



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

METODICKÝ MATERIÁL č. 1 / 8:

Tvorba pracovních postupů OSPOD

Na základě zápisu z jednání kulatého stolu dne 9. 5. 2014

zpracovala za Slezskou diakonii: Mgr. Lenka Tesarčíková, dne 13. 5. 2014;

schválily za lektorský tým: PhDr. et Mgr. Dagmar Krutilová, Doc. PhDr. Dana Štěrbová, Ph.D., dne 16. 5. 2014.

Cílová skupina: pracovníci SPOD

Obsah kulatého stolu:

- Seznámení s aktuálním stavem,
- Seznámení s plánem setkávání,
- Seznámení s metodami práce při zavádění standardů,
- Obecná pravidla tvorby pracovních postupů, metodik,
- Definování oblastí, na které je třeba popsat pracovní postupy.

Použité zkratky:

PP - pracovní postup, IPOD - individuální plán ochrany dítěte, OSPOD - orgán sociálně-právní ochrany dětí, SQ - standard kvality, NO - nezisková organizace

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Městský úřad Třinec, 9. 5. 2014

Soupis dokladů

k naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany
 podle Přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálně-právní ochraně

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
1a	Zajištění účinného poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území správního obvodu.				
1b	Přizpůsobení doby výkonu sociálně-právní ochrany potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje.				
2a	Prostředí vhodné pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami, včetně zázemí.				
	Vhodné materiální vybavení pro práci s osobami s cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana, zejména s ohledem na potřeby dětí.				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
2b	Dostatek vhodného materiálního vybavení pro výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj (potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů, dalších prostředků záznamové techniky).				
2c	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.				
3a 3b	Doklad o vytvoření souboru základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany ve formě srozumitelné cílové skupině. Způsob a místo zveřejnění.		informace pro rodiče informace pro děti		
4a	Určený počet pracovních míst v rámci stanovené organizační struktury orgánu. Počet dětí, které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
	právní ochrany + označení zdroje, podle kterého byl počet dětí určen.				
4b 4a	Profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany. Vnitřní předpis, ve kterém jsou písemně zpracovaná oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany.				
4c 5e	Orgán sociálně-právní ochrany určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Studentům nebo jiným fyzickým osobám umožňuje na svém pracovišti působit jako stážisté nebo dobrovolníci vždy na základě smlouvy a po náležitém proškolení.				
5a	Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
	službách. Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu ve lhůtách stanovených právními předpisy ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti na úseku sociálně-právní ochrany dětí.				
5b	Písemně zpracována pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.				
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. Hodnocení zaměstnanců probíhají minimálně jednou ročně a jsou zaměřena zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
	a potřeb další odborné kvalifikace.				
6b	Písemně zpracované individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.		-		
6c	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 nezávislé osoby, jejíž odbornost se vztahuje k výkonu činnosti zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany. Podpora je svým zaměřením a rozsahem stanovena na základě potřeb zaměstnanců s ohledem na výkon jejich pracovní činnosti.				
7a	Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
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, Policíí 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.				
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				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
	průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného 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 sobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.				
9a	Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, zejména - důsledně dodržuje základní lidská práva a svobody, - informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany, - vychází z individuálních potřeb každého klienta, - respektuje individuální přístup ke klientům, - při práci s klienty uplatňuje metody sociální				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
	<p>práce,</p> <ul style="list-style-type: none"> - podporuje samostatnost a zodpovědnost klientů a v případě rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte motivuje k péči o dítě, - posiluje sociální začleňování klientů, - podporuje kontakt dítěte s přirozeným sociálním prostředím. 				
9b	<p>Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s jinými subjekty, které tyto služby zajistí externě.</p>				
9c	<p>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 uvedené v § 6 a § 54 písm. a) zákona, o dítě uvedené v § 54 písm. b) zákona, nebo o dítě zařazené do evidence</p>				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
	děti z jiného důvodu. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.				
9d	Orgán sociálně-právní ochrany zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.				
10a	Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.				- ano
11a	Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociálně-právní ochrany. Jsou prokazatelně seznámeni s postupy při řešení těchto situací.				
12a	Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
	system 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.				
13a	Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, včetně pravidel upravujících způsob informování cílové skupiny o formě podání stížnosti a okruh osob oprávněných k přijetí a vyřízení stížnosti. Tato pravidla jsou cílově skupině srozumitelná.				-
13b	Orgán sociálně-právní ochrany srozumitelným způsobem informuje cílovou skupinu a další osoby o možnosti podat stížnost.				
14a	Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům				

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

Kritérium standardu kvality	Kontrolovaná oblast	Povinně písemný doklad	Název dokladu, datum, od kdy je platný	Zpracuje:	Do jaké doby:
	služby jiných fyzických a právnických osob, a to podle jejich individuálních potřeb a v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.				
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.				

Metodický materiál ke kulatému stolu:

Tvorba pracovních postupů OSPOD

Vypracovala:

PhDr. et Mgr. Dagmar Krutilová

Květen 2014

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

➤ **Obecná pravidla tvorby pracovních postupů, metodik**

1. K čemu slouží pracovní postupy

- k zajištění bezpečí a ochrany pracovníků i klientů;
- stanovení pracovního rámce;
- vytvoření normy práce, zmenšení subjektivního vlivu pracovníka: například stanovení normy minima úklidu;
- částečnému zjednodušení práce;
- zajištění transparentnosti a informovanosti vůči vnějšímu prostředí;
- zajištění zpětné vazby pro pracovníky i klienty;
- zajištění kvality práce a naplnění SQ;
- minimalizaci a uvědomění si rizik, chyb;
- zjednodušení zajištění zastupitelnosti pracovníků, zapracování a proškolení nového pracovníka;
- zapojení různých úrovní organizačních složek například personalisty;
- hodnocení a kontrole;
- zapracování dobré praxe a předání dobrých zkušeností.

2. Riziko pracovních postupů

- přestane se vnímat individualita klienta;
- riziko zastarání – zpracovávání pracovních postupů by měl být dynamický a živý proces, postupy by měly být praktické (ne papír pro papír);
- možná ztráta individuality pracovníka – pracovník se bude rigidně držet postupu, bude mít obavu navrhnout nový postup;
- nesrozumitelnost – při zpracování pracovních postupů je nutné používat srozumitelné pojmy jak pro pracovníky, tak i pro klienty.

3 Co by měl pracovní postup obsahovat, aby byl funkční

Zásady pro zpracovávání pracovních postupů: **jednoduchost, srozumitelnost, praktičnost.**
Pracovní postup by měl obsahovat níže definované formality / náležitosti:

- název, popřípadě číslování;
- komu je určen, např. PP pro úklid prostor je určen pracovníci úklidu;
- od kdy je platný;
- na jakou oblast se vztahuje;
- legislativní rámec, ze kterého zákona vychází;
- termín revize nebo datum poslední aktualizace;
- pro koho je závazný;
- kdo ho schválil;
- kdo ho zpracoval (nemusí být).

V rámci pracovních postupů je vhodné u některých z nich také zpracovat postup pro případ porušení pracovních postupů ze strany pracovníka.

4 .Jak postupovat při tvorbě vnitřních pravidel - pracovních postupů?

a) Sestavení pracovní skupiny

- stanovit vedoucího pracovní skupiny, tj. pracovníka zodpovědného za koordinaci procesu, včetně stanovení kompetencí;
- určit členy pracovní skupiny;
- stanovit pravidla pro fungování pracovní skupiny.

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

- b) Pochopení smyslu – vnitřní diskuze – tým se musí shodnout na tom, co má být účelem a cílem společné práce.
- c) Práce s časovým harmonogramem – stanovuje časovou osu, může být orientační, obsahuje termíny setkávání.
- d) Delegování – do zpracovávání PP nemusí být zapojeni pouze lidé v dané pracovní skupině, úkoly lze rozčlenit na dílčí kroky a rozdělit mimo pracovníky pracovní skupiny.
- e) Práce se zápisy – zápis obsahuje konkrétní úkoly, termíny a zodpovědné osoby
- f) Zpětná vazba v rámci skupiny - musí zasahovat do celého procesu tvorby PP.

Výsledkem práce pracovní skupiny je produkt tj. pracovní postup, metodika, za kterou stojí všichni členové pracovní skupiny.

Při zpracovávání pracovních postupů je nutné uvědomění provázanosti SQ.

U některých PP je povinná písemná forma zpracování, u některých je písemné zpracování pouze doporučeno. V případě, že jsou PP zpracovávány od počátku, je doporučeno primárně začít u PP s povinnou písemnou formou zpracování.

Pracovní postupy není nutné zpracovávat dle jednotlivých kritérií, měly by být zpracovány v logické návaznosti. PP je možné zpracovat jako jeden postup k jednomu SQ, nebo jeden komplexní dokument zahrnující všechny kritéria.

Předmětem procesu výkonu sociálně právní ochrany dětí je klient, jeho práva a povinnosti – a z toho vyplývající provázanost KÚ, pracovníků OSPOD, pověřené osoby.

➤ **Definování oblastí SQ OSPOD, pro které je potřeba popsat pracovní postupy**

1a) Zjištění účinného poskytování služby sociálně - právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území správního obvodu

- PP musí být zpracován v písemné formě.
- PP definuje území, oblast kam daný OSPOD zasahuje například dle mapy správního obvodu, stanovení pracovní doby od kdy do kdy, kontakty na pracovníky.
- Při zpracování postupů je důležité rozlišovat, komu je dokument určený, například pro klienta není důležitá konkrétní informace o tom, kdo je v daný den pověřen pohotovostí, ale je pro něho důležitá informace o časové dostupnosti pracovníka OSPOD.
- Popis zajištění pohotovosti - personální zajištění (způsob střídání pracovníků, zajištění dosahu, zastupitelnost v případě onemocnění pracovníka), materiální zabezpečení (vybavení automobilu, autosedačky, mobilní telefon, pohotovostní kufřík), odměňování pracovníků při zajištění pohotovosti, které bude vycházet z dalších platných legislativních předpisů, jak bude zajištěna doprava pracovníka, například Taxi služba, řeší to auto domovník, jinak policie, v krajních případech TAXI.
- Je dobré mít zpracovanou organizační strukturu tj. pavouka, ze kterého plynou kompetence, zodpovědnost - je na rozhodnutí, zda to bude popsáno, je to doporučující, usnadní to orientaci, zastupitelnost tak, aby nedošlo k časové prodlevě.

1b) Přizpůsobení doby výkonu sociálně - právní ochrany potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně - právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje

- provázanost s kritériem 1a;

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

- vymezení výkonu OSPOD;
- zajištění místní a časové dostupnosti, například šetření s dítětem školního věku je vhodné vykonávat mimo školní docházku.

2a) Prostředí vhodné pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami, včetně zázemí. Vhodné materiální vybavení pro práci s osobami cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně - právní ochrana, zejména s ohledem na potřeby dětí.

- PP popisuje zajištění důstojného prostředí a soukromí pro jednání s klientem, zda mají pracovníci prostor, kde může probíhat jednání s početnou rodinou, vybavení místnosti - zda jsou k dispozici hračky, přebalovací pultík, redukce na WC, nočník, bezbariérový přístup, zajištění komunikačních pomůcek, metodiky pro používání speciálních pomůcek, možnost zajištění tlumočnicka ve znakové řeči, pravidla pro zohlednění práce s minoritou.
- Není nutné mít zpracováno v písemné podobě, naplnění kritéria se zjišťuje pozorováním, je však nutné umět popsat a obhájit stav.

2b) Dostatek vhodného materiálního vybavení pro výkon sociálně - právní ochrany na pracovišti i mimo něj.

- PP popisuje pravidla pro používání Fotoaparátu, notebooku, flash disku.
- PP definuje pravidla pro používání automobilů, zda mají bezpečnostní vybavení.
- Možnost využití již zpracovaných vnitřních postupů k používání služebních automobilů.

2c) 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.

- Propojení s kritériem 2a , 2c - doporučení zpracovat popis jednotlivých kritérií v rámci jednoho dokumentu k SQ 2, dále pak souvislost s SQ 11, který se zabývá rizikovými situacemi.
- Kritérium nemusí být zpracováno v písemné podobě, písemná forma je doporučena.
- PP popisuje, zda je k dispozici potřebné hygienické zázemí, jak je zajištěn úklid, kdo je zodpovědný.
- PP definuje, zda má pracovník při výjezdu k dispozici potřeby pro děti - základní hygienické potřeby, náhradní pleny, vlhčené ubrousky, deku aj.
- Kritérium se týká také pomůcek a hraček - jak je zajištěna hygiena a desinfekce, kdo a kdy to dělá, kdo je za to zodpovědný atd. Při zpracování této problematiky je možná konzultace s hygienou, inspirace zpracovanými dokumenty jiných institucí například MŠ.
- Při zpracování kritéria 2c je nutné stanovit přijatelnou míru rizika, a vše co je nad rámec ošetřit pracovním postupem, například zda má pracovník v terénu zajištěny hygienické pomůcky a desinfekční prostředky, rukavice, návleky, očkování proti žloutence aj.

3a,b) Doklad o vytvoření souboru základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně právní ochrany ve formě srozumitelné cílové skupině. Způsob a místo zveřejnění.

- Kritérium popisuje, kde a jak jsou zveřejňovány informace například internetové stránky, informační letáky, včetně místa, kde jsou letáky zveřejňovány (dětské ambulance, mateřské školky, dětská centra aj.).

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

- Zohlednění specifika cílové skupiny dospělých klientů – pro většinu klientů nejsou internetové stránky dostupné, využívají tištěnou formu.
- Zajištění informovanosti dětí, od 12 let jsou děti partnery – používat zjednodušené formy, kreslenou formu, komiksy atd.
- Zajištění informovanosti cílové skupiny lidí se zdravotním znevýhodněním, zdravotním postižením.
- Práce s dospělými a dětmi v jazykově odlišném prostředí – zpracování základních informací v mateřském jazyce, zajištění osob, které budou průvodcovat.

4a) Určený počet pracovních míst v rámci stanové organizační struktury orgánu. Počet dětí, které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně právní ochrany + označení zdroje, podle kterého byl počet dětí určen

- viz. organizační struktura SQ 1.

4a,b) Profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně právní ochrany k výkonu sociálně právní ochrany. Vnitřní předpis, ve kterém jsou písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně právní ochrany.

- Pracovní profil obsahuje jasně stanovené kompetence, specifické nároky na výkon funkce, například nezbytná podmínka řidičský průkaz skupiny B, odolnost proti stresu, flexibilita, komunikační dovednosti, u kurátorů například orientace v trestní problematice atd.

4c, 5e Orgán sociálně-právní ochrany dětí určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Pokud orgán sociálně-právní ochrany umožňuje stáž nebo dobrovolnickou práci na svém pracovišti, pak má se stážisty nebo dobrovolníky uzavřenou smlouvu a zajišťuje jejich náležité proškolení.

5a Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách. Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany ve lhůtách stanovenými předpisy ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti na úseku sociálně právní ochrany dětí.

- PP vychází z daných kvalifikačních předpokladů, má dané náležitosti, například zkoušky zvláštní odborné způsobilosti.
- Při kontrole je nutné předložit složku pracovníka k dispozici, není nutné vést složku pracovníka duplicitně.
- PP pro nástup nových pracovníků, jak jsou pracovníci vybíráni, zda absolvují psychotesty atd.
- PP popisující průběh zaškolování, zda má pracovník stanoven a vyhodnocován plán zaškolování, zda má určen mentora zaškolování, jak se má pracovník v rámci zaškolení vzdělávat, co si má nastudovat atd.
- PP pro realizaci stáží a popř. činnost dobrovolníků obsahují například zajištění zachování mlčenlivosti, pravidla pro nahlížení do dokumentace klientů, dobrovolnické smlouvy, pravidla pro převoz stážistů ve služebním automobilu atd.
- V případě, že na úřadu probíhá činnost dobrovolníků, je nutné mít uzavřenou smlouvu s dobrovolnickou organizací, která zajišťuje pojištění. V opačném případě, se doporučuje do pravidel uvést informaci, že činnost dobrovolníků neprobíhá, včetně uvedení důvodů.

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

- V případě, že probíhají stáže, je dobrou praxí zajistit zpětnou vazbu. Některé školy nemají pojištění. Je dobré přijímat stážisty s podmínkou pojištění.

5b Písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně právní ochrany.

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. Hodnocení zaměstnanců probíhají minimálně jednou ročně a jsou zaměřena zejména na nastavení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.

6b 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 pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty podporu nezávislé osoby, jejíž odbornost se vztahuje k výkonu činnosti zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany. Podpora je svým zaměřením a rozsahem stanovena na základě potřeb zaměstnanců s ohledem na výkon jejich pracovní činnosti.

- PP úzce souvisí s činností personálního oddělení.
- Popisuje profesní rozvoj zaměstnanců - způsob hodnocení podřízených zaměstnanců, aplikace sebehodnocení aj.
- Hodnocení sociálních pracovníků by nemělo být zpracováno v obecné rovině. Na základě výstupů hodnocení pracovníka vyplynou vzdělávací potřeby pracovníka. Např. konkrétní pracovník, který potřebuje posílit komunikační kompetence, bude absolvovat kurz efektivní komunikace.
- Hodnocení pracovníka je dialog, je důležité, aby měl pracovník možnost se vyjádřit.
- Zápisy z hodnocení zaměstnanců se předkládají při kontrole SQ. *Diskuze*: v praxi se spisy pracovníků vedou elektronicky, před zahájením kontroly je vhodné dojednat, jakým způsobem bude kontrola realizována, zda je nutné spisy předkládat v tištěné podobě. Zpravidla se vzor spisu pracovníka tiskne jako příloha závěrečné zprávy.
- Průběžné vzdělávání - mělo by vycházet z hodnocení a z individuálního plánu pracovníka. Vzdělávání je možné kombinovat s požadavkem v SS, je však nutné aby absolvované kurzy splňovaly stanovené akreditační podmínky.
- Někdy se v praxi využívá rámcový vzdělávací plán, posléze se v návaznosti na aktuální vzdělávací potřeby pracovníků doplňují konkrétní vzdělávací aktivity.
- Je dobré, když pracovník ví, kolik organizace investuje do vzdělávání pracovníka financí.
- Podpora nezávislého odborníka popisuje postup při zajištění spolupráce s odborníkem – specialistou, který není v běžném pracovním právně vztahu, má uzavřenou Dohodu o provedení práce např. supervizor, právník, odborník na náhradní rodinnou péči, psycholog aj.

7a Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.

- Pracovní postup popisuje způsob realizace vyhledávání ohrožených dětí, zahrnuje oblast primární prevence;

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

- zahrnuje všechny prostředky, které jsou v praxi OSPOD aplikovány např. pravidelné setkání s řediteli mateřských a základních škol, vytvoření platformy pracovních skupin, rozšiřování letáků s činností OSPOD aj.;
- je možné zahrnout také aktivity, které nejsou přímo realizovány OSPOD, ale jsou realizovány ve spolupráci s jinými subjekty, NO atd.
- při kontrole je nutné prokázat, že jsou tyto aktivity v praxi realizovány například doložením prezenčních listin, zápisů z aktivit, doložení článků v médiích aj.

7b Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími FO, PO a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, policií ČR, probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb případně dalšími FO, PO a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek.

- PP popisuje spolupráci s dalšími FO a PO, probační, mediační službou, soudy atd.
- Je dostupný seznam spolupracujících organizací, například seznam služeb v rámci komunitního plánování, interní seznam.

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.

- PP popisující pravidla pro stanovení naléhavosti případu, jak se posuzuje naléhavost, co jsou indikátory, kritéria.

8c Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného 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.

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

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 uvedené 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 uvedené v §6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.

9d Orgán sociálně-právní zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě uvedené v §6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.

SQ 8 a 9 budou předmětem příštího kulatého stolu.

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

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

- PP obsahuje nastavený kontrolní systém, popisuje roli vedoucích pracovníků, popřípadě pracovníků pověřených kontrolní činností případů.
- Je nutné stanovit klíč pro realizaci kontroly, může být různý na různých pracovištích - čtvrtletně, při uzavření případu atd.
- Kontroly by měly probíhat pravidelně, měly by se týkat všech zaměstnanců, aby nenastala neformální šikana. Z kontrolní činnosti by měl být proveden závěr, co z toho plyne, co je potřeba změnit.
- Jedná se o kontrolu případů, není to o kontrole a potrestání pracovníků. Proto je důležité stanovit si, co je pro pracovníky užitečné a bezpečné, jak využijeme výstupy z kontrolní činnosti v praxi například změna v přístupu aj.

11a Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany. Jsou prokazatelně seznámeni s postupy při řešení těchto situací.

- Požadavek kritéria je mít identifikované situace a mít pracovníky s dovednostmi tyto situace řešit.
- PP popisuje mapování výskytu situací, vyhodnocování zvolených postupů, zpracovávání postupů řešení možných rizikových a nouzových situací.
- Doporučeno je rozdělit konkrétní situace na ty, které souvisí se zajištěním provozu, které jsou následkem zásahu vyšší moci a které se týkají lidského prvku.
- Konkrétně se jedná o situace, které mohou ohrožovat pracovníky například agresivní klient, pokousání pracovníka v terénu psem, autonehoda, zkolabování klienta, hodně vyhrocená emoční situace atd.
- Doporučeno je popsát, kde jsou nouzové východy, zda jsou kluzké podlahy atd. – kontroluje se pozorováním, rozhovory s pracovníky atd.
- Prevence – výcvik sebeobrany, školení první pomoci, dezinfekce, hygiena, znalost krizové intervence, způsob vedení rozhovorů.
- Kritérium 11 má provázanost s problematikou zajištění pohotovosti, viz. PP řešení případu, kdy je OSPOD přivolán k dítěti, které přijelo ve vagonu, rodiče hovořili cizojazyčně atd.

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.

- PP popisuje propojenost, způsob předávání informací, v jakém případě a jakým způsobem dochází k předávání informací, jak je zabezpečena dokumentace vedená elektronickou formou.
- Postup při využití možnosti nahlédnutí klienta do spisu – v rámci tohoto bodu byla vedena diskuze k problematice nahlížení dětí do spisu. V současné době dochází z pohledu požadavku SQ OSPOD, NOZ a správní řád k legislativnímu rozporu, vhodnost stanoviska MPSV k této problematice.

13a Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, včetně pravidel upravujících způsob informování cílové

Metodický materiál byl zpracován pro potřeby projektu Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
Jedná se o podpůrný studijní metodický materiál pro účastníky projektu a proto nemůže být využíván pro jiné účely, jako např. studijní materiál pro širokou nebo odbornou veřejnost.

skupiny o formě podání stížnosti a okruh osob oprávněných k přijetí a vyřízení stížnosti. Tato pravidla jsou cílově skupině srozumitelná.

- PP obsahuje definice stížností, podnětů, kdo může stížnost podat, způsob podávání stížnosti, lhůta pro vyřízení stížnosti, postup při vyřizování, osoba zodpovědná za vyřízení stížnosti, seznámení s řešením, postup pro odvolání při nespokojenosti stěžovatele aj.
- PP obsahuje pravidla pro podávání anonymní stížnosti, lhůta pro zpracování, způsob zveřejnění řešení aj.
- Z dosavadních zkušeností z pilotních inspekcí vyplynulo, že naplnění tohoto kritéria bývá problematické (podávání stížnosti je možné pouze elektronickou formou, je vyžadován elektronický podpis atd.)

13c Orgán sociálně-právní ochrany srozumitelným způsobem informuje cílovou skupinu a další osoby o možnosti podat stížnost.

- PP popisuje, jakým způsobem jsou klienti informováni o možnosti podávání stížnosti.
- PP jsou zpracovány ve srozumitelné formě všem klientům, dospělým i dětským klientům, minoritě atd.

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

- PP popisuje spolupráci s pověřenými osobami, zda má OSPOD vytvořenou síť spolupracujících subjektů například školy, SPC, SVP, diagnostické ústavy aj.;
- jak se pracuje s klienty se speciálními potřebami např., kde pracovník deleguje dítě se zdravotním postižením, jak se s dítětem dále pracuje atd.;
- jak probíhá spolupráce s klinickými a soukromými psychology, zda je nutné doporučení, zda má klient možnost volby aj.

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.

- Pojmem „intenzivní příprava“ je míněna základní příprava na samostatný život, tak aby bylo dítě po odchodu z ústavní výchovy schopno co nejvíc samostatného života bez závislosti na síti sociálních služeb.
- PP definuje například přípravu dítěte na zaměstnání, volbu profesní orientace, trávení volného času, schopnost vedení chodu domácnosti.