstnanci
- získávání potřebných znalostí pro výkon činnosti (orientace v platné legislativě a metodických postupech uplatňovaných pracovištích)
- aplikace znalostí do výkonu sociálně-právní ochrany, rozvíjení praktických dovedností a zkušeností (komunikace s lidmi, provádění šetření, vedení jednání, účast na jednáních soudu, příp. u dalších institucí, vyhotovování písemných výstupů z činnosti, řešení obtížných případů, zvládnání stresu)
- účast na vzdělávacích akcích určených pro zaměstnance orgánu sociálně-právní ochrany dětí
- samostatné provádění úkonů pod vedením mentora, který nese odpovědnost za věcnou správnost a za celý průběh zaškolování

## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků
- příslušné vnitřní předpisy úřadu
- odborná literatura na téma výběru nových zaměstnanců a adaptace zaměstnance v novém pracovním kolektivu a podmínkách

### 5e

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



#### Cíle kritéria:

- pracoviště má určeno, zda umožní fyzickým osobám stát se dobrovolníky nebo stážisty
- existují jasná pravidla pro výběr a působení stážistů či dobrovolníků, včetně přesně stanovených kompetencí při jejich působení
- existují jasná pravidla pro zaškolování stážistů i dobrovolníků, včetně určení odpovědného pracovníka pro zaškolování (mentora)

## POSTUP

1. Rozhodnutí o vykonávání stáží a dobrovolnictví na pracovišti je v kompetenci orgánu sociálně-právní ochrany.
2. Pro výkon dobrovolnictví a stáží musí mít pracoviště zpracována pravidla, na jejichž základě jsou dobrovolníci a stážisté vybíráni (tj. kritéria výběru) a zaškolování (viz kritérium 5d), a je třeba určit, jaký typ smlouvy je s nimi uzavírán. Pro lepší názornost a jasnost je vhodné mít tato pravidla zpracována v písemné podobě.
3. Pracoviště má stanoven rozsah činností a kompetencí, které mohou stážisté a dobrovolníci vykonávat. Tento rozsah je vymezen ve smlouvě (dohodě), která obsahuje: povinnosti smluvních stran (včetně mlčenlivosti), cíl působení, délku působení na pracovišti apod.

4. Pracoviště má jasně vymezenou podobu kontaktu stážistů a dobrovolníků s klienty, např. zda jim umožní účast při sociálním šetření, samotný přímý kontakt s klientem (definování pravidel souhlasu klienta s účastí stážisty či dobrovolníka při jednání aj.), seznámení se s údaji klientů a s jejich spisovou dokumentací, samotné vypracování podkladů v rámci spisové dokumentace (záznamy z jednání, ze sociálních šetření), účast u soudního jednání atd.

5. Pracoviště stanoví obsah zaškolení stážistů a dobrovolníků (např. zásady bezpečnosti práce, pracovní postupy apod.) a určí osobu, která bude za proces zaškolení odpovědná (mentora). Mentor provází stážistu nebo dobrovolníka v celém průběhu jeho působení na pracovišti. V pravidlech jsou popsány nejen povinnosti mentora a stážisty/dobrovolníka, ale také míra jejich zodpovědnosti.

### Související odkazy

- **zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě**
- **příslušné vnitřní předpisy úřadu**



.....

poznámky standard 5

## STANDARD 6

### Profesní rozvoj zaměstnanců

#### 6a

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



#### Cíle kritéria:

- provádět hodnocení zaměstnanců alespoň jednou ročně
- vést o provedeném hodnocení záznam, z něhož je patrné stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů zaměstnanců a potřeby jejich další odborné kvalifikace

#### POSTUP

1. Vedoucím zaměstnancem pracoviště se rozumí obvykle vedoucí odboru, oddělení, referátu, popř. tajemník obecního úřadu či ředitel krajského úřadu. V hierarchické struktuře řízení úřadu provádí vedoucí zaměstnanci hodnocení zaměstnanců služebně podřízených, přičemž oni sami jsou zase hodnoceni svým bezprostředně nadřízeným vedoucím pracoviště. Při určení zaměstnance, který v daném případě provádí hodnocení jiného zaměstnance, se vždy postupuje podle oficiální organizační struktury, např. organizačního řádu.

#### Doporučení

*Povinnost provádět hodnocení v písemné podobě není stanovena, avšak vzhledem k prokazatelnosti a možnosti zhodnocení vývoje je doporučeno pořizovat písemný záznam o provedeném hodnocení.*



2. Hodnocení má být zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace. Jsou to oblasti, kde zaměstnanec potřebuje získat více jistoty, hlubší znalosti a praktické dovednosti, či se v již osvojených dovednostech a znalostech zlepšit.

### Doporučení

*Osobní profesní cíle a potřeby další odborné kvalifikace by měly být formulovány tak, aby bylo možné rozpoznat a hodnotit jejich dosažení. Například takto: „V roce 2014 je cílem zaměstnance XY prohloubit si dovednosti v oblasti komunikace s klienty, kteří mají potíže s motivací ke spolupráci.“ Potřeba další odborné kvalifikace by pak měla vycházet ze stanovených osobních profesních cílů zaměstnance XY a měla by reflektovat jak jeho individuálních potřeby, tak i potřebu zaměstnavatele (pracoviště). Potřeba může být definována například takto: „Dotyčný zaměstnanec XY bude absolvovat vzdělávací seminář zaměřený na problematiku práce s nemotivovaným klientem, což pomůže zvýšit jeho odborné schopnosti a dovednosti v této oblasti.“*

3. Vlastní hodnocení může probíhat různými formami, např. jako pohovor zaměstnance s nadřízeným, písemný dotazník nebo test, sebehodnocení zaměstnance apod. Jednotlivé metody se mohou prolínat či vzájemně kombinovat. Zdrojem pro určování osobních profesních cílů může být také pozorování práce zaměstnance nebo provedené kontroly, zpětná vazba od klientů aj. Předmětem hodnocení jsou zejména odborné znalosti a dovednosti, přístup ke klientům nebo vztahy s kolegy atd. U vedoucích zaměstnanců je okruh hodnocení rozšířen o manažerské schopnosti.

4. Písemné záznamy o provedeném hodnocení slouží ke sledování naplňování stanovených cílů ve vymezeném čase. Výsledky záznamů mohou být využity jako jeden z podkladů k určení vhodného dalšího vzdělávání podle kritéria 6c.

5. Zaměstnanci by měli být dopředu seznámeni s tím, že hodnocení probíhá, a stejně tak i s výsledky hodnocení. Je vhodné dát zaměstnancům možnost se k hodnocení svým nadřízeným vyjádřit, a to zejména s ohledem na skutečnost, že na základě výsledků hodnocení jsou stanovovány osobní profesní cíle zaměstnanců.

### Související odkazy

- [příslušné vnitřní předpisy úřadu](#)
- [odborná literatura na téma hodnocení a vedení zaměstnanců](#)

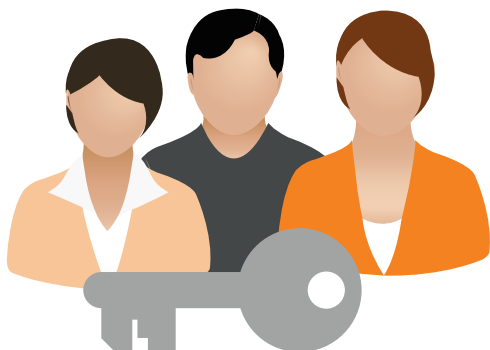
## 6b

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

+

## 6c

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



### Cíle kritéria:

- každý zaměstnanec má zpracován individuální plán dalšího vzdělávání zahrnující vzdělávací kurzy či jinou odbornou podporu zaměřenou na problematiku sociálně-právní ochrany
- pracoviště zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců ve formě a rozsahu požadovanými tímto kritériem a individuálním vzdělávacím plánem zaměstnance

### POSTUP

1. Individuální plán dalšího vzdělávání vychází z hodnocení zaměstnance provedeného podle kritéria 6a, z potřeb pracoviště a klientů. Plán se zpracovává na určité konkrétní časové období, obvykle v návaznosti na periodicitu provádění hodnocení zaměstnanců.
2. Plán by měl obsahovat okruhy dalšího vzdělávání nebo přímo konkrétní kurzy (semináře), kterých se má zaměstnanec zúčastnit. Plán má být zaměřen na rozšíření kvalifikace v oblasti sociálně-právní ochrany. Tímto rozšířením se rozumí prohlubování doplňování a obnovování kvalifikace.

## Doporučení

Zaměstnanci by si svou kvalifikaci měli rozšiřovat právě v oblasti sociálně-právní ochrany, tj. sociální práce s dětmi a rodinami. Toto kritérium standardů se netýká školení zaměřených na získání informací z oblastí, jako je například správní řád, zákon o obcích apod. (tj. průběžné vzdělávání úředníků podle zákona č. 312/2002 Sb.), které jsou bezpochyby také důležitou výbavou zaměstnance působícího v sociálně-právní ochraně, avšak rozhodně by neměly být jedinými oblastmi, v nichž se zaměstnanec vzdělává. Oba typy vzdělávání se však mohou vzájemně doplňovat a mohou být součástí jednoho individuálního plánu dalšího vzdělávání. Je však třeba zohledňovat specifické podmínky uložené oběma právními předpisy, tj. že další vzdělávání podle standardů kvality musí být realizováno formou účasti zaměstnanců na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí, zatímco vzdělávací program pro úředníky včetně instituce, která jej realizuje, je akreditován Ministerstvem vnitra ČR (viz §17 – 34 zákona č. 312/2002 Sb.).

Seznam akreditovaných vzdělávacích zařízení s jejich vzdělávacími programy zveřejňuje Ministerstvo práce a sociálních věcí na svých webových stránkách.

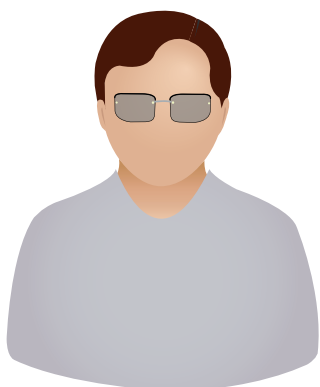
3. Je kladen důraz na to, že se vzdělávání řídí především vzdělávacími potřebami, nikoli například aktuální nabídkou kurzů či jejich místní a časovou dostupností.
4. Zaměstnanci se na tvorbě svého plánu vzdělávání sami podílejí a jeho obsah znají a naplňují. V případě potřeby je vzdělávací plán možné měnit a upravovat tak, aby vždy pružně reagoval na aktuální potřeby daného zaměstnance i profil a potřeby klientů, s nimiž pracuje.
5. Minimální časová dotace pro další vzdělávání je kritériem stanovena na 6 dnů, tj. 48 hodin průběžného vzdělávání za kalendářní rok.

## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- příslušná ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků
- příslušné vnitřní předpisy úřadu upravující průběžné vzdělávání zaměstnanců
- odborná literatura na téma vzdělávání a dalšího rozvoje zaměstnanců
- seznam akreditovaných vzdělávacích zařízení a kurzů (<http://www.mpsv.cz/cs/3493>)

## 6d

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



### Cíle kritéria:

- zajištění podpory nezávislé osoby, jejíž odbornost se vztahuje k výkonu činnosti zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany
  - nezávislost osoby (= osoba stojící mimo strukturu organizace) umožňuje neutrální „pohled z venku“ na řešenou problematiku, a přináší tak možnost vnést do stávajících situací nové pohledy, nabízet alternativní pracovní postupy a podporovat zaměstnance v hledání nových způsobů řešení, které mohou pomoci k efektivnímu zvládnutí situace
- psychická individuální podpora zaměstnanců
  - předcházení syndromu vyhoření

### POSTUP

1. Přestože kritérium 6d to přímo neuvádí, podporou nezávislého kvalifikovaného odborníka se myslí supervize. Český institut pro supervizi ji definuje takto: „Supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize také modelem učení. Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření. Je prokázáno, že prostřednictvím „dominového efektu“ může být dobrá supervize prospěšná nejen supervidovanému, ale především jeho klientům, žákům, zaměstnancům atd.“

2. Odbornost nezávislé osoby se vztahuje k problematice, s níž zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany přichází při výkonu své činnosti běžně do styku.

### Doporučení

*Supervizor by měl být zkušeným odborníkem s vysokoškolským vzděláním zejména humanitního, ale i například medicínského směru, který má praxi v pomáhajících profesích a zkušenost s dlouhodobým vedením pracovních týmů. Může jít např. o odborníka pracovně zařazeného k výkonu sociálně právní ochrany na jiném pracovišti, psychologa, psychoterapeuta, psychiatra, rodinného poradce či odborníka na specifickou problematiku, jako je např. domácí násilí, gamblerství apod.*

3. Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka je svým zaměřením a rozsahem stanovena na základě potřeb zaměstnanců s ohledem na výkon jejich pracovní činnosti. Může být zaměřena případově (tj. na řešení konkrétních kauz klientů), ale i týmově (např. v situacích, kdy se v týmu zaměstnanců objevují problémy či konflikty narušující plynulý výkon práce či vztahy na pracovišti).

### Doporučení

*Doporučený počet supervizních setkání je alespoň šest ročně v případě týmové supervize, které se účastní všichni zaměstnanci daného pracovního týmu (tj. oddělení, odboru apod.), kteří vykonávají přímou práci s klienty. V případě vysokého počtu zaměstnanců lze pro účely supervize pracovní tým rozdělit podle specializací konkrétních sociálních pracovníků. Supervize pak bude probíhat s každým týmem samostatně. Pracoviště může svým zaměstnancům umožnit také individuální supervizi, pokud o ni některý zaměstnanec požádá.*

4. Zaměstnanci vykonávající přímou práci s klienty mají informace o místě a čase konání týmové supervize a je jim umožněno se jí zúčastnit.

5. Nezávislý kvalifikovaný odborník (supervizor) má s pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany uzavřenu písemnou smlouvu (dohodu), v níž jsou vymezeny charakter a četnost supervizních setkání, podmínky pro individuální supervize zaměstnanců a charakter výstupů ze supervize (zápis apod.).

6. Kromě supervize prováděné nezávislým odborníkem zvenčí tvoří důležitý základ práce sociálního pracovníka v jakékoli oblasti také intervizní setkávání zaměstnanců. Ani v případě sociálních pracovníků pracovišť orgánu sociálně-právní ochrany dětí by se na tento institut podpory rozhodně nemělo zapomínat.

### Související odkazy

- <http://www.supervize.eu/>
- **odborná literatura na téma supervize a externí podpory zaměstnanců**

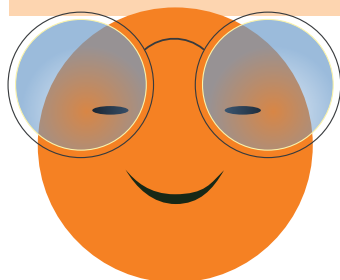


.....  
poznámky standard 6

## Prevence

### 7a

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



#### Cíle kritéria:

- pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany má jasně stanoveno, jak postupuje při vyhledávání a monitorování ohrožených dětí
- pracoviště prokazatelně realizuje či koordinuje preventivní aktivity ve svém správním obvodu

#### POSTUP

1. Vyhledávání ohrožených dětí a jejich monitorování probíhá aktivně a systematicky. Tato činnost pracoviště směřuje ke zlepšení situace v daném správním obvodu.
2. Každý správní obvod je jiný, stejně tak se liší i jednotlivá pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany. Proto aktivní systém vyhledávání a monitorování vzniká na každém pracovišti samostatně a respektuje místní specifika.
3. Jsou jasně stanoveny kompetence a postupy pro vyhledávání a monitorování dětí vyžadujících pomoc. Všichni zaměstnanci pracoviště ví, jakými formami probíhá, v jakých místech, v jakých časových intervalech a kdo na něm spolupracuje i kdo celý proces vyhledávání a monitorování koordinuje. Znají svou vlastní roli v procesu a aktivně ji v rámci výkonu své činnosti naplňují.

#### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany v obci XY mapuje v průběhu šetření v rodině vždy také další dění v lokalitě, sleduje a všimá si přítomnosti bezprizorných dětí potulujících se po ulici, které by v té době měly být ve škole, atd.

4. Pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany zná místa a oblasti vyššího výskytu ohrožených dětí a na těchto místech uplatňuje adekvátní preventivní aktivity (spolupráce s poskytovateli sociálních služeb, školami a školskými zařízeními, spolky a obecně prospěšnými společnostmi, zařízeními pro realizaci volnočasových aktivit, pomoc při doučování dětí apod.).

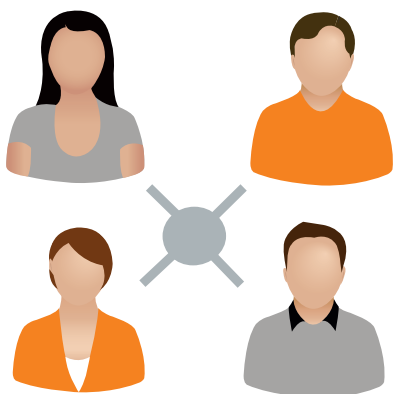
5. Pracoviště vytváří podmínky pro realizaci preventivních aktivit ve svém správním obvodu, např. iniciuje vypisování grantových řízení pro nevládní neziskové organizace, navrhuje vhodná místa k nasměrování podpory a materiálního zajištění preventivních akcí apod. Aktivně se zapojuje do preventivních projektů obce a nevládních neziskových organizací.

### Související odkazy

- **odborná literatura na téma depistážní sociální práce v terénu**
- **metodiky Ministerstva vnitra ČR z oblasti prevence kriminality**
- **preventivní aktivity realizované Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR**

## 7b

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



### Cíle kritéria:

- v oblasti prevence je uplatňován multidisciplinární přístup
- existuje osvěta, vzdělávání o sociálně-právní ochraně dětí na všech úrovních společnosti
- speciální multidisciplinární tým má v oblasti prevence jasně stanoveny cíle i pravidla fungování

### POSTUP

1. Preventivními aktivitami se pro účely tohoto kritéria standardů myslí veškerá opatření směřující k předcházení nežádoucím jevům v oblastech souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí. Jedná se jak o primární, tak i sekundární a terciární prevenci.



2. Aktéry při realizaci preventivních aktivit mohou být např. orgány územní samosprávy, pověřené osoby, školy a školská zařízení, poskytovatelé sociálních služeb, Policie ČR, Probační a mediační služba, soudy a státní zastupitelství, poskytovatelé zdravotních služeb, pedagogicko-psychologické poradny aj. Způsob spolupráce s těmito aktéry vychází ze systému aktivního vyhledávání a monitorování ohrožených dětí (viz kritérium 7a).

3. Speciální multidisciplinární tým pro plánování a realizaci preventivních aktivit je složen z odborníků různého zaměření a z různých organizací (např. rodinná/mateřská centra, komunitní centra, církevní zařízení, spolky, centra volnočasových aktivit apod.). Spolupráce může probíhat formou Týmu pro děti a mládež nebo Komise sociálně-právní ochrany dětí.

4. Pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany zajišťuje, aby nedocházelo k duplicitě při práci speciálního multidisciplinárního týmu s prací dalších týmů, které fungují například na úrovni nevládních neziskových organizací apod. Aktivity těchto týmů nesmí nijak omezovat.

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

- na každoročních místních slavnostech má pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany svůj stánek s informacemi o sociálně-právní ochraně dětí určený pro širokou veřejnost
- kurátor pro mládež spolupracuje s poskytovateli preventivních aktivit, s pedagogy školy a metodiky primární prevence
- pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany dětí je aktivním účastníkem projektu vycházejícího z komunitního plánování ve městě zaměřeného na síťování a koordinaci sociálních služeb ve vyloučené lokalitě
- zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany pravidelně školí učitele, výchovné poradce a vedení škol v problematice sociálně-právní ochrany dětí
- pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany se každoročně aktivně podílí na připravovaných grantových/dotačních programech formou poradního hlasu (formou doporučení ze strany Komise pro sociálně-právní ochranu)
- pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany dětí má vytvořenou mapu zobrazující organizace, které pracují s dětmi a jejich rodinami, včetně kontaktů; mapa je běžně dostupná široké veřejnosti i odborníkům

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**
- **strategie prevence kriminality Ministerstva vnitra ČR**
- **příručky pro plánování a síťování služeb**
- **odborná literatura na téma sociální práce formou multidisciplinárních týmů**



.....  
poznámky standard 7

## STANDARD 8

### Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

#### 8a

**Orgán sociálně-právní ochrany 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 pro evidenci případu

#### POSTUP

##### 1. Jednotlivé fáze procesu:

- ✓ přijetí oznámení
- ✓ evidence případu
- ✓ přidělení případu konkrétnímu koordinátorovi případu
- ✓ posouzení naléhavosti případu – vyhodnocení rizik
- ✓ postup podle vyhodnoceného rizika
- ✓ vyhodnocení případu koordinátorem případu
- ✓ odložení podnětu nebo zařazení do evidence podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí a instrukce o vedení spisové dokumentace

2. Zaměstnanci postupují při přijetí oznámení stejným způsobem. Jednotný postup je nezávislý na osobě, která oznámení přijala (minimální rozsah otázek, stanovený rozsah informací, které pracovník zjišťuje aj.).

3. Pracoviště má jednoznačná pravidla, která určují způsoby přijetí oznámení, a postupy s ohledem na způsob přijetí podnětu (e-mailem, poštou, telefonicky, vlastní depistážní činností atd.) a režim, v jakém je oznámení přijato (v pohotovosti, v terénu, na pracovišti). Z podstaty věci je vhodné, aby tato pravidla byla vyhotovena písemně.

4. Je stanovena lhůta pro zaevidování a přidělení případu. Nedochozí ke zbytečným průtahům.
5. Informace o evidovaném případě je zaměstnancům dostupná. Současně zaměstnanec přijímající oznámení informuje osobu, která oznámení učinila, o dalším postupu a lhůtách pro vyřízení oznámení. Klienti jsou informováni o důvodech pro evidenci případu.

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
- příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče (<http://www.mvcr.cz/clanek/vestnik-vlady-pro-organy-kraju-a-organy-obci-717579.aspx> částka 5/2013)
- odborná literatura na téma vyhodnocování rizik

## 8b

**Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany 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

### POSTUP

1. V návaznosti na kritérium 8a by měl postup pro přijetí oznámení případu obsahovat i kroky pro posouzení jeho naléhavosti. Písemně zpracovaný postup je dobrým vodítkem pro zaměstnance. Ačkoli jej vzhledem k různorodosti individuálních případů nelze zcela unifikovat, měl by obsahovat základní rámec nezbytný pro posouzení naléhavosti. Zaměstnancům pracoviště by měl poskytovat základní oporu v praxi takového posuzování.

2. Naléhavou je situace tehdy, je-li nutno řešit ji bezodkladně v daný okamžik. V sociálně-právní ochraně dětí je základním a nejdůležitějším kritériem při posuzování naléhavosti případů míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravého vývoje.

3. Pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany má stanovena kritéria rozpoznání naléhavosti případů a postupy pro posouzení naléhavosti. Všichni zaměstnanci v přímé práci s klienty kritéria a postupy znají a postupují podle nich. Může se jednat například o stručný přehled otázek, jejichž zodpovězení napoví informaci o stupni naléhavosti.

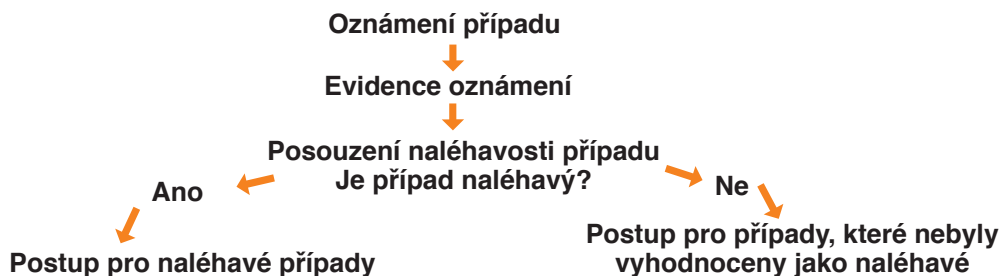
### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Pracoviště využívá jako nástroj pro vyhodnocení naléhavosti případu základní soubor otázek, na něž si po přijetí oznámení vždy odpoví. Přitom vychází z informací získaných ze zdroje, který případ oznámil. Pokud se mezi odpověďmi objeví byť jen jedna odpověď „ano“, je případ vyhodnocen jako naléhavý a zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany uplatní postup pro naléhavé případy.

Příklady oblastí, na které se zaměstnanec ptá:

- rodiče/jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte aktuálně jsou/ nejsou schopni se postarat o dítě (pod vlivem alkoholu, omamných, psychotropních látek, hospitalizace, zranění, smrt)
- dítě bez adekvátního dozoru a péče
- zanedbávání péče o dítě
- týrání dítěte (podezření na fyzické či psychické týrání, u dítěte existují známky/projevy týrání apod.)
- zneužívání dítěte (či podezření na zneužívání)
- sebepoškozování dítěte (známky na těle dítěte...)
- dítě s rizikem sebevražedného chování
- akutní ohrožení zdraví či života dítěte
- dítě intoxikované alkoholem/návykovými látkami
- dítě na útěku z domova
- opakovaně podaný podnět

5. Z časového hlediska je posouzení naléhavosti zařazeno na začátek práce s dítětem a rodinou ihned po přijetí oznámení případu.



### Doporučení

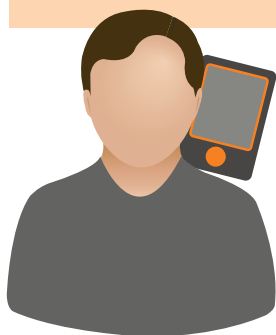
*Pracoviště bude jinak postupovat v případě přijetí oznámení o tom, že se dítě opakovaně dopouští drobných krádeží u rodinných příslušníků, a jinak bude-li předmětem oznámení podezření na páchaní takového jednání vůči dítěti, které bezprostředně ohrožuje jeho zdraví či život.*

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**
- **odborná literatura na téma vyhodnocování rizik**

## 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

### POSTUP

1. Koordinátorem případu je nazýván zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany, kterému je daný případ přidělen a který řídí a zodpovídá za průběh poskytování sociálně-právní ochrany.
2. Koordinátor koordinuje a řídí průběh poskytování sociálně-právní ochrany, vykonává přímou sociální práci a intervence ve prospěch klienta, pomáhá mu zorientovat se v systému sociálně-právní ochrany a dalších služeb. Provází klienta celým procesem pomoci a podpory.
3. V kompetenci koordinátora je i zpracování individuálního plánu ochrany dítěte. Koordinátor zodpovídá za jeho naplňování, vyhodnocování a aktualizaci. Spolupracuje se sítí služeb a speciálním multidisciplinárním týmem a dohlíží na efektivitu poskytované podpory.

4. Ačkoli na řešení daného případu může spolupracovat více osob, koordinátor je vždy jen jeden.

#### ■ PŘÍKLAD

V rodině nastala situace, kdy rodiče zanedbávají péči o dítě. To se současně dopouští drobných krádeží a pohybuje se v partě starších vrstevníků, uživatelů drog. Na řešení případu se podílí sociální pracovník z oddělení sociálně-právní ochrany a současně kurátor pro mládež. Koordinátorem případu však vždy musí být pouze jeden z nich.

5. Pracoviště má pravidla pro stanovení koordinátora každému jednotlivému případu. Kritéria volby koordinátora si určuje každé pracoviště samostatně na základě svých zkušeností a praxe svého fungování. Z důvodu transparentnosti je velmi vhodné mít tato pravidla zpracována v písemné podobě.

6. Součástí pravidel pro stanovení koordinátora případu jsou i pravidla pro jeho změnu, která jsou využívána zejména v době dovolených, nemoci nebo také v situaci, kdy se změnil charakter případu a je třeba zvolit jiný systém práce s klientem apod.

7. Pracoviště má jasně stanoveny potřebné kompetence, odpovědnost a povinnosti koordinátora, jednotliví zaměstnanci vědí, co je to být koordinátorem.

8. Zaměstnavatel vytváří koordinátorovi případu potřebné zázemí k efektivnímu řízení průběhu výkonu sociálně-právní ochrany.

9. Zaměstnanec vždy ví, ve kterých případech je koordinátorem případu.

10. Klient je vždy prokazatelně informován o tom, kdo je koordinátorem jeho případu. Klient, s nímž probíhá aktivní spolupráce, je také vždy informován o změně koordinátora.

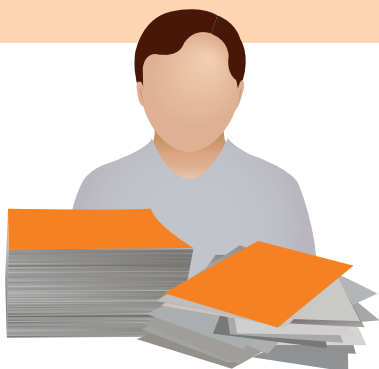
11. Informace o tom, kdo je koordinátorem případu, je vždy uvedena ve spisové dokumentaci daného případu a může být sdělena tomu, kdo o ni požádá, za podmínky, že je oprávněn k nahlédnutí do dokumentace. Také případná změna koordinátora je ve spisové dokumentaci vždy zaznamenána.

#### Související odkazy

- **Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče (<http://www.mvcr.cz/clanek/vestnik-vlady-pro-organy-kraju-a-organy-obci-717579.aspx> částka 5/2013)**
- **odborná literatura na téma případové práce s klientem a koordinace případu**

## 8d

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



### Cíle kritéria:

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

### POSTUP

1. Kritérium stanovuje maximální počty rodin, s nimiž zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany pracuje. Jedná se o deklaratorní kritérium, jehož smyslem je především ochrana zaměstnanců před přílišnou zátěží v situacích, kdy by zaměstnanec měl pracovat s větším počtem rodin, než jsou jeho reálné kapacity.
2. Maximální počet rodin stanovený tímto kritériem, tj. 40 nebo 80, znamená, že zaměstnanec vždy pracuje maximálně s tímto počtem rodin a v žádnou chvíli ne s počtem vyšším, než uvádí toto kritérium standardů.
3. Pro sledování uvedených hodnot (40 nebo 80 rodin) není stanoven žádný časový rámec, jako například jeden rok apod. Kritérium nehovoří o průběhu nějakého času, nýbrž o stavu v daný konkrétní okamžik. Posuzuje-li se skutečnost, zda zaměstnanec pracuje s maximálně 80 rodinami, posuzuje se stav v daný okamžik. Zaměstnanec by neměl v průběhu roku v žádnou chvíli pracovat s více než 80, respektive 40 rodinami.

### Doporučení

*Kritérium 8d hovoří o rodinách, nikoli o spisech Om. Do počtu rodin, s nimiž zaměstnanec pracuje, se započítává každá rodina, tj. jak rodina vedená ve spisu Om, tak i rodina vedená ve spisu Nom, tj. i rodina s dětmi, které mají trvalé bydliště mimo příslušnou obec. Jako jednu rodinu je nutné počítat také rodinu, kde je např. vedeno více Om nebo Nom spisů (polorodí sourozenci či jiná situace).*



4. Minimální počet rodin, s nimiž pracuje jeden zaměstnanec, není stanoven. Pracoviště si jej však může samo určit na základě svých vlastních potřeb a možností. Vychází přitom vždy z aktuální situace, přičemž zohledňuje zejména náročnost práce s rodinou, která v jednotlivých případech může být velmi rozdílná.

#### ■ PŘÍKLAD

Minimální počet rodin, s nimiž jednotliví zaměstnanci v rámci jednoho pracoviště pracují, je stanoven s ohledem na charakter a intenzitu práce s každou jednotlivou rodinou. Tak například zaměstnanec na pozici kurátora pro mládež pracuje aktuálně s 20 rodinami, přičemž v polovině z nich je situace poměrně problematická a komplikovaná. Naproti tomu minimální počet 32 rodin byl stanoven zaměstnanci, který má na starosti agendu osob pečujících a osob v evidenci, přičemž tento limit byl odvozen z počtu uzavřených dohod o výkonu pěstounské péče a vyhodnocení náročnosti sledování vývoje dětí v náhradní rodinné péči a náročnosti práce s žadateli o náhradní rodinnou péči.

5. Počet rodin, s nimiž pracuje jeden zaměstnanec, nemusí být stanoven pevně a ani to není žádoucí. Samozřejmě je nutné dodržet maximální počet rodin stanovený standardem. V průběhu času se mohou počty rodin, s nimiž zaměstnanci pracují, měnit, a to adekvátně změnám náročnosti práce s rodinami či stanovení priorit a intenzity této práce.

#### ■ PŘÍKLAD

Zaměstnanec XY vykonávající agendu náhradní rodinné péče měl doposud stanoven minimální limit 35 rodin. V několika rodinách se ale v průběhu času situace významně proměnila a bylo třeba s nimi zintenzivnit práci. Pro zaměstnance to znamenalo více času stráveného podporou a intervencemi ve prospěch rodin. V rámci pracovní porady dospěli zaměstnanci k vyhodnocení, že nastalá situace bude mít s největší pravděpodobností dlouhodobější charakter. V rámci ochrany dotyčného zaměstnance a prevence syndromu vyhoření bylo proto rozhodnuto o snížení počtu rodin, s nimiž aktuálně pracuje.

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**



.....

poznámky standard 8

## STANDARD 9

### Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

#### 9a

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

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



#### Cíle kritéria:

- znalost principů sociálně-právní ochrany a jejich uplatňování v praxi jsou základem při poskytování sociálně-právní ochrany

#### POSTUP

1. Zaměstnanci znají základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, včetně základních lidských práv a svobod, a v praxi je důsledně uplatňují.

#### ■ PŘÍKLAD

Některé principy a zásady uplatňované v oblasti sociální práce:

- respekt k jedinečnosti každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti
- respekt k právu každého jedince na seberealizaci
- ochrana důstojnosti a lidských práv klientů
- žádná forma diskriminace
- ochrana klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení

- předávání informací o klientovi třetím osobám se souhlasem klienta
- vedení klientů k vědomí odpovědnosti sám za sebe
- hledání možností, jak zapojit klienty do procesu řešení jejich situace

#### **Sociální pracovník:**

- odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku k zaměstnavateli
- zohledňuje znalosti, zkušenosti a názory svých kolegů a ostatních odborných pracovníků
- spolupracuje s dalšími odborníky a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby
- dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání
- usiluje o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod
- je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik
- pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků

#### **Oblast sociálně-právní ochrany dětí:**

- hájit nejlepší zájem dítěte
- přispívat k vytvoření podmínek pro zdárný fyzický, duševní, duchovní a sociální rozvoj dítěte
- snažit se předejít a odklonit jakoukoli formu týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte
- ctít rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro plný a harmonický rozvoj osobnosti dítěte
- respektovat práva a povinnosti rodičů vůči dítěti, podporovat jejich odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte
- pomáhat rodině a motivovat rodiče k tomu, aby mohlo dítě vyrůstat ve svém přirozeném prostředí
- snažit se zamezit oddělení dítěte od rodičů či osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v přímém rozporu s jeho nejlepšími zájmy
- pomáhat v návratu dítěte do jeho přirozeného prostředí či náhradního rodinného prostředí, pokud bylo dítě umístěno mimo svou rodinu
- poskytovat dítěti mimořádnou ochranu v případě jeho umístění mimo své přirozené prostředí
- podporovat pravidelný účelný kontakt s oběma rodiči, není-li to v přímém rozporu s nejlepším zájmem dítěte
- ctít právo dítěte sdělit svůj názor a přání a pomáhat jej v rámci možností uskutečnit
- ctít právo dítěte na soukromí, nevystavovat dítě svévolnému zasahování do jeho soukromého života, rodiny, domova nebo korespondence ani nezákonným útokům na jeho čest a pověst

2. V případě, že ze strany zaměstnance došlo k porušení některé pracovní povinnosti, má pracoviště jasně stanoveno, jakým způsobem bude postupovat, aby byla situace napravena.

### Doporučení

*Základní principy výkonu sociálně-právní ochrany vychází z principů uplatňovaných v praxi sociální práce obecně. K tomuto tématu existuje pestrá nabídka odborné literatury, kde je možno načerpat mnoho inspirace a příkladů dobré praxe. Např. Oldřich Matoušek – *Základy sociální práce, Sociální práce v praxi, Metody a řízení sociální práce, Sociální služby aj.*, Terezie Pemová & Radek Ptáček – *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi atd.**

### Související odkazy

- **Listina základních práv a svobod**
- **Úmluva o právech dítěte**
- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**
- **příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**
- **odborná literatura na téma zásad a principů uplatňovaných v sociální práci**

## 9b

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



### Cíle kritéria:

- klientům se specifickými potřebami je bez rozdílu dostupný výkon sociálně-právní ochrany
- orgán sociálně-právní ochrany zná specifické potřeby klientů

## POSTUP

1. Zaměstnanci umí s klienty se specifickými potřebami komunikovat nebo mají zajištěny externí spolupracovníky, kteří jim komunikaci zprostředkují.
2. Může se jednat o komunikaci ve znakové řeči, v cizí řeči, s dítětem/rodičem/klientem s určitým typem postižení či znevýhodnění apod.
3. Pracoviště má vytvořen seznam externistů, kteří jsou v případě potřeby schopni komunikaci s klientem se specifickými potřebami zprostředkovat. Seznam obsahuje kromě kontaktů také specializaci daného odborníka a další informace týkající se jeho místní a časové dostupnosti apod.
4. Základní informace o službách pro klienty se specifickými potřebami má pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany zpracovány srozumitelně pro cílovou skupinu, tj. s ohledem na různé typy specifických potřeb klientů (viz kritérium 3b).

### ■ PŘÍKLAD

- informace o výkonu sociálně-právní ochrany zpracované v metodě „Snadné čtení“ jsou používány pro práci s klienty s mentálním postižením nebo pro klienty s jazykovou bariérou apod.
- zvukový záznam o výkonu sociálně-právní ochrany je využíván pro nevidomé klienty
- materiály o výkonu sociálně-právní ochrany jsou vyhotoveny v několika jazykových mutacích s ohledem na to, jaké jazykové komunity se vyskytují v území správního obvodu pracoviště

### Související odkazy

- **odborná literatura na téma sociální práce s osobami se specifickými potřebami**
- **vzdělávací kurzy a semináře s tématem práce s cílovými skupinami se specifickými potřebami**

## 9c

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



### Cíle kritéria:

- zjištění a objektivní vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny
- zaměstnanci rozlišují dva typy vyhodnocování a umějí je používat

### PRINCIPY VYHODNOCOVÁNÍ:

- je zaměřeno na nejlepší prospěch dítěte (nikoli jednoho z rodičů apod.)
- odvíjí se od stadia vývoje daného dítěte
- je orientováno na prostředí, ve kterém dítě dosud vyrůstalo
- bere v úvahu kulturní, náboženské a etnické zázemí dítěte
- zahrnuje dítě, rodiče i širší rodinu
- zaměřuje se na silné stránky dané rodiny a objasňuje stávající obtíže
- pracuje na mezioborové úrovni, spolupracuje s úřady, nevládními neziskovými organizacemi, zdravotníky, školou apod.
- jedná se o proces, nikoli o jednorázový úkon
- probíhá paralelně s dalšími službami a podporou pro rodinu a dítě
- je založeno na důkazech získaných terénní prací, nikoli pouze na zprostředkovaných informacích

### POSTUP

1. Vyhodnocování je metodou sociální práce, jejímž prostřednictvím zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany mapují situaci dítěte a jeho rodiny. Spočívá ve sběru relevantních informací a v jejich analýze. Výsledkem je objektivní vyhodnocení situace konkrétního dítěte, určení míry jeho ohrožení, zmapování kapacity a zdrojů v rodině i v širším sociálním okolí dítěte a rodiny.

2. Na základě vyhodnocení jsou plánována a přijímána opatření, intervence, zprostředkování služeb a dalších aktivit směřujících k adekvátní podpoře dítěte a jeho rodiny (viz kritérium 9d).
3. Vyhodnocování může mít řadu podob, může využívat různých metod a způsobů sběru dat.
4. K základnímu vyhodnocování přistupuje pracoviště v okamžiku přijetí oznámení případu (viz kritérium 8a a 8b). Zaměstnanec vyhodnotí, zda se jedná o případ spadající do situací uvedených v § 6 zákona č. 359/1999 Sb.

### ■ PŘÍKLAD

Pracoviště došlo v případě nekonfliktního opatrovnictví k závěru, že není důvod pro podrobné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, jelikož se nejedná o dítě podle § 6 zákona. Tuto skutečnost uvedlo do spisu. Pokud by se okolnosti a situace v průběhu času změnily a příslušný zaměstnanec pracoviště by usoudil, že se jedná o dítě podle § 6 zákona, podrobné vyhodnocení provede.

5. Podrobné vyhodnocování se provádí v situaci, kdy pracoviště v rámci základního vyhodnocení dospělo k závěru, že se v daném případě jedná, či by se mohlo jednat o dítě ohrožené ve smyslu § 6 cit. zákona. Podrobné vyhodnocení je základním stavebním kamenem pro hledání vhodného řešení situace dítěte a jeho rodiny. Je v zájmu dítěte, aby bylo provedeno v pokud možno co nejkratším časovém období, avšak přesto v rozsahu potřebném ke zjištění a řádnému posouzení všech skutečností významných pro situaci dítěte a jeho rodiny.

### Doporučení

*Vyhodnocování se provádí pro každé dítě samostatně. V případě sourozenců má být provedeno pro všechny děti současně. Přitom má každé jednotlivé dítě své vlastní vyhodnocení, které se liší v oblastech, jež jsou pro něj specifické. Naopak v oblastech pro všechny sourozence společných (rodíče, bydlení apod.) se budou vyhodnocení vzájemně překrývat a doplňovat.*

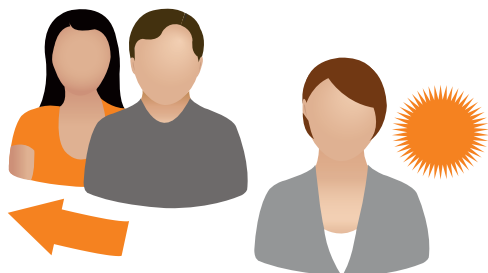
### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**
- **metodické příručky a materiály k vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny (např. <http://www.nadacesirius.cz/cs/ops-sirius/podpora-pracovniku-ospod>)**



## 9d

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



### Cíle kritéria:

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

## POSTUP

1. Zpracování individuálního plánu ochrany dítěte je jednou z metod sociální práce, která umožňuje strukturovat proces práce na případu ohroženého dítěte a jeho rodiny.
2. Ve spolupráci s dítětem (rodinou) jsou naplánovány jednotlivé kroky směřující k podpoře dítěte a rodiny a k vyřešení či alespoň zlepšení obtížné situace dítěte (rodiny). Postupné plnění kroků se řídí časovým harmonogramem.
3. Individuální plán ochrany dítěte je přehledným dokumentem, z něhož jsou zřejmé dílčí kroky přijaté k ochraně dítěte, osoby podílející se na pomoci dítěti a rodině a časový rámeček, v němž se jednotlivé úkoly naplňují.
4. Při vypracování individuálního plánu ochrany dítěte je stanoven termín vyhodnocení realizovaných opatření, na jehož základě je následně plán aktualizován pro další časový úsek práce na případu spolu s termínem následného vyhodnocení.
5. Ustanovení § 10 odst. 5 písm. b) zákona č. 359/1999 Sb. ukládá povinnost zpracovat plán od počátku doby poskytování sociálně-právní ochrany, nejpozději do jednoho měsíce od přijetí podnětu. Neznamená to povinnost zpracovat v této lhůtě kompletní plán. Musí však být zpracována alespoň základní podoba plánu vymezující známé příčiny ohrožení dítěte a stanovující opatření včetně časového harmonogramu, která jsou v dané fázi realizovatelná.

## Doporučení

Kvalitní plán má následující vlastnosti:

- je konkrétní, tj. určuje konkrétní kroky, odpovědnost za jejich realizaci, monitoring a kontrolu; navazuje na síť odborníků a síť dostupných služeb, uvádí konkrétní detaily
- má měřitelné výstupy, tj. po realizaci jednotlivých bodů plánu je možné vyhodnotit jejich dopad a kvalitu
- má dosažitelné cíle, tj. cílů lze dosáhnout v daném čase a za daných možností
- je realistický, tj. odpovídá aktuální situaci, počítá s dostupnými službami v dostupném čase
- je časově omezený, tj. je vypracován na konkrétní, omezenou dobu, poté je dosavadní postup vyhodnocen a plán aktualizován

6. Individuální plán ochrany dítěte je důležitým dokumentem nejen pro zaměstnance zodpovědného za daný případ, ale také pro samotnou rodinu a dítě. Díky němu se jim dostává přehledných informací o konkrétních krocích a osobách, které se na jejich plnění podílejí. Rodiče jsou intenzivně zapojeni do systému pomoci dítěti formou oficiálního dokumentu, což v řadě případů může působit motivačně.

7. Individuální plán ochrany dítěte se zpracovává za účasti dítěte a rodiny, s výjimkou situací, kdy není v zájmu dítěte, aby bylo vystaveno některým náročným situacím, které mohou při zpracování plánu vzniknout. Nezbytné je proto pečlivé posouzení konkrétního řešeného případu sociálním pracovníkem.

8. Není-li individuální plán ochrany dítěte zpracováván za účasti dítěte a rodiny, musí být ze spisové dokumentace zřejmý důvod (nezájem rodiny, porušení zájmu dítěte aj.). V případě nezájmu rodiny je třeba zaznamenat i opatření učiněná k získání rodiny pro spolupráci.

9. Je zákonnou povinností individuální plán ochrany dítěte pravidelně aktualizovat.

10. Po ukončení poskytování sociálně-právní ochrany je plán uzavřen, přičemž musí být vždy dostatečně podrobně uvedeno, z jakého důvodu k takovému postupu došlo. Teprve poté lze případ považovat za uzavřený a spis založit.

## Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**
- **metodické příručky a materiály k individuálnímu plánování (např. <http://www.nadacesirius.cz/cs/ops-sirius/podpora-pracovniku-ospod>)**
- **principy SMART**



.....  
poznámky standard 9

### Kontrola případů

#### 10a

**Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.**



#### Cíle kritéria:

- odhalení nedostatků, případně chyb při řešení případů v oblasti sociálně-právní ochrany
- jednotný a transparentní postup při kontrolní činnosti

#### POSTUP

1. Na pracovišti jsou pravidelně kontrolovány případy (spisy) nadřízeným zaměstnancem. Jedná se o kontroly prováděné podle předem stanovených kritérií, která si pracoviště za tímto účelem vytvořilo (po uzavření případu, při zaškolování nového zaměstnance, v případech s nařízenou ústavní výchovou apod.). Kontroly se týkají případů všech zaměstnanců v přímé práci s klienty.

2. Je stanovena četnost a rozsah kontrol. Z provedených kontrol je pořízen zápis.

3. Mimořádná kontrola může být provedena na základě impulsu klienta (např. stížnost).

4. Nálezy kontroly jsou analyzovány a jsou vyhodnoceny příčiny nedostatků. Podle jejich charakteru pak pracoviště realizuje příslušná opatření, která mají vést k odstranění odhalených nedostatků či chyb.

#### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Příčinou nedostatku byl shledán chybný postup zaměstnance v rámci jeho intervence v rodině. Zaměstnanec ovšem postupoval podle metodiky platné pro dané pracoviště. Nápravné opatření v tomto případě spočívalo v aktualizaci příslušné části metodického materiálu, podle něhož dotyčný zaměstnanec postupoval, avšak který již v některých svých částech neodpovídal aktuálním potřebám praxe, a bylo proto nezbytné jej revidovat.

5. Pracoviště má stanovena pravidla pro nakládání s výstupem kontroly (kdo je s výstupem kontroly seznámen, jak se výstup kontroly odrazí ve vztahu ke kontrolovanému zaměstnanci aj.).

6. Ačkoli to znění tohoto kritéria přímo nevyžaduje, je vhodné mít kritéria a pravidla kontroly případů popsána písemně.

#### Související odkazy

- **příslušné vnitřní předpisy úřadu**



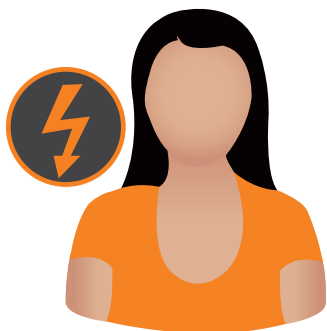
.....  
poznámky standard 10

## STANDARD 11

### Rizikové a nouzové situace

#### 11a

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



#### Cíle kritéria:

- pracoviště je připraveno na rizikové a nouzové situace, zaměstnanci si vědí rady, pokud situace nastane
- pravidla pro řešení rizikových a nouzových situací přinášejí zaměstnancům a klientům větší bezpečí

**RIZIKOVÁ SITUACE** = situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku

**NOUZOVÁ SITUACE** = situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálých skutečností

#### POSTUP

1. Pracoviště má definovány možné rizikové a nouzové situace dle svých praktických zkušeností. Ty jsou popsány včetně způsobu řešení.

**PŘÍKLADY RIZIKOVÝCH SITUACÍ:** klient pod vlivem alkoholu či drog, klient s agresivními projevy, klient napadne zaměstnance, klient napadne klienta, zranění klienta, napadení zaměstnance domácím zvířetem klienta aj.

**PŘÍKLADY NOUZOVÝCH SITUACÍ:** větší počet zaměstnanců se současně ocitl v pracovní neschopnosti, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli (nedostatek zaměstnanců), povodeň v blízkosti pracoviště, výpadek elektrického proudu na pracovišti, porucha vozidla při cestě za klienty aj.

2. Zaměstnanci znají postupy pro praktická řešení popsaných situací (jsou s nimi prokazatelně seznámeni).

3. Nastalé rizikové a nouzové situace jsou pravidelně vyhodnocovány. Jsou přijímána adekvátní opatření k jejich zamezení.

## ■ PŘÍKLAD

Zaměstnanci pracoviště mohou v rámci svého průběžného vzdělávání absolvovat i takové vzdělávací kurzy, které mají nějakou souvislost právě s rizikovými či nouzovými situacemi.

Může se jednat například o kurz nebo výcvik zaměřený na práci s klientem s projevy agresivity nebo na jednání s klientem v akutním psychotickém stavu apod.

V rámci působení na pracovišti pak zaměstnanci absolvují i proškolení v oblasti zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany aj.

### Související odkazy

- **příslušné vnitřní předpisy úřadu (požární ochrana, bezpečnost práce, práce s riziky aj.)**
- **školení a vzdělávací kurzy na téma práce s rizikem**



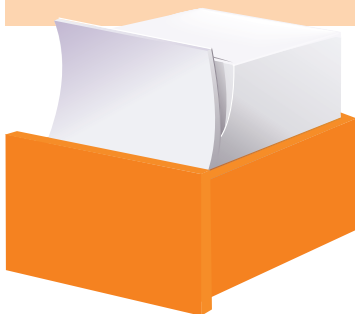


.....  
poznámky standard 11

### Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

#### 12a

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



#### Cíle kritéria:

- efektivita zacházení s informacemi... uspořádání údajů, záznamů a dokumentů pro rychlé a snadné zacházení
- obsah osobních spisů v jednotné struktuře
- odborné poskytování sociálně-právní ochrany se zřetelem na respektování práv klientů a ochranu jejich osobních údajů

#### POSTUP

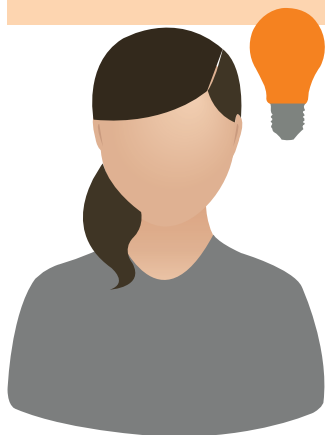
Postup upravuje komplexně Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č. j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní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

#### Související odkazy

- **Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče (<http://www.mvcr.cz/clanek/vestnik-vlady-pro-organy-kraju-a-organy-obci-717579.aspx> částka 5/2013)**
- **příslušné vnitřní předpisy úřadu**

## 12b

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



### Cíle kritéria:

- odbourání klientovy nedůvěry k úřadu a k záznamům, které jsou o něm vedeny
- klient by měl „bez překladu“ rozumět dokumentaci a záznamům ke svému případu

**ZÁZNAMY ORGÁNU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY** = veškeré záznamy ze schůzek, šetření a konzultací, které jsou vedeny s dítětem, jeho rodiči, sourozenci, osobami pečujícími či dalšími osobami (učiteli, lékaři,

vedoucími volnočasových aktivit apod.). Tedy všechny záznamy a zápisy, které provádí zaměstnanec a zakládá do spisu. Ostatní dokumenty (posudky odborníků, kopie zpráv apod.) zůstávají samozřejmě tak, jak byly na pracoviště doručeny, nijak se neupravují.

### POSTUP

1. Srozumitelné záznamy neobsahují cizí slova, složité formulace, odborné termíny či informace, které je třeba následně vyhledávat a doplňovat.
2. Není nutné přizpůsobovat dokumentaci úplně malým dětem, přesto je například šestnáctiletý klient již schopen většině věcí porozumět. Mladším dětem pak zaměstnanci vysvětlí s ohledem na jejich rozumové schopnosti, co znamená vedení spisu a co i proč se do spisu zapisuje.
3. Ověření, zda zaměstnanci vedou dokumentaci formou srozumitelnou pro klienta, může probíhat prostřednictvím průběžného sdílení dokumentace s klientem, kdy je zápis pořízený ze společné konzultace klientovi předán k nahlédnutí. Z jeho zpětné vazby lze snadno zjistit, zda je mu zápis srozumitelný. Tato praxe současně zvyšuje i spoluzodpovědnost klienta na řešení své situace a také jeho důvěru k zaměstnanci.

## ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Koordinátor případu zakládá do spisu všechny pořízené záznamy v rámci výkonu sociálně-právní ochrany. Záznamy zapisuje jazykem neutrálním ve vztahu ke klientovi, zachycuje v nich reálná zjištění bez subjektivních emočně zabarvených hodnocení. V rámci jednání s klientem je sepsán protokol o jednání, obsah záznamu může klient ovlivnit a doplnit. Kopie záznamu je nabídnuta klientovi k převzetí.

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona č. 359/1999 Sb.,  
o sociálně-právní ochraně dětí**
- **příslušné vnitřní předpisy úřadu**



.....

poznámky standard 12

## 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

#### POSTUP

1. Obsahem pravidel pro podávání, vyřizování a evidenci stížností je:
  - ✓ co je považováno za stížnost
  - ✓ kdo může stížnost podat (klient a další osoby, jako např. zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy, zástupci nevládních neziskových organizací atd.)
  - ✓ druhy stížností (na chování zaměstnanců, postup pracoviště, anonymní stížnost aj.)
  - ✓ jak lze stížnost podat (ústně, písemně, anonymně atd.)
  - ✓ kdo je k přijímání stížnosti oprávněn
  - ✓ lhůta pro vyřízení stížnosti
  - ✓ způsob evidence stížností
  - ✓ postup při vyřizování stížností (včetně např. anonymních či opakovaných stížností)
  - ✓ způsob seznámení klienta s výsledkem vyřízení stížnosti
  - ✓ postup pracoviště v případě nespokojenosti klienta s vyřízením jeho stížnosti (předání nadřízenému orgánu atd.)

2. Povinnost vypracovat pravidla pro vyřizování petic a stížností pramení pro pracoviště, coby součástí orgánu veřejné správy, ze zákona o obcích. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou těmito orgány také vydávána pro účely naplňování § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Orgány veřejné správy, jejichž součástí orgán sociálně-právní ochrany je, tedy mají pravidla pro podávání a vyřizování stížností již zpracována a mají s jejich použitím praktickou zkušenost.
3. Pracoviště poskytují sociálně-právní ochranu prostřednictvím svých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, tj. úředních osob. Pro pracoviště tedy jsou prioritní pravidla, která řeší podávání a vyřizování stížností z pohledu § 175 správního řádu, jelikož se jedná především o stížnosti proti nevhodnému chování zaměstnanců nebo proti postupu pracoviště jako správního orgánu.
4. Pracoviště si ovšem může zpracovat i vlastní verzi pravidel pro podávání a vyřizování stížností vztahující se výlučně jen k výkonu sociálně-právní ochrany. Ta však vždy musí zůstat v souladu s pravidly danými správním řádem. Takové rozhodnutí je plně v kompetenci pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany. Výhodou takto vytvořených pravidel je zejména možnost přizpůsobit jejich srozumitelnost lépe klientům.
5. Zjednodušená forma pravidel pro podávání a vyřizování stížností psaná způsobem srozumitelným klientům neobsahuje složité odkazy na právní předpisy, obsahuje příklady, v jakých situacích bývá stížnost podávána, je stručná, obsahuje výčet kroků k podání stížnosti, kontakty na konkrétní osoby atd.
6. Pro zajištění větší srozumitelnosti dětem lze zpracovat obrázkovou formu pravidel.
7. Zajištění srozumitelnosti pro cílovou skupinu záleží vždy také na schopnosti zaměstnanců pracoviště objasnit obsah pravidel osobám z cílové skupiny. Je-li klientem nezletilé dítě, je nutné poučit jej s přihlédnutím k jeho rozumovým schopnostem a s pravidly dále seznámit i jeho zákonného zástupce.

## ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Zaměstnanci jsou srozuměni s tím, že stížnost je zejména podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany, proto aktivně reagují na nespokojenost klientů mimo jiné i informací o možnosti podat stížnost a o způsobu jejího vyřízení.

Pracoviště má k dispozici zjednodušenou verzi pravidel pro podávání stížností v tištěné podobě. Jednoduchá pravidla jsou klientům předávána osobně, a to nejpozději při třetí konzultaci.

Pracoviště informuje klienty o možnostech a způsobech, jak podat stížnost, prostřednictvím informace na nástěnce umístěné na chodbě pracoviště a také prostřednictvím internetových stránek úřadu.

Na chodbě úřadu či v jiných vhodných prostorech je k dispozici schránka na podávání anonymních stížností (ale také námětů a návrhů). Pracoviště seznamuje klienty s vyřízením anonymních stížností na nástěnce umístěné na chodbě.

### **Související odkazy**

- **příslušná ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., správní řád**
- **příslušná ustanovení zákona č. 128/2000 Sb., o obcích**
- **příslušná ustanovení zákona č. 129/2000 Sb., o krajích**
- **příslušná ustanovení zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze**
- **vnitřní předpisy úřadu upravující pravidla pro podávání a vyřizování stížností**



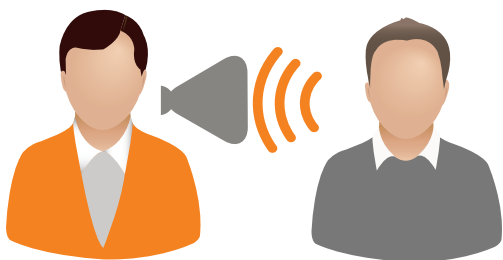


.....  
poznámky standard 13

### Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

#### 14a

**Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.**



#### Cíle kritéria:

- seznamování klientů s dostupnými službami, motivování k využívání jiných služeb
- orientace zaměstnanců v síti dostupných služeb a organizací poskytujících relevantní pomoc a podporu

#### POSTUP

1. Pracoviště má vytvořen aktuální seznam dalších subjektů, tj. fyzických a právnických osob, které poskytují služby (např. sociální služby jako odborné sociální poradenství, raná péče, pečovatelská služba, azylové domy či sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi aj., služby pedagogicko-psychologických poraden; služby mediace; služby poraden pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy atd.).

2. Klienti orgánu sociálně-právní ochrany využívají služeb jiných subjektů zejména jako služeb, které vhodně doplňují podporu poskytovanou pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany, jehož role je v první řadě koordinační.

#### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Matce se čtyřmi dětmi hrozí vystěhování z bytu z důvodu neplacení nájemného a služeb. Nejmladší z dětí je kvůli zdravotnímu postižení upoutané na invalidní vozík. Vyžaduje proto zvýšenou péči matky, která se tím pádem současně ocitá v situaci, kdy je pro ni obtížné sehnat práci na snížený úvazek. Dvě starší děti se potýkají s potížemi ve škole, zejména s prospěchem a nepravidelnou docházkou. Otec s rodinou nežije, neplatí soudně stanovené výživné, avšak o pravidelné kontakty s dětmi má zájem a s dětmi má dobré vztahy.

Koordinátor případu postupně zapojil do řešení situace rodiny všechny složky nezbytné pro účinnou podporu rodiny (ranou péči, pedagogicko-psychologickou poradnu a školu, odborné poradenství v oblasti financí a dluhové poradenství, kolegy z úřadu z oddělení sociálních dávek, úřad práce, psychologickou pomoc pro matku, mapování možností párové terapie pro rodiče, soud atd.). Jeho úkolem v rámci spolupráce s rodinou bylo sladit působení všech zainteresovaných subjektů a organizací zapojených do pomoci a podpory rodiny tak, aby se zvýšila kvalita života jednotlivých členů rodiny, a tím i rodiny jako celku.

**3.** Zaměstnanci mají přehled o činnostech dostupných organizací, které klientům nabízí, o jejich kapacitách a o podmínkách, za nichž je možné jejich služby využít. Mohou klientům nabídnout kontakty na konkrétní zaměstnance těchto organizací nebo jim kontakt s nimi sami zprostředkují a při navázání kontaktu je doprovází.

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Rodina se třemi dětmi předškolního věku se ocitla na ulici. Zaměstnanec pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany urychleně zmapoval možnosti azylového bydlení a zprostředkoval rodině kontakt s pracovníky zařízení. Rodinu následně do služby také doprovodil.

**4.** Pracoviště volí výběr dalších služeb s ohledem na individuální potřeby dítěte a rodiny, a to vždy tak, aby byly v souladu s cíli stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte. Klienty k využití vhodných služeb náležitě motivuje. Služby doporučuje v potřebném rozsahu. Dbá na to, aby množství nabízených služeb nepřekračovalo kapacitu a možnosti klienta. Navrhuje klientovi služby, jejichž využití je pro něj reálné.

**5.** Pracoviště podniká kroky k tomu, aby na území jeho správního obvodu bylo dostatečné množství služeb vhodných pro jeho klienty. Přitom spolupracuje s Komisí pro sociálně-právní ochranu dětí, jejímž úkolem je mimo jiné právě koordinace výkonu sociálně-právní ochrany v území správního obvodu.

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Platformou pro získání přehledu o nabídce služeb pro rodiny a děti a ke vzájemnému seznámení se s představiteli organizací a služeb nabízených v této oblasti mohou být například setkávání v rámci střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb organizovaná na příslušných obcích. Zaměstnanci orgánu sociálně právní ochrany se mohou účastnit a aktivně se vyjadřovat k podpoře fungování služeb či iniciovat vznik nových služeb apod.

Také nejrůznější veletrhy, konference nebo setkávání různých profesních skupin atd. mohou dobře posloužit ke zvýšení informovanosti o nabídce služeb a i k navázání osobních kontaktů.

## Související odkazy

- **registr poskytovatelů sociálních služeb (<http://iregistr.mpsv.cz/socereg/>)**
- **katalogy sociálních služeb a dalších služeb pro rodiny s dětmi**

### 14b

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



#### Cíle kritéria:

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

#### ZEJMÉNA SE JEDNÁ O TATO TÉMATA:

- a)** volba povolání – jaké povolání by v budoucnu dítě chtělo vykonávat, zda je to reálné, co je potřeba pro to učinit,
- b)** další profesní vzdělávání – zda a případně jakou školu může/chce/bude dítě dále studovat, aby se připravilo na povolání, které chce v budoucnu vykonávat,
- c)** zaměstnání – praxe, způsob ucházení se o volné pracovní místo, životopis, motivační dopis, druhy pracovních smluv, možnosti výpovědi, rizika, na která si má dítě dávat pozor, odměna,
- d)** příspěvky a sociální dávky – kdy a za jakých okolností jsou vypláceny a v jaké výši (v souvislosti s hospodařením domácnosti),
- e)** co znamená samostatné bydlení, co všechno obnáší, co je třeba zajišťovat (nájemní/podnájemní smlouvy, smlouvy na odběr vody, elektřiny, plynu, SIPO),
- f)** vedení domácnosti (úklid, nákupy, vaření),
- g)** hospodaření s vlastními financemi – vedení rozpočtu domácnosti, dluhy, půjčky, splátky,
- h)** vztahy – přátelské, partnerské, zaměstnanecké, principy „zdravých“ vztahů,
- i)** sexualita – téma ochrany zdraví, prevence před nechtěným otěhotněním, plánování rodičovství, co to znamená být rodičem.

## POSTUP

1. Pracoviště má definovaná témata přípravy na samostatný život. Systematická příprava dítěte na samostatný život musí být zahájena nejpozději v 16 letech věku dítěte.
2. V běžných podmínkách, kdy dítě vyrůstá ve vlastní rodině, probíhá tato příprava průběžně po celý život dítěte. Dítě se aktivně účastní života v rámci rodiny a širších společenských vztahů, a přirozeně tak nabývá schopnosti a dovednosti, které mu později umožní samostatně žít.
3. Děti vyrůstající v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči či děti v péči kurátorů se nachází v obtížnější situaci, jelikož fungující rodinné zázemí buď nepoznaly, nebo vyrůstaly v rodinách náhradních. U těchto dětí je proto potřeba se tématu přípravy na samostatný život věnovat systematicky a pojmout je jako součást práce s dítětem, kterou dítě s pomáhajícím pracovníkem prochází. Témata by samozřejmě měla být specifikována také v individuálním plánu ochrany dítěte, a to vždy s ohledem na individuální potřeby každého dítěte jednotlivě.
4. Koordinátor případu, tj. zaměstnanec pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany, průběžně mapuje a monitoruje průběh přípravy dítěte, které vyrůstá v ústavní výchově nebo v náhradní rodinné péči, nebo dítěte v péči kurátora. Pokud se taková příprava z jakýchkoli důvodů nedaří zajišťovat jinými subjekty (konkrétní zaměstnanec zařízení pro výkon ústavní výchovy, pracovník volnočasové aktivity, kontaktní pracovník nízkoprahového zařízení apod.), věnuje se potřebným tématům s dítětem přímo koordinátor případu. Potom je samozřejmě nezbytné zintenzivnit kontakt s dítětem.

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Šestnáctiletý chlapec vyrůstající v dětském domově byl zaměstnanci zařízení připravován na samostatný život průběžně od počátku pobytu. Koordinátor případu po celou dobu průběh sledoval. Na jednu z plánovaných návštěv chlapce v zařízení přivedl po dohodě s ním kolegu kurátora pro dospělé. Chlapec tak měl možnost osobně se s kurátorem seznámit a popovídat si s ním o tom, co profese kurátora pro dospělé obnáší a v čem mu po dosažení zletilosti může být kurátor nápomocen.

### Související odkazy

- **odborné kurzy a semináře se zaměřením na přístupy a metody práce s dospívajícími**
- **odborná literatura na téma sociální práce s dospívajícími a sociální práce s dětmi vyrůstajícími mimo vlastní rodinné prostředí**



.....  
poznámky standard 14

# STANDARDSY KVALITY PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ PRO ORGÁNY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY NA ÚROVNI OBECNÍHO ÚŘADU I. STUPNĚ A POVĚŘENÝCH OBECNÍCH ÚŘADŮ

## 2. Prostředí a podmínky

### Kritérium

- 2a Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.
- 2b Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.
- 2d Orgán sociálně právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

**Poznámka:** *Kritérium 2b a 2d se uplatní jen v případě, že na obecním úřadě nebo na pověřeném obecním úřadě je zařazen zaměstnanec, který má v náplni práce zajišťování sociálně-právní ochrany dětí, ať už na plný úvazek anebo současně s jinými agendami. Z hlediska materiálního vybavení tohoto zaměstnanec je vedle PC žádoucí rovněž mobilní telefon, naopak notebook, fotoaparát a další záznamová technika nejsou nezbytné. Ochranné pracovní prostředky, mycí, čisticí a dezinfekční prostředky jsou nezbytné pouze v případě, že se zaměstnanec pověřený výkonem sociálně-právní ochrany pohybuje při plnění pracovních úkolů v prostředí se zvýšeným stupněm znečištění nebo se zvýšením rizikem vzniku a šíření infekčních onemocnění.*

## 4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

### Kritérium

- 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.

**Poznámka:** *Kritérium 4a se uplatní jen v případě, že na obecním úřadě nebo na pověřeném obecním úřadě je zařazen zaměstnanec, který má v náplni práce zajišťování sociálně-právní ochrany dětí. Tento zaměstnanec by měl mít v rámci organizační struktury úřadu jasně vymezenou pracovní pozici a u této pracovní pozice by mělo být jednoznačně stanoveno, že je s ní spojeno plnění úkolů obecního úřadu na úseku sociálně-právní ochrany dětí podle zákona č. 359/1999 Sb., ať už v rozsahu celé pracovní pozice nebo pouze v její části.*

## 5. Přijímání a zaškolování

### Kritérium

- 5a Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.
- 5b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.
- 5c Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti.
- 5d Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.

**Poznámka:** *Kritéria 5a až 5d se uplatní jen v případě, že je na obecním úřadě nebo na pověřeném obecním úřadě zařazen zaměstnanec, který má v náplni práce zajišťování sociálně-právní ochrany dětí, a to alespoň v části svého pracovního úvazku. Tento zaměstnanec musí splňovat podmínky odborné způsobilosti k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 109 a § 110 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, neboť při výkonu sociálně-právní ochrany dětí provádí sociální šetření, depistážní činnost a poskytuje sociálně-právní poradenství v souladu s § 10 odst. 1 a § 52 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Dále musí tento zaměstnanec vykonat zkoušku zvláštní odborné způsobilosti na úseku sociálně-právní ochrany dětí podle § 21 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve spojení s § 1 odst. 1 písm. n) prováděcí*



vyhlášky č. 512/2002 Sb. Nového zaměstnance pověřeného výkonem sociálně-právní ochrany dětí je třeba přihlásit ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti do 6 měsíců od vzniku pracovního poměru (viz § 21 odst. 5 zákona č. 312/2002 Sb.). Pravidla pro přijímání nových zaměstnanců podle kritéria 5b zahrnují zejména předpoklady pro vznik pracovního poměru úředníka podle § 4 zákona č. 312/2002 Sb. a uskutečnění veřejné výzvy k přihlášení zájemců o vznik pracovního poměru úředníka podle § 6 zákona č. 312/2002 Sb.

## 6. Profesní rozvoj zaměstnanců

### Kritérium

- 6a Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.
- 6b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.
- 6c Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.

**Poznámka:** *Kritéria 6a až 6c se uplatní jen v případě, že na obecním úřadě nebo na pověřeném obecním úřadě je zařazen zaměstnanec, který má v náplni práce zajišťování sociálně-právní ochrany dětí, a to alespoň v části svého pracovního úvazku. Individuální plán vzdělávání zaměstnance je obecním úřadem zpracován v souladu s § 17 odst. 5 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, a obsahuje časový rozvrh prohlubování kvalifikace úředníka v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let. Obecní úřad je povinen vypracovat plán vzdělávání do 1 roku od vzniku pracovního poměru úředníka,*

nejméně jedenkrát za 3 roky plnění tohoto plánu hodnotit a podle výsledků hodnocení provést jeho aktualizaci. Průběžné vzdělávání zaměřené na prohlubující, aktualizací a specializační vzdělávání zaměstnance, který je pověřen plněním úkolů na úseku sociálně-právní ochrany dětí, musí zahrnovat účast na vzdělávacích kurzech pro sociální pracovníky, které jsou akreditovány Ministerstvem práce a sociálních věcí podle § 117a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

## 7. Prevence

### Kritérium

- 7a Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.
- 7b Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.

**Poznámka:** *Povinnost vyhledávat a monitorovat ohrožené děti, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana dětí, vyplývá pro všechny obecní úřady I. a II. stupně z § 10 odst. 1 písm. a) zákona č. 359/1999 Sb. Informaci a podnět ohledně možného ohrožení dítěte může obecní úřad obdržet rovněž od kterékoli fyzické osoby v souladu s § 7 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., anebo např. ze školy, mateřské školy nebo z jiného zařízení určeného pro děti, dále od lékaře, obecní policie nebo Policie ČR, nestátní organizace apod. Na obecní úřad se může s žádostí o pomoc obrátit rovněž samo dítě, a to i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu v souladu s § 8 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb. Klíčovou je pro obecní úřady I. stupně a pověřené obecní úřady spolupráce s obecním úřadem obce s rozšířenou působností, kterému musí bezodkladně oznámit informace o ohroženém dítěti podle § 10 odst. 1 písm. g) zákona č. 359/1999 Sb.*

## 8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

### Kritérium

- 8a Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.
- 8b Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.
- 8c Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.

**Poznámka:** *Obecní úřady I. a II. stupně jsou povinny vést evidenci dětí, kterým v rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí poskytly pomoc a ochranu, a to podle § 56 zákona č. 359/1999 Sb. a podle čl. 34 a 35 směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. 9. 2013, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí. Konkrétně je obecní úřad povinen vést rejstřík všech dětí, u kterých prováděl některé úkony při výkonu sociálně-právní ochrany dětí (rejstřík označený spisovou značkou ROD), a dále rejstřík dětí, u kterých byl obecní úřad dožádán obecním úřadem obce s rozšířenou působností nebo soudem o poskytnutí součinnosti při sledování dodržování výchovných opatření podle § 13 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb. (zejména sledování uloženého dohledu nebo omezení).*

*Pokud jde o posuzování naléhavosti případu podle kritéria 8b, je třeba upozornit, že na základě § 15 odst. 1 a § 37 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb. je obecní úřad I. a II. stupně povinen zajistit neodkladnou péči a učinit opatření k ochraně života a zdraví v případě dítěte, které se ocitlo bez péče přiměřené jeho věku a rozumové vyspělosti, případně se z jiného důvodu nachází ve vážném ohrožení života nebo příznivého vývoje.*

## 9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

### Kritérium

- 9a Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména:
- respektuje individuální přístup ke všem klientům,
  - vychází z individuálních potřeb každého klienta,
  - podporuje samostatnost klientů,
  - uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta,

- motivuje k péči o děti,
- posiluje sociální začleňování klientů,
- důsledně dodržuje lidská práva a základních svobody,
- podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,
- informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

9b Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.

**Poznámka:** *Povinnost projednat s rodiči a s dítětem nedostatky ve výchově dítěte nebo v chování dítěte a povinnost působit na rodiče, aby řádně plnili své povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, zejména pokud jde o péči o osobu dítěte, jeho zdraví, ochranu, vzdělávání a výchovu, je obecním úřadům stanovena v § 10 odst. 1 písm. b) až d) zákona č. 359/1999 Sb.*

## 10. Kontrola případu

### Kritérium

10a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

## 11. Rizikové a nouzové situace

### Kritérium

11a Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.

## 12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

### Kritérium

- 12a Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.
- 12b Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.

**Poznámka:** O dětech, které jsou zařazeny v evidenci obecního úřadu (viz kritérium 8a), vede obecní úřad spisovou dokumentaci podle § 56 zákona č. 359/1999 Sb. a čl. 34, 35 prováděcí směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. 9. 2013. Spisová dokumentace o dítěti je označenou spisovou značkou ROD a obsahuje všechny písemnosti týkající se evidovaného dítěte a jeho rodičů. Pro obsah záznamů založených ve spisové dokumentaci platí obdobně čl. 2 odst. 4 směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21. Skartační lhůta je zákonem stanovena v délce 15 let a začíná běžet od začátku kalendářního roku, který následuje po vyřazení dítěte z evidence obecního úřadu (viz § 55 odst. 7 písm. a) zákona č. 359/1999 Sb.).

### 13. Vyřizování a podávání stížností

#### Kritérium

- 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.

**Poznámka:** Při vyřizování stížností, které se týkají postupu obecního úřadu I. a II. stupně při zajišťování sociálně-právní ochrany dětí nebo chování zaměstnanců obecního úřadu, kteří jsou pověřeni výkonem sociálně-právní ochrany dětí, platí pravidla stanovená v § 175 správního řádu.

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

#### Kritérium

- 14a Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.

**Poznámka:** Obecní úřad I. a II. stupně při jednání s rodiči, dětmi nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte odkazuje zejména na činnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností, který je klíčovým článkem v soustavě orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Dále může obecní úřad doporučit nebo zprostředkovat rovněž služby a pomoc ze strany nestátních organizací, které mají pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí nebo jsou registrovanými poskytovateli sociálních služeb. Při poskytování poradenství ohledně uplatnění nároků dítěte a rodičů v sociální oblasti může

*obecní úřad odkázat na činnost příslušných krajských poboček Úřadu práce ČR (dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky státní sociální podpory, dávky péstounské péče, dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči, služby zprostředkování zaměstnání, podpora v nezaměstnanosti atd.), případně dalších orgánů sociálního zabezpečení (okresní správy sociálního zabezpečení).*

14b Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.

**Poznámka:** *Kritérium 14b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany na úrovni obecního úřadu, krajského úřadu, Ministerstva práce a sociálních věcí a Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí.*

## SLOVNÍČEK POJMŮ

**Cílová skupina** = vymezený okruh osob, jemuž je poskytována sociálně-právní ochrana, tj. děti, ale i rodiče a další osoby odpovědné za výchovu dítěte

**Dítě** = osoba mladší 18 let

**Individuální plán ochrany dítěte (IPOD)** = plán práce s dítětem a jeho rodinou, případně dalšími zainteresovanými osobami; je vytvářen a vyhodnocován koordinátorem případu za aktivní spolupráce klienta

**Klient** = tj. především dítě, ale také rodiče a další osoby odpovědné za výchovu dítěte

**Mentor** = osoba odpovědná za proces zaškolení nového zaměstnance

**Pracoviště** = orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)

**Zaměstnanec/zaměstnanci** = zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany v pracovně právním poměru

