



STANDARDY KVALITY SPOD

Městský úřad Příbram

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Oddělení sociální prevence a kurately



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

OBSAH

Standard číslo 1. - Místní a časová dostupnost	3
1a	5
1b	8
Standard číslo 2 - Prostředí a podmínky.....	9
2a	11
2b	14
2c.....	17
2d	20
Standard číslo 3 - Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany	21
3a	23
3b	27
Standard číslo 4 - Personální zabezpečení výkonu SPOD	29
4a	31
4b	37
4c.....	40
Standard číslo 5 - přijímání a zaškolování	42
5a	44
5b	48
5c.....	51
5d	54
5e	57
Standard číslo 6 - Profesní rozvoj zaměstnanců.....	58
6a	60
6b	64
6c.....	67
6d	70
Standard číslo 7 – Prevence	71
7a	73
7b	78
Standard číslo 8 – Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu.....	81
8a	83
8b	87
8c.....	90
8d	93
Standard číslo 9 – Jednání, vyhodnocování a individuální plan ochrany dítěte.....	94
9a	96
9b	100
9c.....	103
9d	108
Standard číslo 10 – Kontrola případu	110
10a	112



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

Standard číslo 11 – Rizikové a nouzové situace	113
11a	115
Standard číslo 12 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	119
12a	121
12 b	125
Standard číslo 13 – Vyřizování a podávání stížností.....	126
13a	128
13b	131
Standard číslo 14 – Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osoby a právnické osoby	132
14a	134
14b	137



STANDARD ČÍSLO 1. - MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

Název standardu	Místní a časová dostupnost		
Kritérium standardu	1a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	01.07.2016		
	23.03.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	nástup psychologa na 0,5 úvazku	Bc. Zdeňka Splítková	01.07.2016	Mgr. Robert Dikan	
3.	odchod psychologa	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.01.2017	Mgr. Robert Dikan	



1A

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

Sociálně-právní ochrana dětí je zajištěna v celém území správního obvodu (viz příloha č. 13 - Mapa správního obvodu obce s rozšířenou působností Příbram). Zajišťuje jí osm terénních sociálních pracovníků, tři kurátoři pro děti a mládež a dvě sociální pracovnice zabývající se náhradní rodinnou péčí. Každý pracovník má přidělený obvod (viz příloha č. 15a, 15b - Tabulka rozdělení obvodů, zástup pracovníka).

Dostupné na:

<http://pribram.eu/mestsky-urad/odbory-meu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti.html>

Rozdělení obvodů je vyvěšeno na orientační tabuli umístěné na chodbě oddělení a na dveřích kanceláří, kdy se jménem pracovníka je uveden i jeho obvod.

Pracovníci se zastupují v rámci kanceláře.

Dostupnost je zabezpečena služebním motorovým vozidlem. Rezervace vozidla je vedena v elektronické podobě ve sdílené složce OSPOD. V případě naléhavosti je možno použít i motorové vozidlo oddělení sociální péče a zdravotnictví. Většina pracovníků, kteří poskytují sociálně-právní ochranu, má oprávnění pro řízení motorových vozidel. Začátkem každého kalendářního roku se účastní školení k novým i stávajícím předpisům silničního provozu. Evidence o účasti je vedena centrálně a je založena u vedoucího Dopravního úřadu.

V rámci výkonu sociálně právní ochrany dětí je navázána spolupráce se starosty obcí I. typu a se sociálními pracovnicemi obcí II. typu.

Základní informace o činnostech v rámci výkonu sociálně právní ochrany dětí jsou dostupné z letáku, který je přílohou tohoto standardu (viz příloha č. 16), a také na:

<http://pribram.eu/>

<http://pribram.eu/mestsky-urad/odbory-meu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti.html>



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

Název standardu	Místní a časová dostupnost		
Kritérium standardu	<p>1b</p> <p>Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen „cílová skupina“). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý všední den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.</p>		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	01.07.2016		
	23.3.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Zabezpečení výkonu SPOD po dobu polední přestávky	Bc. Zdeňka Splítková	01.07.2016	Mgr. Robert Dikan	



1B

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

Výkon sociálně právní ochrany dětí je zajištěn každý pracovní den.

Pracovní doba úřadu:

Pondělí a středa: 7:30 – 17:00

Úterý a čtvrtek: 7:00 – 15:00

Pátek: 7:00 – 14:30

Jestliže je pracovník v terénu (sociální šetření, soudní řízení, návštěva v ústavním zařízení, výslech nezletilého, apod.), je jeho telefon přesměrován na zastupujícího kolegu, který dotazy klientů buď vyřídí sám, nebo s klientem domluví schůzku na dobu, kdy bude pracovník na pracovišti. Z jednání s klientem je sepisován záznam. V době polední přestávky zůstává na pracovišti pracovník, který drží i pohotovost po pracovní době. Na tohoto pracovníka jsou přesměrovány telefonní linky všech pracovníků OSPOD. V mezipatře je na panelu označena kancelář pracovníka, na kterého se mohou obracet klienti v době polední přestávky.

Bezprostředně na konec pracovní doby navazuje stálá pohotovost, která je držena na mobilním telefonu. Řídí se Metodickým pokynem č.1/2013.

Pohotovost je zajišťována dle rozpisu, který zpracovává vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí na období jednoho kalendářního roku. Rozpis na celý kalendářní rok mají všichni pracovníci k dispozici, je veden v elektronické podobě ve sdílené složce OSPOD.

V době mimo pracovní dobu je pohotovost vedena primárně jako součinnost s Policií ČR, okresním soudem, státním zastupitelstvem, a to pro situace, které nesnesou odkladu. Příplatky za pohotovost jsou stanoveny dle zákoníku práce a kolektivní smlouvy. Odměna za pracovní pohotovost v pracovní dny, ve dnech nepřetržitého odpočinku a ve svátek je součástí mzdy.

Vzhledem k tomu, že budova, ve které pracoviště OSPOD sídlí, je v mimopracovní době zabezpečena proti vniknutí cizí osoby bezpečnostním zařízením, je vstup na pracoviště realizován ve spolupráci s pracovníky městské policie. Tito zpřístupní vstup do budovy, potažmo ke spisové dokumentaci. Pracovník, který zajišťuje pohotovost je vybaven mobilním telefonem a notebookem. Zde jsou nahrány potřebné dokumenty (návrhy na předběžná opatření, žádost o umístění dítěte do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, apod.).

Přílohy příslušné ke standardu č. 1:

- Příloha č. 6 – organizační řád MěÚ Příbram
- Příloha č. 7 – Metodický pokyn města Příbram – pracovní pohotovost SPOD
- Příloha č. 12 – Informační leták – organizační struktura a spolupracující organizace
- Příloha č. 13 – Mapa správního obvodu obce s rozšířenou působností Příbram
- Příloha č. 14 – Organizační schéma města Příbram
- Příloha č. 15a,15b – Rozdělení obvodů správního obvodu OSPOD Příbram
- Příloha č. 36 – Pracovní řád, příloha č. 39 - Fingera



STANDARD ČÍSLO 2 - PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Název standardu	Prostředí a podmínky		
Kritérium standardu	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.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.

Kanceláře pro výkon sociálně-právní ochrany jsou účelně zařízeny, každý pracovník zde má zázemí pro svoji práci, a to pracovní stůl, židli, PC, tiskárnu, pevnou telefonní linku. Při práci v terénu jsou používány mobilní telefony, ze záznamové techniky jsou k dispozici diktafony a fotoaparát. Na pracovišti je multifunkční zařízení pro pořizování fotokopií a skanu a dále fax.

Kancelář sdílí dva sociální pracovníci a dále dvě specialistky pro náhradní rodinnou péči. Tři kurátoři pro děti a mládež sedí v jedné (dostatečně velké) kanceláři. Zastupitelnost je v rámci kanceláře.

Pro setkávání s dětmi, mládeží a s rodiči je vybudováno odpovídající zázemí – tzv. „Povídárna“. Zde je hrací koutek pro děti a zázemí pro jednání s rodiči. K dispozici je i přebalovací pult. Zde je zabezpečeno jak soukromí, tak klid pro jednání s klienty.

Tato dostatečně velká místnost slouží i pro pracovní setkání multidisciplinárního týmu (k dispozici je flipchart), který je svoláván v rámci případových konferencí. Jedná zde i komise sociálně právní ochrany dětí. Pořádají se zde pracovní setkání s neziskovými organizacemi, se kterými OSPOD spolupracuje. Povídárna slouží i pro supervizní setkávání a porady pracovníků OSVZ a OSPOD.

Přístup do „Povídárny“ i na WC je bezbariérový.



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

Název standardu	Prostředí a podmínky		
Kritérium standardu	2b Orgán sociálně-právní ochrany má přiměřené materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména přiměřený počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



2B

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

Pracovníci, kteří zajišťují sociálně-právní ochranu, mají k dispozici služební motorové vozidlo. Pro převoz dítěte je možno použít dětskou autosedačku. Rezervace služebního automobilu je vedena elektronicky ve sdílené složce OSPOD. Používání a provoz motorového vozidla se řídí Směrnici č. 4/98.

V pracovní době pro práci v terénu jsou využívány mobilní telefony a záznamová technika tj. fotoaparát a diktafony.

V rámci pohotovosti pak mobilní telefon s kontakty na spolupracující organizace a pracovníky oddělení a notebook, kde jsou nahrány potřebné dokumenty, např. návrh na vydání předběžného opatření, žádost o umístění dítěte do ZDVOP, apod.

Na pracovišti mají pracovníci k dispozici multifunkční zařízení pro pořizování fotokopíí a skanu, dále fax, dataprojektor a notebook.

V rámci projektu OP LZZ „Zvýšení kvality poskytování sociálně právní ochrany dětí ve správním obvodu Příbram“ bylo zakoupeno 36 odborných publikací, které jsou součástí knihovny Odboru sociálních věcí a zdravotnictví. V rámci samostudia a získávání nových informací si mohou pracovníci knihy vypůjčit.



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

Název standardu	Prostředí a podmínky		
Kritérium standardu	2c Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici přiměřené materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (dále jen klient), zejména s ohledem na potřeby dětí.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



2C

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

Pracoviště OSPOD má k dispozici sedm kanceláří. Kancelář sdílí dva pracovníci, kromě tří kurátorů pro děti a mládež, kteří sedí v jedné dostatečně prostorné kanceláři. Pro výkon sociálně právní ochrany dětí mají k dispozici „Povídárnu“, kde je vybudován vhodný prostor pro práci s dětmi i mládeží. V dětském koutku mají děti k dispozici hračky, omalovánky, stavebnice, puzzle, tabuli, křídly, deskové hry apod.).

Informační materiály pro cílové skupiny (dětí, mládež, rodiče) jsou umístěny ve stojanech na chodbě. Z těchto materiálů získají klienti informace o službách, které správní obvod nabízí. Rodičům je touto formou poskytováno i základní poradenství.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí aktivně spolupracuje s organizacemi ve svém regionu. OSPOD Příbram zmapoval jednotlivé organizace, včetně všech jejich služeb, které mohou klienti využít. V rámci zkvalitnění služeb došlo k vytvoření informačního materiálu – „letáku“, kde jsou sumarizovány nejen kontakty na všechny pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí, ale také kontakty na jednotlivé organizace. Tento materiál bude průběžně doplňován a bude distribuován mezi klienty. Informační materiál má tištěnou i elektronickou podobu.



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

Název standardu	Prostředí a podmínky		
Kritérium standardu	2d Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2015		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Bezpečnostní tlačítko „Scroll“ na PC klávesnici	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.04.2017	Mgr. Robert Dikan	



2D

Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro ZAMĚSTNANCE ZAŘAZENÉ v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany

Pracovníci sociálně-právní ochrany mají k dispozici 2 WC, pro základní hygienu slouží 2 umyvadla, k dispozici jsou antibakteriální gely na mytí rukou. Hygienické zázemí není odpovídající k počtu pracovníků na oddělení. WC používají jak ženy, tak muži. Místnost, která je propojena s WC, slouží jako kuchyňka a je zde též umístěno multifunkční zařízení (kopírka, tiskárna). Vedení radnice je s touto situací seznámeno a přislíbilo vybudování nového sociálního zázemí pro pracovníky oddělení sociálně právní ochrany dětí a oddělení sociální prevence a kurately.

Všichni pracovníci jsou vybaveni antibakteriálními gely a jednorázovými návleky na boty.

Pracovníci oddělení jsou očkovaní proti virové hepatitidě (žloutence) typu A a B. Objednávku na očkování zajišťuje (hned po nástupu nového pracovníka) referentka samosprávy. Nový pracovník si sám domluví termín očkování s pracovníkem hygienické služby.

Pro svoji bezpečnost mají pracovníci v kanceláři ruční alarm, který je napojený na pohotovostní pult městské policie. Dále pohotovostní tlačítko na PC klávesnici „Scroll“, které je nastaveno tak, že po jeho stisknutí zobrazí „pohotovostní obrazovka“ u předem určených osob (vedoucí oddělení, kolega).

Vyhodnotí-li sociální pracovník návštěvu v rodině pro něho jako ohrožující, je možno provést šetření za asistence městské policie.

Pro poskytnutí první pomoci je pracovníkům k dispozici lékárnička (je doplňovaná dle potřeby).

Čistící a desinfekční prostředky se dokupují dle potřeby.

Jako prostor pro kojení lze využít „Povídárnu“, kde je přebalovací pult a na chodbě WC pro veřejnost. Přístup je bezbariérový.

Úklid na pracovišti OSPOD probíhá každý den.

Přílohy příslušné ke standardu č. 2:

- Příloha č. 9 – směrnice MěÚ Příbram č. 4-1998
- Příloha č. 12 – Informační leták – Organizační struktura a spolupracující organizace
- Příloha č. 32 – Informační leták pro rodiče
- Příloha č. 33 – Informace pro děti nástěnka
- Příloha č. 35 – Informační leták – vyřizování stížností
- Příloha č. 37 – Informační leták pro děti



STANDARD ČÍSLO 3 - INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

Název standardu	Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany		
Kritérium standardu	3a Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany.		
Závazné pro:	pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí, pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



3A

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

Sociálně právní ochranou dětí se rozumí zejména – ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působení směřující k obnově narušených funkcí rodiny. Pro tyto účely se dítětem rozumí nezletilá osoba.

Sociálně právní ochranu dětí (dále jen SPOD) zajišťují obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady. Řeší především preventivní a poradenskou činnost. SPOD sleduje nepříznivé vlivy působící na děti a zjišťuje příčinu jejich vzniku, činí opatření k omezení působení nepříznivých vlivů na děti. Rodič nebo jiná odpovědná osoba za výchovu dítěte má právo při výkonu svých práv a povinností požádat o pomoc orgán sociálně právní ochrany, státní orgány, kterým podle zvláštních právních předpisů přísluší též ochrana práv a oprávněných zájmů dítěte, popřípadě pověřené osoby. Tyto orgány v rozsahu své působnosti a pověřené osoby v rozsahu svého pověření jsou tuto pomoc povinny poskytnout. SPOD spočívá především v preventivní a poradenské činnosti, zajišťování opatření na ochranu dětí (např. výchovných opatření), poskytování péče dětem vyžadujícím zvýšenou pozornost, zprostředkování osvojení a pěstounské péče, ochranu při svěření dítěte do výchovy jiných fyzických osob než rodičů, sledování výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy.

Na webových stránkách města jsou k dispozici základní informace o náplni sociálně-právní ochrany dětí, e-mailové a telefonické kontakty na jednotlivé pracovníky.

Klienti mají možnost psát dotazy, na které dostávají od kompetentních pracovníků odpověď.

Na webových stránkách města Příbram i na nástěnce, která visí na chodbě SPOD, jsou zveřejněny pracovní postupy. Postupy jsou zpracovány takovou formou, aby se v nich klient snadno orientoval. Srozumitelnou formou je klientům předkládán i informační leták SPOD, který je jakýmsi vodítkem pro rodiče, kteří řeší náročnou situaci, která souvisí s jejich rozvodem či rozchodem.

S aktualitami a informacemi je veřejnost seznamována prostřednictvím měsíčního periodika (KAHAN).

Dostupné z: <http://pribram.eu/mestsky-urad/odbory-meu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi.html>

Postupy k jednotlivým činnostem

- Postup pro výkon sociálního šetření v rodině a jeho vyhodnocení
- Postup při prověřování anonymních oznámení
- Postup pro umístění dítěte do ústavní výchovy, prodloužení ÚV, přemístění dítěte v ÚV
- Postup pro vedení rozhovoru s klientem
- Postup při zpracování IPOD
- Postup pro vyhodnocení potřeb dítěte
- Postup pro poskytnutí sociálního poradenství
- Postup pro provedení výchovného pohovoru kurátora pro děti a mládež
- Postup pro provedení pohovoru s dítětem
- Postup, jak probíhá přestupkové řízení pro rodiče dle § 59 zákona o SPOD
- Postup při výkonu soudního dohledu nad výchovou dítěte



- Postup při svěřeni dítěte do péče ZDVOP
- Postup při podávání trestního oznámení na rodiče či osoby odpovědné za výchovu
- Postup ORP při osvojení dítěte
- Postup při svěřeni dítěte do PP na přechodnou dobu, zrušení
- Postup při svěřeni dítěte do péče fyzické osoby, která má zájem stát se pěstounem
- Postup při podávání návrhů – podnětů k soudu (např. na omezení, zbavení rodičovské odpovědnosti, stanovení dohledu, napomenutí)
- Zastupitelnost na pracovišti
- Vyřizování stížností a podnětů
- Postup realizace případových konferencí



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

Název standardu	Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany		
Kritérium standardu	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 přístupné.		
Závazné pro:	pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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 přístupné.

Oddělení SPOD za tímto účelem mimo jiné provádí následující úkony:

- sleduje nepříznivé vlivy působící na děti a činí opatření k omezování jejich působení
- pomáhá rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě
- poskytuje nebo zprostředkovává rodičům poradenství při výchově a vzdělání dítěte
- provádí šetření v rodině a bydlišti dítěte
- provádí šetření ve školském a zdravotnickém zařízení, zaměstnání nebo jiném zařízení, kde se dítě zdržuje
- zpracovává vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a individuální plány ochrany
- spolupracuje s ostatními státními orgány
- sleduje dodržování práv dítěte v zařízeních pro výkon ústavní a ochranné výchovy
- vyjadřuje se k pobytu dítěte mimo tato zařízení u rodičů nebo jiných fyzických osob
- účastní se trestního a přestupkového řízení proti mladistvému
- podává návrh na podmíněné propuštění mimo výchovné zařízení
- zabývá se dětmi týranými, zneužívanými a zanedbávanými
- pracuje s dětmi, na kterých byl spáchán trestný čin, nebo je podezření ze spáchání takového činu
- oznamuje orgánům činným v trestním řízení podezření na spáchání trestného činu proti dítěti
- připravuje podklady pro činnost komise sociálně-právní ochrany dětí

Vydává rozhodnutí:

- uložení povinnosti rodičům využít odborného poradenského zařízení pokud rodiče odbornou pomoc nezajistili, ačkoli dítě takovou pomoc nezbytně potřebuje
- uložení povinnosti rodičům využít odbornou poradenskou pomoc, zejména při sporech o úpravě výchovy dítěte nebo úpravě styku s dítětem
- úhradě nákladů spojených s převzetím dítěte na území ČR
- Ve věcech osvojení a pěstounské péče:
- přijímá žádosti fyzických osob, které mají zájem stát se osvojiteli, pěstouny nebo pěstouny na přechodnou dobu
- vyhledává děti vhodné k osvojení a svěření do pěstounské péče a vede příslušnou dokumentaci
- vyhledává osoby vhodné stát se osvojiteli nebo pěstouny a vede příslušnou dokumentaci
- vykonává funkci opatrovníka nebo poručníka a činí neodkladné úkony v zájmu dítěte a v jeho zastoupení v době, kdy mu není ustanoven poručník nebo pokud se ustanovený poručník neujme své funkce



Podává soudu návrhy a podněty:

- na nařízení ústavní výchovy, její prodloužení nebo zrušení
- na svěřením dítěte do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
- na výkon rozhodnutí ve věci realizace ústavní výchovy
- na omezení nebo zbavení rodičovské odpovědnosti nebo pozastavení jejího výkonu
- na rozhodnutí o splnění podmínky osvojení spočívající v tom, že rodiče o své dítě neprojevují zájem
- na zahájení řízení ve věci určení otcovství k nezletilému dítěti
- na nařízení předběžného opatření, ocitlo-li se dítě bez jakékoli péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy
- svěřením dítěte do péče osoby, která má zájem stát se pěstounem
- svěřením dítěte do péče osoby, která má zájem stát se osvojitelem

Přílohy příslušné ke standardu č. 3:

- Příloha č. 31 – Pracovní postupy



STANDARD ČÍSLO 4 - PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ VÝKONU SPOD

Název standardu	Personální zabezpečení výkonu SPOD		
Kritérium standardu	4a Orgán sociálně-právní ochrany má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany.		
Závazné pro:	pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	01.07.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Cíle práce kurátora pro děti a mládež - doplnění	Bc Zdeňka Splítková	01.01.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	
3.	Organizační struktura OSPOD – nástup psychologa na 0,5 úvazku	Bc. Zdeňka Splítková	01.07.2016	Mgr. Robert Dikan	
4.	Organizační struktura OSPOD – odchod psychologa	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.01.2017	Mgr. Robert Dikan	
5.	Zvýšení úvazku vedoucí oddělení sociální prevence a kurately	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.03.2017	Mgr. Robert Dikan	



4A

Orgán sociálně-právní ochrany má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany.

Výkon sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje osm terénních sociálních pracovníků, tři kurátoři pro děti a mládež, dvě pracovnice pro náhradní rodinnou péči, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí a vedoucí oddělení sociální prevence a kurately. Všichni pracovníci, s výjimkou vedoucí oddělení sociální prevence a kurately (0,5 úvazku), pracují na celý pracovní úvazek. Pracovní profily (pracovní náplně) a oprávnění k činnostem, které souvisí s výkonem sociálně právní ochrany dětí, jsou založeny v personálním spisu. Průkaz zaměstnance Městského úřadu Příbram dokládá oprávnění, kterými držitel průkazu disponuje ve smyslu zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Průkaz má každý pracovník u sebe a prokazuje se jím před vstupem do bytu rodiče, při soudních řízeních apod.

K 01.04.2015 došlo k organizační změně. K tomuto datu vzniklo nové oddělení, a to oddělení sociální prevence a kurately. Kurátoři pro děti a mládež se stali součástí tohoto oddělení.

Činnosti na úseku sociálně-právní ochrany dětí

V rozsahu působnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností:

- a) ukládá výchovná opatření podle zvláštního právního předpisu,
- b) vydává rozhodnutí o:
 - a. uložení povinnosti rodičům využít odborného poradenského zařízení, pokud si rodiče odbornou pomoc nezajistili, ačkoliv dítě nebo zájem dítěte takovou pomoc nezbytně vyžadují,
 - b. úhradě nákladů souvisejících s převzetím dítěte na území ČR,
 - c. svěřením dítěte do péče osoby, která má zájem stát se pěstounem,
 - d. svěřením dítěte do péče osoby, která má zájem stát se osvojitelem,
- c) ve věcech osvojení a pěstounské péče:
 - a. vyhledává děti vhodné k osvojení nebo ke svěřením do pěstounské péče a vede příslušnou dokumentaci,
 - b. přijímá žádosti fyzických osob, které mají zájem stát se osvojiteli nebo pěstouny,
 - c. vyhledává osoby vhodné stát se osvojiteli nebo pěstouny,
 - d. vykonává funkci opatrovníka nebo poručníka a činí neodkladné úkony v zájmu dítěte a v jeho zastoupení v době, kdy mu není ustanoven poručník nebo pokud se ustanovený poručník neujme své funkce,
- d) podává soudu návrhy a podněty:
 - a. na nařízení předběžného opatření, ocitlo-li se dítě bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy,
 - b. na omezení nebo zbavení rodičovské odpovědnosti nebo pozastavení jejího výkonu,
 - c. na rozhodnutí o splnění podmínky osvojení spočívající v tom, že rodiče o své dítě neprojeví zájem,
 - d. na stanovení výživného na dítě,
 - e. na zahájení řízení ve věci určení otcovství k nezletilému dítěti.
- e) Naplňuje standardy kvality sociálně právní ochrany dětí, provádí jejich pravidelné aktualizace.
- f) Zabezpečuje činnost komise pro sociálně právní ochranu dětí.
- g) Zpracovává projekty v oblasti své působnosti a zajišťuje jejich realizaci.



- h) Poskytuje pomoc rodičům nezletilých dětí při sepsání a podání návrhů k soudu, které jsou ve prospěch nezletilých dětí.
- i) Vyhledává děti, jejichž rodiče nebo jiné osoby zodpovědné za jejich výchovu, neplní své povinnosti uložené zákonem, případně výchovu dětí ohrožují nebo narušují.
- j) Pravidelně sleduje vývoj v rodinách s dětmi, u nichž jsou uložena výchovná opatření.
- k) Zajišťuje řešení sociálně právní situace dětí umístěných v ústavní péči.
- l) Sleduje vývoj dětí, které byly svěřeny do péče jiné fyzické osoby než rodiče.
- m) Sepisuje s pěstouny dohody o výkonu pěstounské péče a sleduje jejich naplňování.
- n) Podílí se na zabezpečování součinnosti s Okresním soudem v Příbrami, orgány Policie ČR a zdravotnickými zařízeními tak, aby v zájmu dítěte, které se ocitne v krizové situaci, byla nepřetržitě zabezpečena realizace okamžité pomoci kompetentních orgánů.
- o) spolupracuje s Úřadem pro mezinárodněprávní ochranu dětí v Brně při plnění úkolů na úseku sociálně právní ochrany dětí ve vztahu k cizině a se zastupitelskými úřady
- p) zajišťuje statistickou evidenci a výkaznictví
- q) pravidelně vyhodnocuje situaci dítěte a jeho rodiny, zpracovává individuální plán ochrany dítěte
- r) pořádá případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin
- s) vede evidenci a spisovou dokumentaci dětí dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- t) Vykonává poradenskou činnost a poskytuje pomoc rodičům a osobám odpovědným za výchovu nezletilého dítěte při praktickém výkonu rodičovské odpovědnosti

Činnosti na úseku sociální prevence a kurately

Podává soudu návrhy a podněty:

- a) na upuštění od nařízení nebo na prodloužení ochranné výchovy,
- b) na podmíněné propuštění dítěte z výchovného zařízení,
- c) na nařízení ústavní výchovy, její prodloužení nebo zrušení,
- d) na výkon rozhodnutí ve věci realizace ústavní výchovy v případě, že se rodiče nepodrobí rozhodnutí soudu.

Cílem práce kurátorů pro děti a mládež je odvrátit dítě od kriminální kariéry a realizovat takové preventivní aktivity, které budou předcházet trestné činnosti dětí v rámci jeho místně příslušné kompetence. Poskytuje rychlou, adekvátní a účinnou reakci na protiprávní jednání dítěte, či na jednání dalších jedinců, kteří dítě ohrožují.

Zabývají se prací s rodinami a dětmi:

- pokud se dítě do 15 let věku dopustilo jednání, které má znaky trestného činu nebo přestupku
- pokud se dítě od 15 do 18 let věku dopustilo trestného činu nebo přestupku (bylo proti němu zahájeno trestní nebo přestupkové řízení)
- pokud se u dítěte projevují vážnější výchovné problémy.

V rámci své práce:

- pracují s nezletilými dětmi, u kterých se objeví nežádoucí projevy v chování a jednání (např. záškoláctví, útoky z domova, zneužívání návykových látek, nerespektování rodičů, prostituce), které mohou vyústit až do stadia delikvence a kriminality, přičemž poskytují sociálně právní a výchovné poradenství dětem i rodičům při řešení jejich rodinných, osobních a sociálních problémů a krizových situací spojených s výchovnými problémy nebo trestnou činností

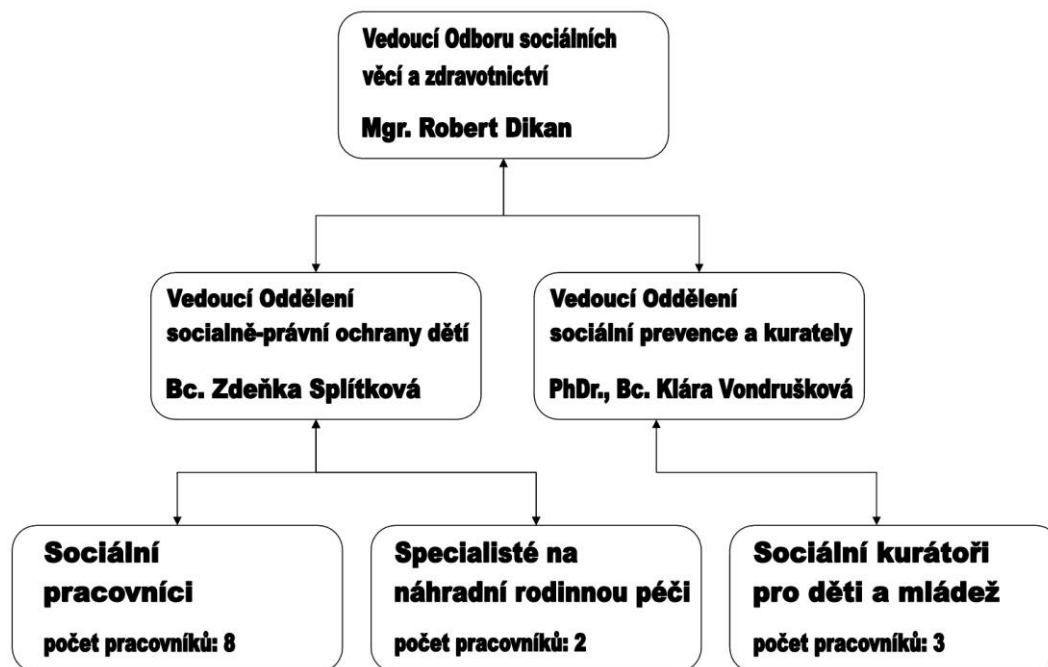


- podávají návrhy k soudu na nařízení nebo zrušení soudního dohledu, předběžného opatření a ústavní výchovy
- spolupracují s rodinami a navštěvují rodiny v rámci všech forem prevence
- zabývají se prevencí kriminality dětí a mládeže – vytváří vhodné preventivní programy v rámci spolupráce s odborníky profesí pracující s dětmi a mládeží
- úzce spolupracují se školami, poradnami, občanskými sdruženími, zdravotnickými zařízeními, dětskými domovy, výchovnými ústavu, věznicemi
- sledují vývoj dětí propuštěných z výchovných ústavů a dětských domovů
- své klienty navštěvují na pracovištích, ve školách a jiných zařízeních, navštěvují i výchovné ústavy a dětské domovy a sledují jejich vývoj v těchto zařízeních
- dávají souhlas výchovným ústavům a dětským domovům k pobytu dětí v rodině a v době jejich pobytu doma děti a mladistvé navštěvují
- účastní se úkonů v trestním řízení a přestupkových řízení, při těchto jednáních se snaží soudu předložit komplexní stanovisko - z jakého rodinného prostředí dítě pochází, možné příčiny nezákonného jednání spolu s návrhy vhodných opatření; ve prospěch mladistvých podávají opravné prostředky
- spolupracují s probačními pracovníky soudů, s poradnami, lékaři - pediatry, a zařízeními, které se zabývají drogovou problematikou u dětí a mladistvých
- provádějí vyhodnocení situace ohroženého dítěte a jeho rodiny a vypracovávají individuální plán ochrany dítěte, event. rozhodují o uložení výchovných opatřeních



Organizační struktura SPOD

Organizační struktura OSPOD Příbram



Na informační tabuli umístěné v přízemí i patře budovy, kde sídlí oddělení sociálně právní ochrany a oddělení sociální prevence a kurately, se klient dozví, který pracovník je kompetentní řešit problém, s kterým přichází. Vzájemná zastupitelnost je v rámci kanceláře, kterou sdílí dva, popřípadě tři pracovníci.



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

Název standardu	4. Personální zabezpečení výkonu SPOD		
Kritérium standardu	<p>4b</p> <p>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. Základní 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.</p>		
Závazné pro:	pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVaZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, OSVaZ		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
	01.05.2016		
	01.07.2016		
	10.04.2017		
Datum revize:			



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	0,5 úvazku psycholog	Bc. Zdeňka Splítková	01.07.2016	Mgr. Robert Dikan	
3.	Odchod psychologa	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.01.2017	Mgr. Robert Dikan	
4.	Navýšení úvazku vedoucí oddělení sociální prevence a kuratery na 0,5	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.03.2017	Mgr. Robert Dikan	



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.

Míra náročnosti výkonu sociálně právní ochrany dětí je rozdělena do tří kategorií: MÍRNÁ, ZVÝŠENÁ a VYSOKÁ. Do jednotlivých kategorií byly obce s rozšířenou působností zařazeny zejména na základě počtu neúplných rodin se závislými dětmi, množství rozvodů v daném správním obvodu, kriminalitě dětí, počtu případů v evidenci orgánu sociálně-právní ochrany dětí ve správním obvodu, počtu umístěných dětí do náhradní rodinné péče, počtu dohledů nad výchovou stanovených soudem, počtu týraných, zanedbávaných a zneužívaných dětí, počtu dětí s nařízenou ústavní výchovou a počtu klientů kurátorů pro děti a mládež.

Dle míry náročnosti k zajištění řádného výkonu sociálně-právní ochrany dětí je Příbram zařazena do III. kategorie - **VYSOKÁ MÍRA, a to 600 – 800/1 pracovník SPOD.**

V našem správním obvodu je k 31. 12. 2016 hlášeno trvalému pobytu 11.987 dětí.

K 31. 12. 2016 je výkonu sociálně právní ochrany dětí zabezpečován 14 pracovníky, kteří pracují na plný úvazek, od 01.03.2017 navýšen o 0,5 úvazku (vedoucí oddělení sociální prevence a kurately).

Personální složení:

- vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí (1)
- vedoucí oddělení sociální prevence a kurately (0,5 úvazku)
- Terénní sociální pracovníci (8)
- Kurátoři pro děti a mládež (3)
- Specialisti pro náhradní rodinnou péči (2)



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

Název standardu	4. Personální zabezpečení výkonu SPOD		
Kritérium standardu	4c Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se pouze k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.		
Závazné pro:	pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.01.2016		
	01.05.2016		
	01.07.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	změna úvazku NRP/dohody	Bc. Zdeňka Splítková	01.01.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	
3.	0,5 úvazku psycholog	Bc. Zdeňka Splítková	01.07.2016	Mgr. Robert Dikan	
4.	Odchod psychologa	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.01.2017	Mgr. Robert Dikan	
5.	Změna úvazku NRP/dohody /Ilona Rotterová,DiS/	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.02.2017	Mgr. Robert Dikan	
6.	Navýšení úvazku vedoucí oddělení sociální prevence a kurately na 0,5 úvazku	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.03.2017	Mgr. Robert Dikan	



4C

Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se pouze k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.

Pracovní pozice	Počet	Požadavky na vzdělání a praxi	Oprávnění k činnostem dle zákonů č.
Vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí	1	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v úplném znění,	500/2004 Sb., správní řád
Vedoucí oddělení sociální prevence a kurately	0,5	Zkoušky odborné způsobilosti dle zákona č. 312/2002 Sb., zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů	359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí - 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních
Kurátor pro děti a mládež	3	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v úplném znění, Zkoušky odborné způsobilosti dle zákona č. 312/2002 Sb., zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů	500/2004 Sb., správní řád- 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních
náhradní rodinná péče	2	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v úplném znění, Zkoušky odborné způsobilosti dle zákona č. 312/2002 Sb., zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů	500/2004 Sb., správní řád 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních
terénní sociální pracovník	8	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v úplném znění, Zkoušky odborné způsobilosti dle zákona č. 312/2002 Sb., zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů	500/2004 Sb., správní řád 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních



Přílohy příslušné ke standardu č. 4:

- Příloha č. 14 – Organizační schéma města Příbram
- Příloha č. 17 – Popis pracovní činnosti
- Příloha č. 18 – Oprávnění
- Příloha č. 19 – Průkaz zaměstnance
- Příloha č. 20 – Pracovní náplň terénní sociální pracovník
- Příloha č. 21 – Pracovní náplň kurátor pro děti a mládež
- Příloha č. 22 – Pracovní náplň náhradní rodinná péče



STANDARD ČÍSLO 5 - PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ

Název standardu	Přijímání a zaškolování		
Kritérium standardu	5a Každý zaměstnanec kraje zařazený do krajského úřadu nebo zaměstnanec obce zařazený do obecního úřadu k výkonu 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.		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	01.04.2016		
	01.07.2016		
	10.04.2017		
	02.05.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Personální změny - odchod (Týrová), příchod (Filipová)	Bc. Zdeňka Splítková	01.04.2016	Mgr. Robert Dikan	
3.	Personální změny – nástup psychologa	Bc. Zdeňka Splítková	01.07.2016	Mgr. Robert Dikan	
4.	Personální změny – odchod psychologa	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.01.2017	Mgr. Robert Dikan	
5.	Personální změny – odchod (Hájková, MD), Příchod (Koudelová)	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.02.2017	Mgr. Robert Dikan	
6.	Personální změny – odchod (Koudelová)	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	02.05.2017	Mgr. Robert Dikan	



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.

Kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka vycházejí ze znění zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Z ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vyplývá povinnost samosprávních celků 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. Prokáže-li nový pracovník, že jeho vzdělání (obsah a rozsah) je rovnocenné příslušnému vzdělávacímu programu ZOZ, má možnost požádat Ministerstvo vnitra o vydání osvědčení o uznání rovnocennosti vzdělání. Jestliže toto osvědčení pracovník obdrží, předá ho pracovníci personálního oddělení, která ho založí do personální složky pracovníka.

Jméno, příjmení, titul	Kvalifikace, ZOZ, uznání rovnocennosti vzdělání
Zdeňka Splítková, Bc.	Vysokoškolské-obor speciální pedagogika, ZOZ - 1996
Verona Karnetová, Mgr.	Vysokoškolské - speciální pedagogika, sociální práce, ZOZ - 1997
Markéta Filipová, Mgr.	Vysokoškolské-sociální práce, ZOZ rovnocennost uznána 2015
Jana Nuslová	SŠ sociálně právní činnost (nástavba), ZOZ 1999
Pavla Ladrová	SŠ sociálně právní činnost (nástavba), ZOZ 1996
Ivana Šimková	SŠ sociálně právní činnost (nástavba), ZOZ 1996
Pavel Slabyhoudek	SŠ sociálně právní (nástavba), ZOZ 1992
Marcela Kňazová	SŠ sociálně právní činnost (nástavba), ZOZ 1997
Ilona Rotterová, DiS.	VOŠ, obor sociální práce, ZOZ sociální práce 2002, rovnocennost zvláštní část pro správní činnost při SPOD-2013
Klára Majorová, DiS.	VOŠ, obor sociální práce, rovnocennost pro správní činnost při SPOD-2014
Jana Černíková, DiS.	VOŠ, obor sociální práce, ZOZ 2001
Jaroslav Patera, DiS.	VOŠ, obor speciální pedagogika, ZOZ 2009
Dana Koudelová, DiS.	VOŠ, obor sociální práce,
Martina Kreuzová, DiS.	VOŠ, obor sociální práce, ZOZ rovnocennost uznána 2014
Klára Vondrušková, PhDr.Bc.	Vysokoškolské-obor sociální práce, rovnocennost uznána 2015



Přijímání a zaškolování pracovníků oddělení sociální právní ochrany dětí se opírá o legislativní požadavky, a to zejména:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků

Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních správních celků

Vyhláška č. 304/2012 Sb., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávných celků

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Všichni pracovníci, kteří jsou zařazeni v orgánu sociálně-právní ochrany dětí, splňují kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách.



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

Název standardu	5. Přijímání a zaškolování		
Kritérium standardu	5b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



5B

Orgán sociálně-právní ochrany má písemně ZPRACOVÁNA PRAVIDLA pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

Přijímání úředníků se řídí zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

Výběrové řízení vyhlašuje tajemník MěÚ Příbram.

Výběrové řízení obsahuje:

- název pozice
- stručná charakteristika vykonávané práce
- kvalifikační požadavky dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- znalost práce na PC
- důslednost v práci a spolehlivost, sociální cítění
- řidičský průkaz skupiny B (aktivní řidič)
- výhodou pak praxe v sociální nebo výchovné oblasti, znalost zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (část obsahující rodinné právo).
- platové podmínky
- zda se jedná o pracovní poměr na určitou nebo neurčitou
- místo výkonu práce
- předpokládaný termín nástupu

Předpoklady pro vznik pracovního poměru úředníka jsou:

- státní občanství ČR nebo u občana s cizím státním občanstvím trvalý pobyt v ČR
- věk minimálně 18 let
- způsobilost k právním úkonům
- bezúhonnost – za bezúhonnou se pro účely tohoto zákona nepovažuje fyzická osoba, která byla pravomocně odsouzena, pro trestný čin spáchaný úmyslně, nebo pro trestný čin spáchaný z nedbalosti za jednání související s výkonem veřejné správy
- ovládání jednacího jazyka - češtiny

Dále je zde uvedena lhůta pro vyvěšení, a to minimálně 15 dnů. Výběrové řízení je zveřejněno na úřední desce a na webové stránce MěÚ.

Po uplynutí lhůty pro zveřejnění se tajemník MěÚ seznámí s podanými přihláškami a jmenuje výběrovou komisi. Ta posoudí úplnost přihlášek, včetně dokladů dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a zákona č. 108/2006 Sb. Tajemník MěÚ rozhodne o účasti uchazečů na výběrovém řízení. Členové komise určí pořadí, konečné rozhodnutí je na tajemníkovi MěÚ. O výsledku výběrového řízení jsou uchazeči seznámeni prostřednictvím pracovnice personálního oddělení.



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

Název standardu	5. Přijímání a zaškolování		
Kritérium standardu	5c Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu v právní předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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

Viz standard 5a, 5b

Všichni pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí buď splňují zvláštní odbornou způsobilost dle Vyhlášky č. 512/2002 Sb. o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávních celků, osvědčení je založeno v personální složce, nebo dle Vyhlášky č. 304/2012 Sb. o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávních celků mají MV uznanou rovnocennost. Doklad o uznání rovnocennosti je též založen v personální složce pracovníka.

Všichni pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí a oddělení sociální prevence a kurately, kteří jsou zařazeni v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávají sociálně právní ochranu, splňují zvláštní odbornou způsobilost dle Vyhlášky č. 512/2002 Sb. o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávních celků, osvědčení je založeno v personální složce, nebo dle Vyhlášky č. 304/2012 Sb. o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávních celků mají MV uznanou rovnocennost. Doklad o uznání rovnocennosti je též založen v personální složce pracovníka.



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

Název standardu	5. Přijímání a zaškolování		
Kritérium standardu	5d Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:	01. 05. 2016		
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



5D

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

Zaškolování nového pracovníka je řízený proces, v rámci kterého se nový pracovník seznamuje s organizací, adaptuje se na nové 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. V rámci adaptačního procesu pracuje s novým pracovníkem zpravidla zkušený zaměstnanec – **mentor**, který je schopen vedení a předání zkušeností. Obsahem zaškolování je např. seznámení s pracovištěm, spolupracovníky, seznámení s pracovními postupy, principy a zásadami (metodiky, manuály, předpisy, zákony). Doba zaškolení trvá zpravidla po dobu zkušební doby, tj. po dobu 3 měsíců. Je ukončena vyhodnocením průběhu zaškolování.

Vyhodnocení provádí mentor ve spolupráci s vedoucím odboru a vedoucí oddělení za účasti nového pracovníka.



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

Název standardu	5. Přijímání a zaškolování		
Kritérium standardu	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		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.

Studentské praxe a stáže jsou, na pracovišti SPOD, realizovány na základě smlouvy o odborné praxi. Smlouvy jsou uzavírány mezi organizací a odbornou školou. Zpravidla se jedná o studenty VOŠ popřípadě VŠ.

Stážistovi je přidělena osoba, která zodpovídá za jeho odborné vedení (mentor) v průběhu jeho působení na pracovišti. S nástupem na praxi je stážista proškolen v rámci BOZP, mlčenlivosti dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a je seznámen s organizační strukturou úřadu, odboru a oddělení. Dále je mu vypracován program praxe, který je závěrem vyhodnocen mentorem, vedoucím odboru a vedoucí oddělení, a to za účasti stážisty. Hodnocení je předáno odborné škole, která stážistu vyslala.

Přílohy příslušné ke standardu č. 5:

- Příloha č. 23 – Adaptační plán nového zaměstnance
- Příloha č. 24 – Mlčenlivost – studenti



STANDARD ČÍSLO 6 - PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

Název standardu	6. Profesionální rozvoj zaměstnanců		
Kritérium standardu	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 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.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:	01.01.2016		
	01.05.2016		
	10.04.2017		
Datum revize:			



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Změna intervalu vedení detailních pohovorů	Bc. Zdeňka Splítková	01.01.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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 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.

K pravidelnému hodnocení pracovníků OSPOD slouží hodnotící formulář:

Hodnotící formulář – vedoucí oddělení¹

A1: Plnění běžných každodenních povinností, včasná docházka, pravidelné vykazování pracovní doby, včasné a řádné plnění zadaných úkolů včetně závěrů z porad	A2: Kvalita zpracovávání písemných výstupů, vedení spisové dokumentace a spisové služby	A3: Spolupráce s kolegy – týmový pracovník (konzultuje případy, naslouchá, inspiruje sebe nebo ostatní) A4: Jednání a vystupování v komunikaci s nadřízeným/i	A5: Zájem o profesní rozvoj, nové metody práce, sebevzdělávání, odborná literatura, přenášení poznatků z teorie školení nebo vzdělávání do týmu a praxe	A6: Přidaná hodnota – práce nad rámec pracovní náplně a stanovených povinností, samostatnost, iniciativa, plnění mimořádných a zvláště významných úkolů

Sebehodnotící formulář - pracovník

B1: Plnění běžných každodenních povinností, včasná docházka, pravidelné vykazování pracovní doby, včasné a řádné plnění zadaných úkolů včetně závěrů z porad	B2: Kvalita zpracovávání písemných výstupů, vedení spisové dokumentace a spisové služby	B3: Spolupráce s kolegy – týmový pracovník (konzultuje případy, naslouchá, inspiruje sebe nebo ostatní) B4: Jednání a vystupování v komunikaci s nadřízeným/i	B5: Zájem o profesní rozvoj, nové metody práce, sebevzdělávání, odborná literatura, přenášení poznatků z teorie školení nebo vzdělávání do týmu a praxe	B 6: Přidaná hodnota – práce nad rámec pracovní náplně a stanovených povinností, samostatnost, iniciativa, plnění mimořádných a zvláště významných úkolů

¹ Body: 0-1 (vůbec nebo minimálně), 2 (průměrně, s občasnými nedostatky), 3 (příkladně a v maximální míře) – na druhé straně (možno) konkretizovat jednotlivé škály



Závěrečné hodnocení – vedoucí oddělení a odboru

C1: Plnění běžných každodenních povinností, včasná docházka, pravidelné vykazování pracovní doby, včasné a řádné plnění zadaných úkolů včetně závěrů z porad	C2: Kvalita zpracovávání písemných výstupů, vedení spisové dokumentace a spisové služby	C3: Spolupráce s kolegy – týmový pracovník (konzultuje případy, naslouchá, inspiruje sebe nebo ostatní) C4: Jednání a vystupování v komunikaci s nadřízeným/i	C5: Zájem o profesní rozvoj, nové metody práce, sebevzdělávání, odborná literatura, přenášení poznatků z teorie školení nebo vzdělávání do týmu a praxe	C6: Přidaná hodnota – práce nad rámec pracovní náplně a stanovených povinností, samostatnost, iniciativa, plnění mimořádných a zvláště významných úkolů	C7: Absence

Seznámen dne, podpis:

Pro hodnocení pracovníků je stanovený pravidelný interval. Vedoucí odboru ve spolupráci s vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí a vedoucí oddělení sociální prevence a kurately vede s každým pracovníkem 2x ročně detailní rozhovor zaměřený na jeho komplexní působení na oddělení sociálně právní ochrany dětí a oddělení sociální prevence a kurately, vztahy, očekávání, osobnostní rozvoj a vzdělávání daného zaměstnance. Při hodnocení jsou používány výše uvedené formuláře. Výstupy z tohoto rozhovoru jsou využity v rámci tvorby plánu rozvoje a vzdělávání. Zaměstnanec pak má možnost požádat o podporu v slabších oblastech, a to formou školících a vzdělávacích programů, popřípadě formou supervize.



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

Název standardu	6. Profesní rozvoj zaměstnanců		
Kritérium standardu	6b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:	01. 05. 2015		
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



6B

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

Zaměstnavatel vytváří podmínky pro vzdělávání pracovníků (např. dočasné uvolnění zaměstnance z práce). Vzdělávání se uskutečňuje vhodnou formou a v přiměřeném čase. Nedílnou součástí vzdělávání je vyhodnocení a ověření jeho účinnosti.

Další vzdělávání pracovníků se uskutečňuje v akreditovaných vzdělávacích zařízeních a vzdělávacích programech udělených Ministerstvem práce a sociálních věcí, MV popřípadě MŠMT.

Každý pracovník oddělení sociálně-právní ochrany dětí a oddělení sociální prevence a kurately má vytvořený plán vzdělávání, a to na tříleté období. Tento plán je zanesen do „úkolovníku“ – plán vzdělávání. Každý pracovník si průběžně doplňuje informace o realizaci jednotlivých naplánovaných školeních a do kolonky „Téma“ za název odborného semináře zaznamenává i jeho akreditaci.



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

Název standardu	6. Profesionální rozvoj zaměstnanců		
Kritérium standardu	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		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.

Každý pracovník má na tříleté období vytvořený plán vzdělávání. Tento plán je zanesen do „úkolovníku“, do kterého si každý pracovník průběžně zaznamenává informace o jednotlivých vzdělávacích akcích. Zaznamenává též akreditaci semináře. **Zde musí být jasně patrné, že za kalendářní rok absolvoval minimálně 6 pracovních dnů na vzdělávacích kurzech akreditovaných MPSV.**

Pracovníci si jednotlivé vzdělávací akce vybírají z nabídek vzdělávacích agentur. Svůj výběr konzultují s vedoucím oddělení a vedoucím odboru, který vzdělávací seminář schvaluje. Každoročně jsou organizovány 3 odborné semináře přímo na pracovišti (v Povídárně), a to pro všechny pracovníky SPOD. Konkrétní témata seminářů se domlouvají v rámci pravidelných porad. Další odborné semináře si pracovníci volí dle vlastní potřeby. Přihlášení probíhá prostřednictvím pracovnice personálního oddělení, které je odevzdáváno osvědčení o absolvování. Osvědčení o absolvování jsou zakládána do personálních složek pracovníků.



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

Název standardu	6. Profesní rozvoj zaměstnanců		
Kritérium standardu	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		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:	01. 05. 2016		
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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

V rámci podpory pracovníků, kteří vykonávají přímou práci s klientem, jsou realizována supervizní setkání s kvalifikovaným odborníkem. Supervize probíhají od 01. 09. 2013. V období od 3/2014 až 6/2015, kdy byl realizován projekt „Zvýšení kvality poskytování sociálně právní ochrany dětí ve správním obvodu Příbram“, byla tato aktivita finančně podpořena z tohoto projektu. V průběhu projektu supervize probíhaly každý měsíc, a to ve dvou skupinách po sedmi pracovnících. Supervizní podpora je jak případová, tak týmová. V rámci projektu měl každý pracovník možnost využít i individuální supervizi.

Supervize jsou realizovány i po ukončení projektu, a to nákupem služby. Před vystavením objednávky supervizor prokazuje svoji odbornost. Kopie těchto dokladů jsou uloženy u vedoucí oddělení SPOD.

Metodická podpora je realizována prostřednictvím metodických setkání, která svolává Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně právní ochrany dětí.

Zvláště složité případy, které přesahují rámec běžných odborných znalostí pracovníků sociálně právní ochrany dětí, jsou konzultovány s advokátem.



STANDARD ČÍSLO 7 – PREVENCE

Název standardu	7. Prevence		
Kritérium standardu	7a Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí, Jaroslav Patera, DiS., kurátor pro děti a mládež		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	10.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



7A

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

Prevence sociálně-patologických jevů u dětí a mládeže předpokládá, že pracovníci SPODu mají k dispozici síť kontaktů na organizace a instituce, které s touto věkovou kategorií pracují. Nejlépe se osvědčila osobní, vztahová úroveň spolupráce a informovanosti. Prevenci je možné rozdělit na:

- pasivní - tedy aktuálně přijaté informace, které OSPOD získává prostřednictvím šetření prováděným školou, policií, apod.
- aktivní, tedy vyhledávání či získávání indicií o možném rizikovém chování nezletilých v různém prostředí.

Prevence pasivní - institucionální:

Základní a střední školy - zahrnuje výchovné poradce, „preventisty“ i třídní učitele, kteří oslovují SPOD v těchto případech: výchovně problematický žák, nespolupracující či selhávající rodiče a děti se známkami CAN. Forma sdělení avizovaného problému bývá závislá na postoji ředitele školy k ohlašovací povinnosti či míře osobní statečnosti jít s causou ven mimo školní prostředí (písemné oznámení, telefonát učitele či zprostředkovaná informace přes SVP).

Ze strany SPODu do prevence patří nabídka přednášek a besed ve třídách o problematice, postupech a možnostech při řešení výchovné či sociální problematiky. Chybí však vhodný materiál např. krátkometrážní dokumenty, šoty z terénu, a jiný audio a videomateriál (např. z akcí Policie ČR, léčebny a komunity věnující se OPL a jiné). Další metodou jsou případové konference, které se konají jak na půdě oddělení (Povídárna), nebo ve středisku výchovné péče či přímo ve škole. V případě nespolupracujících rodičů se školou je uskutečňována výchovná komise za účasti kurátora, kde, po vyčerpání všech pomáhajících služeb a řešení, je nutné přednést rodičům i možnosti dalších výchovných opatření.

Je navázána kvalitní spolupráce se školami, a to formou pracovních jednání s řediteli škol, výchovnými poradci a metodiky primární prevence. Pracovní jednání budou probíhat 2x do roka, vždy v každém pololetí školního roku.

Další postup pracovníka SPODu po přijatém sdělení ze školy:

- informaci zpracuje
- vyhodnotí závažnost
- ověří v rejstříku stran minulosti či založí spis a zváží další kroky k šetření
- rozhodně nesmí být nečinný

Terapeuticko-psychologická centra - středisko výchovné péče (dále jen SVP) a speciálně pedagogické centrum (dále jen SPC) - kontaktují SPOD s upozorněním na případy ze své klientely, kde je již, z pohledu terapeutů, vhodná či nutná naše intervence. Tady je velkou výhodou již jimi zpracovaný a poskytnutý základní osobnostní profil klienta i rodinné situace. Lze pak bez prodlevy navrhnout SPODem možná řešení a realizovat je ve spolupráci se středisky, rodiči, školou či soudem. V našem případě je užitečná účast kurátora ve společném projektu se SVP v rámci programu prevence kriminality v gesci MV ČR.

Pediatři a Oblastní nemocnice Příbram – na ohlašovací povinnost při podezření CAN reagují pouze někteří lékaři, a to povětšinou telefonicky, písemné zprávy jsou zřídka. V oblasti kurately užívání



omamně psychotropních látek (dále jen OPL) je oznamování podezření minimální. Po oznámení kurátor zjistí, zda se nezletilý již nalézá v evidenci SPOD a prověřuje po své linii skutečnost. Spolupráce s oblastní nemocnicí, kde je pro nás kontaktní osobou sociální pracovnice, je mnohem operativnější a užší. Informuje nás záhy po přijetí klienta do péče oblastní nemocnice (toxikologie, alkoholismus, oběti násilí, atd.), předkládá informace v písemném sdělení. Lze tak rychleji klienta zařadit a kontaktovat.

Městská policie (dále jen MP), komise pro přestupky při MěÚ a územní odbor Policie ČR.

MP dává SPODu úřední záznamy o zásahu s přítomností nezletilých u domácího násilí a skutků výtržnictví, méně často získáváme zprávy o krádežích a jiných majetkových deliktech, především v obchodních centrech apod. Zde je nepříjemná časová prodleva a chybějící propojení mezi udělením blokové či jiné pokuty MP, jejím uhrazením příslušnému odboru MěÚ. Není přehled o opakovaných přestupcích řešených na místě. Včasnou informovaností by mohlo být předejito rozsáhlejší antisociální aktivitě nezletilých a podchycením protiprávního jednání v samém počátku.

Plnohodnotná je spolupráce s komisí pro přestupky, kde se jednání kurátor osobně účastní. S časovým předstihem může kurátor záležitost s nezletilým rozebrat a zhodnotit, připravit jej na možné důsledky. Při samotném jednání komise má možnost s klientem znovu probrat delikt i zohlednit, při rozhodování o sankci, celkovou sociálně výchovnou situaci v rodině.

Prevence SPODu s Policií ČR se realizuje především ve školách formou besed v problematických třídách ve škole. Stává se tak na zakázku školy. Jinou formou jsou tzv. „výchovné pohovory „ kriminalistů pro mládež z útvaru SKPV a kurátorů při prvotním kontaktu s nezletilým klientem, resp. při podávání vysvětlení k případu.

Probační a mediační služba (dále jen PMS) - vzhledem ke společné klientele jsou kontakty s pracovníky PMS časté a neformální. Ustálenou podobu mají v setkání kurátorů a probační pracovnice pro mládež v intervalu 1x za měsíc. Na setkání jsou probírány jednotlivé společné případy, kde je soudem uložen dohled probačního úředníka či jsou teprve policií řešené trestněprávní delikty. Hledá se co nejefektivnější cesta k nápravě v chování odsouzeného nebo obviněného a současně se zabráňuje dublování některých výchovných či kontrolních postupů v práci s nezletilým jak ze strany SPODu, tak PMS. Ze strany SPODu jsou klienti - pachatelé odkazováni na služby PMS ještě před uzavřením vyšetřování PČR daného případu.

Nízkoprahové středisko Bedna, o. s. Ponton Plzeň svojí aktivitou mezi „dětmi ulice“ a v sociopatologických lokalitách je preventivním prostředkem a výrazně usměrňuje způsob užívání volného času nezletilých. Nezaznamenali jsme doposud z jeho strany ohlášení někoho ze svých klientů na SPOD, neboť dle svých pravidel pracuje s anonymitou dětí. Na vyžádání informace od SPODu ke konkrétnímu klientu nám však odpoví, pokud je jeho pracovníkům tento znám a s poskytnutím zprávy souhlasí. **Podobně reaguje středisko Magdalena o.p.s.**, zabývající se adiktologickými službami. Po telefonické domluvě si vzájemně předáváme klienty s požadavkem na konkrétní péči.

Charita - spolupráce při řešení výchovně vzdělávací problematiky dětí z nepodnětného či oslabeného prostředí. Doučování, doprovázení, pozitivní volnočasový program, pomoc rodinám v sociálně-ekonomické oblasti.

Centrum zdravotních a sociálních služeb – sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi (SAS). Se vznikem Centra sociálních a zdravotních služeb, a to k 01.07.2015, byla zaregistrována SAS. Pracovníci této služby velice úzce spolupracují s pracovníky OSPODu. V rámci případových konferencí, společných sociálních šetřeních plánují a následně realizují kroky k zlepšení situace v rodinách při aktivním zapojení všech aktérů, tj. členů rodiny a pracovníků služby, kteří pomáhají naplánované kroky plnit



Prevence aktivní – osobní

Jde o prolínání a způsob zpracovávání informací o dítěti a jeho problematice s výše uvedenou institucionální prevencí, tedy s osobním vyhledáváním (depistážní činnost) nových klientů pracovníky SPODu a prokazováním jejich ohrožujícího prostředí či situace.

Zdroje a možnosti nových poznatků:

a/ cesty pracovníka autobusem či jiným hromadnými prostředky, pozorování a vnímání rizikové situace či chování nezletilého, pohyb okolo škol v době končícího vyučování, návštěvy kulturních a sportovních akcí ve městě, atd....

b/ sledování regionálního tisku – zprávy z činnosti složek PČR, MP, ze záchytné stanice,

c/ neformální kontakty pracovníků OSPOD s trenéry a vedoucími zájmových dětských útvarů

Způsob přijímání a zpracování informací SPODem o ohroženém dítěti:

od daného subjektu písemně, telefonicky či osobně.

1/ prohlédnutí databáze SPODu (program Agendio), zdali je již evidováno, není-li, hledáme v registru obyvatel, sběr nacionálií – vytvoření pomocného hrubého osobního záznamu

2/ ověření prvotní informace z jiných zdrojů / lékař, škola, širší okolí – založení spisu Om, NOm

3/ osobní šetření k nezletilému, k rodičům, skládat objektivnější obraz o skutečnosti, v níž se dítě nachází nebo kterou způsobuje

4/ vyhodnocení, zda jde o nezletilého dle §6, zák. č.359/1999 Sb., v případě, že ano následuje podrobné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a založení IPOD

6/ kontrola situace dítěte v čase, další způsoby řešení



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

Název standardu	7. Prevence		
Kritérium standardu	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 zdravotnických služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí, Jaroslav Patera, DiS., kurátor pro děti a mládež		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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 zdravotnických služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež

Týmové aktivity SPODU v oblasti prevence:

Komise SPOD - od r. 2013 ji tvoří:

- kurátor pro děti a mládež
- vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí
- pracovnice pro náhradní rodinnou péči
- primář dětského oddělení Oblastní nemocnice Příbram
- výchovná poradkyně ZŠ
- komisařka pro mládež SKPV- OOK PČR
- vedoucí SVP
- zástupce nízkoprahového střediska Bedna
- členové zastupitelstva.

Komise zasedá 4x do roka, svolává ji tajemnice. Pozvánka obsahuje datum, hodinu a program jednání. Komise zasedá v „Povídárně“ (k dispozici je flipchart). Z každého zasedání komise tajemnice vyhotoví zápis, který obdrží všichni členové.

Cílem komise je posuzování aktuálního stavu péče o rodinu a děti v ORP, trendy a nové směry v sociální problematice se zaměřením na nezletilé, lokality se zvýšeným rizikovým chováním mladistvých. Komise řeší aktuální potřeby: krizová lůžka, záškoláctví, spolupráce s mateřskými školami jako místem prevence. Frekvence setkání komise je 4x ročně, dotčení členové mají po svých liniích informovat o výsledcích jednání a zajistit možná řešení dané problematiky.

Spolupracující orgány a organizace

Středisko výchovné péče – Ambulantní oddělení Příbram

Poskytuje poradenské a terapeutické služby dětem, dospívajícím a jejich rodinám, kde hrozí riziko poruch chování nebo ohrožení jejich sociálního vývoje negativními sociálními jevy

Školní 129, 261 01 Příbram VIII

Tel.: 318 632 266

E-mail: svppribram@svppribram.cz



Pedagogicko - psychologická poradna Středočeského kraje – Příbram

Pomáhá řešit výchovné a výukové problémy dětí předškolního, školního a adolescentního věku (dětí a mládež zpravidla ve věku od 3 do 19 let).

Pod Šachtami 294, Příbram I

Tel: 318 624 085; 318 627 758, mobil: 733 640 081

E-mail: ppppb@volny.cz

www.pppstredoceska.cz

Farní charita Příbram

Pomoc s řešením tíživé sociální situace: péče o domácnost, hospodaření s finančními prostředky, výchova dětí, vzdělávání apod.

Jiráskovy sady 240, Příbram I

Tel: 318 635 050, mobil: 777 942 520

E-mail: info@charita-pribram.cz

www.charita-pribram.cz

Centrum adiktologických služeb, Magdaléna o.p.s.

Odborná pomoc v oblasti prevence a léčby závislosti na návykových látkách

Žežická 193, Příbram VII

Tel.: 318 622 010, mobil: 737 391 214, 605 311 146

E-mail: teren.pb@magdalena-ops.cz

www.magdalena-ops.eu

Orlíček Přední Chlum o.p.s.

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Přední Chlum 23, 262 56 Milešov

Mobil: 702 062 681 (ředitelka), 702 062 685 (sociální pracovnice)

E-mail: orlicekprednichlum@seznam.cz

www.orlicekprednichlum.cz

Centrum psychologicko-sociálního poradenství Středočeského kraje pracoviště Příbram

Provázení a pomoc v náročných životních situacích

Žižkova 489, 261 01 Příbram II

Tel.: 318 622 571

E-mail: poradnapb@volny.cz

www.poradnapb.hmw.cz



Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram

Sociální poradna

Odborné sociální poradenství v oblasti zadluženosti a akutní krize

Nám. T. G. Masaryka 1, Příbram I

Tel.: 318 498 281-2

E-mail: poradna@mesto-pribram.cz

www.pribram.eu

Městská policie Příbram

nám. T. G. M. 121, Příbram I

Tel.: 318 624 245; 318 625 136

E-mail: jaroslava.vodickova@pribram.eu

www.pribram.eu

Probační a mediační služba ČR

U Nemocnice 89, Příbram I

www.pmscr.cz

Okresní soud v Příbrami

Milínská 167, Příbram III

Tel. 318 650 111

www.justice.cz

Centrum zdravotních a sociálních služeb města Příbram

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

U Kasáren 5, Příbram IV

tel.: 778 751 172

Linka pro rodinu a školu

- telefonická krizová pomoc, psychologickou a sociálně-právní pomoc, podpora konstruktivní spolupráce s úřady

- nonstop a zdarma, s pověřením k výkonu SPOD

Tel.: 116 000



STANDARD ČÍSLO 8 – PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU

Název standardu	8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu		
Kritérium standardu	8a Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Mgr. Pavla Hájková, kurátorka pro děti a mládež		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.01.2016		
	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Program Marbes – Agendio	Mgr. Pavla Hájková	01.01.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



8A

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

Jednotlivá oznámení může OSPOD Příbram přijmout následujícím způsobem:

- pošta
- datová schránka
- podatelna úřadu
- email
- oznámení do protokolu
- oznámení telefonicky
- vlastní zjištění při depistáži
- Pošta, datová schránka, podatelna

Oznámení prostřednictvím poštovní zásilky, datové schránky a podáním na podatelnu prochází přes podatelnu, kde dojde k zaevidování oznámení do elektronické spisové služby úřadu a označení oznámení příslušným číslem. Po zaevidování se veškeré dokumenty předávají vedoucímu odboru, který se s dokumenty seznámí a případně na ně doplní „žádost“ o poskytnutí informací od pracovníka. Následně jsou dokumenty předány vedoucím příslušných oddělení. Ty zkontrolují, zda je zde konkrétní dítě zaevidováno nebo jde o nového klienta a případ přidělí příslušnému pracovníkovi. Kontrolu provádějí přes systém Marbes – Agendio.

V případě, že spis je veden, je dokument označen příslušnou spisovou značkou Om, NOm a dokument je předán konkrétnímu pracovníkovi dle obvodu ke zpracování. Pracovník si pak spis dle spisové značky vyhledá ve spisovně nebo si ho vyžádá od kolegy. Spis má vždy stanoven svého koordinátora, který vede spis a to v případě kontinuální spolupráce sociálního pracovníka a sociálního kurátora pro děti a mládež.

V případě nového případu, případně již vyřazeného případu, dojde k označení značkou „Om“ či „NOm“. Zavedení do evidence pak provede konkrétní pracovník. V případě spisu Om je dokument založen do spisových desek, společně se základními informacemi z registru obyvatel a spisovým přehledem. Konkrétní pracovník pak provede zavedení do pomocných rejstříků.

Email

V případě přijetí oznámení na email dojde k jeho vytištění a vložení do příslušného spisu. V případě, že je takto přijato oznámení pracovníkem, který nemá příslušný spis, dojde k vytištění oznámení, vyhledání dítěte v evidenci a předání konkrétnímu pracovníkovi. V případě, že dítě neevidujeme, předá toto oznámení vedoucímu oddělení, který postupuje stejně, jako při založení nového spisu.

V případě, že jde o oznámení z instituce, pak je tato vyzvána, aby své sdělení zaslala ještě poštou s razítkem a dalšími náležitostmi.



Oznámení do protokolu

V případě, že se dostaví oznamovatel osobně, je s ním sepsán protokol, který oznamovatel podepíše a protokol je založen do příslušného spisu. V případě nepřítomnosti příslušného pracovníka protokol sepíše zastupující kolega.

Oznámení telefonicky

V případě oznámení telefonicky dojde k zapsání hovoru, vytištění a založení do spisu. Pokud hovor přijme pracovník, který nevede konkrétní spis, pak předá písemný záznam příslušnému pracovníkovi nebo vedoucímu oddělení v případě nového případu.

V případě, že jde o oznámení z instituce, pak je tato vyzvána, aby své sdělení zaslala ještě poštou s razítkem a dalšími náležitostmi.

Vlastní zjištění při depistáži

Pokud je oznámení přijato při depistáži, pak dojde k vyhotovení písemného záznamu a založení do spisu. V případě, že se oznámení týká případu, který pracovník nevede, pak dojde k předání záznamu příslušnému pracovníkovi či vedoucímu oddělení, který případ dle obvodu přidělí.

Žádosti

V případě přijetí žádosti platí stejný postup jako v případě přijetí oznámení.

Lhůty pro zpracování

Příslušný koordinátor spisu do 10 dnů od přijetí oznámení rozhodne o dalším postupu v případě. Z pravidla odešle žádosti o zprávy nebo naplánuje šetření v rodině. Při denní kontrole přijatých oznámení pracovník vyhodnocuje, zda v konkrétním případě nejde o akutní ohrožení zdraví, života či nebezpečí z prodlení. V takovém případě řeší oznámení bez zbytečného prodlení. V závislosti na situaci bude případ řešit okamžitě.

Nepříslušná podání řeší vedoucí oddělení. Na příslušná místa je odesílá obratem. V případě, že oznámení vykazuje znaky nebezpečí z prodlení, pak před odesláním kontaktuje kompetentního adresáta oznámení telefonicky.



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

Název standardu	8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu		
Kritérium standardu	8b Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Mgr. Pavla Hájková, kurátorka pro děti a mládež		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



8B

Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost

Naléhavá oznámení jsou řešena přednostně. Pokud případ nese znaky naléhavosti, může být řešen okamžitě po přijetí oznámení. O naléhavosti rozhoduje vedoucí oddělení při přidělování oznámení jednotlivým pracovníkům, kdy na příslušná oznámení konkrétního pracovníka upozorní. O naléhavosti může rozhodnout i konkrétní pracovník, který oznámení přijal. Příklad pak konzultuje s vedoucím oddělení. V případě nepřítomnosti pracovníka, kterému je přidělen konkrétní obvod, pak vedoucí oddělení, popř. pracovník, pověřený zastupováním vedoucího oddělení rozhodne, komu bude dané oznámení přiděleno k řešení. Základní vyhodnocení o naléhavosti je provedeno hned po přijetí oznámení. Konkrétní pracovník pak provede ještě jednou vyhodnocení v závislosti na znalosti spisu. Oznámení může být naléhavé až ve spojení s okolnostmi ze spisu.

Kroky v případě naléhavého oznámení

V případě naléhavosti je možné zajistit automobil a řešit je tak možné i případy ze vzdálenějších lokalit. Na odboru jsou k dispozici 2 služební vozidla. Pracovník vypíše žádanku (zde je nutné vypsát všechna požadovaná data a opatřit podpisem pracovníka a vedoucího oddělení, který je pověřený ke schválení tohoto úkonu). U vedoucího oddělení si převezme klíče od automobilu. V případě přijetí oznámení na konci pracovní doby je tento případ řešen formou nařízené práce přesčas nebo ve spolupráci s pracovníkem, který drží aktuálně pohotovost. Jednotlivé kroky v daném případě jsou voleny s ohledem na okolnosti. U případu, kde lze předpokládat ohrožení pracovníka při řešení situace v rodině, je u případu vyžadována asistence Městské policie Příbram.

Kritéria pro hodnocení naléhavosti

Kritériem pro vyhodnocení naléhavosti je především ohrožení zdraví a života dítěte, nebo pokud hrozí nebezpečí z prodlení, které by mělo za následek eventuální ohrožení zdraví a života. Jako naléhavé jsou hodnoceny i žádosti od Policie České republiky, která přicházejí zpravidla telefonicky a je v nich vyžadována asistence orgánu SPOD při služebních úkonech.



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

Název standardu	8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu		
Kritérium standardu	8c Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Mgr. Pavla Hájková, kurátorka pro děti a mládež		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



8C

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

Rozdělení jednotlivých oznámení provádí vedoucí oddělení podle specializace pracovníka, a to na:

- kurátor pro děti a mládež
- sociální pracovník
- specialista pro NRP

Po správném přiřazení ke specializaci pracovníka dojde k přidělení na základě stanovených obvodů:

Rozdělení obvodů je k dispozici na níže uvedené adrese:

http://pribram.eu/files/post/100286/rozd__leni_obvod__1_oprava.pdf

Spis má vždy svého koordinátora. Záznamy ve spise umožňují zpětné dohledání koordinátora za konkrétní období. Koordinátor řídí práci s rodinou a koordinuje spolupráci v případě, že je třeba kontinuální práce jednotlivých specializací v rámci OSPOD. Koordinátor odpovídá za plnění potřebných kroků při práci s rodinou.

Nový pracovník může vykonávat funkci koordinátora až po souhlasu vedoucího oddělení. Ten vydává souhlas po plném zapracování pracovníka na oddělení, a to s ohledem na praxi a zkušenosti daného pracovníka.



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

Název standardu	8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu		
Kritérium standardu	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 evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Mgr. Pavla Hájková, kurátorka pro děti a mládež		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice,		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.04.2016		
	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Personální změny , odchod soc. pracovnice Aleny Týrové, nástup Mgr. Markéty Filipové	Bc. Zdeňka Splítková	01.04.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	
3.	Personální změny - odchod kurátorky Mgr. Pavly Hájkové (MD), nástup Dany Koudelové, DiS.	PhDr. Bc. Klára Vondrušková	01.02.2017	Mgr. Robert Dikan	



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 evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.

Terénní sociální pracovník zařazený v orgánu sociálně právní ochrany dětí pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 a specialisty pro NRP 40

Přehled pracovníků, včetně specializace:

Kurátor pro děti a mládež:

- Jana Černíková, DiS.
- Dana Koudelová, DiS.
- Jaroslav Patera, DiS.

Terénní sociální pracovník:

- Mgr. Markéta Filipová
- Klára Majorová DiS.
- Jana Nuslová
- Ivana Šimková
- Marcela Kňazová
- Pavla Ladrová
- Pavel Slabyhoudek
- Martina Kreuzová, DiS.

Specialista na NRP:

- Mgr. Verona Karnetová,
- Ilona Rotterová, DiS

Přehled o aktuálním počtu zpracovávaných případů u jednotlivých pracovníků zařazených v orgánu sociálně- právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany je veden ve sdílené složce OSPOD. Aktualizace probíhá pololetně

Tento systém evidence živých spisů byl platný do 02.12.2015. Dnem 03.12.2015 byla agenta sociálně právní ochrany převedena do programu Agendio, společnost MARBES CONSULTING. Tento program generuje aktuální stav živých spisů u jednotlivých pracovníků.

K 01.04.2016 došlo personálním změnám – ukončení pracovního poměru sociální pracovnice paní Aleny Týrové, nástup na pozici sociální pracovnice Mgr. Markéty Filipové.



STANDARD ČÍSLO 9 – JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A INDIVIDUÁLNÍ PLAN OCHRANY DÍTĚTE

Název standardu	9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte		
Kritérium standardu	<p>9a</p> <p>Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, zejména</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Klára Majorová, DiS., sociální pracovníce		
Doporučuje:	Mgr. Robert Díkan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Datum revize:	01.05. 2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.**

Pracovníci SPOD dodržují základní principy práce s klientem:

- respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- pomáhá klientům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů
- dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy.
- podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům
- zaměřuje se na silné stránky jednotlivců a tak podporuje jejich zmocnění.
- chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití.
- podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci
- jedná s klienty s účastí, empatií a péčí



- jedná s klienty přiměřeným jazykem a projevem tak, aby pochopili obsah sdělovaných informací
- respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem

Pracovníci SPOD dodržují základní principy oblasti sociálně-právní ochrany dětí:

- hájí nejlepší zájmy dítěte
- přispívá k vytvoření podmínek pro zdárný fyzický, duševní, duchovní a sociální rozvoj dítěte
- snaží se předejít a odklonit jakoukoli formu týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte
- ctí rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro plný a harmonický rozvoj osobnosti dítěte
- respektuje práva a povinnosti rodičů vůči dítěti, podporuje jejich odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte
- podporuje rodiče k tomu, aby mohlo dítě vyrůstat ve svém přirozeném prostředí
- snaží se zamezit oddělení dítěte od rodičů či osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v přímém rozporu s jeho nejlepšími zájmy
- pomáhat dítěti v návratu do jeho přirozeného prostředí nebo náhradního rodinného prostředí, pokud bylo dítě umístěno mimo svou rodinu
- 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

Pracovníci SPOD dodržují základní principy práce s nezletilým

- vysvětlit, jakou roli má pracovník v kontaktu s rodinou
- způsob jednání na neformálním místě bez přítomnosti rodičů, ve školní instituci s vědomím vedení školy, v ostatních prostředích s vědomím rodičů (škola, park, družina apod.)
- jednání neformální mluvou i v případě jednání a oddělení SPOD
- volba slovníku a obsahu sdělených informací dle věku a vyspělosti dítěte
- důvěrnost sdělených informací

Zdroj: Etický kodex sociálních pracovníků, Zákon o sociálně-právní ochraně dětí



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

Název standardu	9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte		
Kritérium standardu	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.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Klára Majorová, DiS., sociální pracovníce		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od: Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.

V případě jednání s klientem se specifickými potřebami umí pracovníci SPOD s těmito klienty jednat, případně zvolit kompetentní osobu, která jednání zprostředkuje. Jednání s veškerými klienty podléhá etickému kodexu a zákonu o sociálně-právní ochraně dětí.

Klient s handicapem omezujícím pohyb do schodů

Oddělení SPOD Příbram se nachází v prvním patře budovy, v případě jednání s klientem, který nemá možnost se do patra dostat, je k dispozici jednací místnost tzv. „Povídárna“, která je v přízemí budovy s bezbariérovým přístupem, kde může jednání proběhnout.

Nevidomý klient

Nevidomý klient má možnost být doprovázen pracovníkem SPOD, jak po pracovišti, tak na spolupracující organizace a úřady. Další jednání dle etického kodexu.

Neslyšící klient

S neslyšícím klientem mají pracovníci možnost komunikovat přes PC, nebo zavolat překladatelku do znakové řeči paní Fišerovou na tel. č. 603 570 340.

Klient s mentální retardací

S mentálně retardovaným klientem pracovníci volí slovník a tempo řeči tak, aby klient dosáhl plného porozumění sdělovaného obsahu. Těž může klient využít doprovod na úřady či spolupracující organizace.

Klient cizinec neovládající český jazyk

V případě, že pracovník ovládá cizí jazyk v dostatečné míře, komunikuje s klientem sám. V případě, že daný jazyk neovládá, ani na pracovišti není nikdo, kdo by mu asistoval, je možné se obrátit na cizinecké centrum, popř. jinou organizaci, na kterou je klient již navázán.

Dítě a adolescent jako klient

Pracovníci jednají s dítětem individuálně dle jeho věku, vyspělosti a mentálních schopností.

Základní principy jednání s dítětem:

- vysvětlit, jakou roli má pracovník v kontaktu s rodinou
- způsob jednání na neformálním místě bez přítomnosti rodičů, ve školní instituci s vědomím vedení školy, v ostatních prostředích s vědomím rodičů (škola, park, družina apod.)
- jednání neformální mluvou i v případě jednání a oddělení SPOD
- volba slovníku a obsahu sdělených informací dle věku a vyspělosti dítěte
- důvěrnost sdělených informací



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

Název standardu	9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte		
Kritérium standardu	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.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Klára Majorová, DiS., sociální pracovnice		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Datum revize:	01.01.2016		
	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Vyhodnocení potřeb dítěte, vyhodnocení z hlediska času, proces vyhodnocení	Klára Majorová, DiS.	01.01.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.

U každého případu vedeného SPOD se provádí vyhodnocování potřeb dítěte.

Úvodní vyhodnocení se vyhotovuje u každého dítěti, který je vedeno naším odborem. Krom základních informací o rodinných příslušnících obsahuje informace o základním naplňování potřeb dítěte.

Podrobné vyhodnocení potřeb dítěte je vedeno u každého dítěte, které je vyhodnoceno jako ohrožené, tedy dítě spadající pod §6 ZSPOD; dítě, v jehož rodině je rozhodnuto o výchovném opatření; dítě umístěné v ústavní výchově nebo na umístěné ve ZDVOP na naši žádost nebo rozhodnutím soudu; dítě umístěné do péče třetí osoby; dítě umístěné v pěstounské péči; dítě sledované naším odborem po dobu delší nežli půl roku.

Individuální plán ochrany dítěte se vypracuje ve všech případech, kdy je dána povinnost vypracovat podrobné vyhodnocení situace dítěte.

Vyhodnocování z hlediska času:

Základní vyhodnocení situace dítěte – do 7 dnů od přijetí případu

Podrobné vyhodnocení situace dítěte – do 30 dnů od zjištění potřeby hlubší analýzy

Individuální plán ochrany dítěte – první v době vypracování podrobného vyhodnocení situace dítěte a následně dle nastavených kroků, nejdéle však v půlročních intervalech

Zdroj: zákon o sociálně-právní ochraně dětí, Manuál pro implementaci standardů SPO

Základní principy vyhodnocování

- je založeno na informacích/znalostech o vývoji dítěte, teorii citové vazby, podpůrných faktorech, pohledu dítěte, sociálním vyloučení, využití a zneužití moci, diskriminaci.
- je založeno na důkazech – všechna zjištění, která pracovník zaznamenává, jsou založena na důkazech (získávání informací od rodiny, neboť tyto informace jsou pro hodnotící proces naprosto zásadní; od lékaře, školy, navázaných sociálních služeb apod.).
- vyhodnocování je proces, nikoli jednorázové opatření, tedy proces získávání informací z různých zdrojů. Pracovníci průběžně přehodnocují dopad intervencí a samotného hodnotícího procesu na rodinu.
- vyhodnocování je zaměřeno na dítě – dítě je v centru vyhodnocování, pracovníci berou v úvahu názor dítěte a pracují s dětmi tak, aby dokázali pochopit jejich přání a pocity.
- bezpečnost dítěte – jde zejména o bezpečí dítěte. Pracovníci berou ohled na to, jaký dopad bude mít vyhodnocování, když např. kontaktují konkrétní osoby z okolí dítěte, nebo zda některé informace nejsou pro dítě ohrožující. V takovém případě postupují tak, aby bezpečí dítěte nebylo ohroženo a zároveň celý proces směřoval k naplňování jeho potřeb.



- Informovanost – všichni účastníci vyhodnocování jsou pracovníky informováni o tom, že probíhá vyhodnocování potřeb dítěte. Informovanost se vztahuje též na dítě, a to přiměřeně jeho rozumovým schopnostem.
- Spolupráce – pracovníci motivují rodinu a dítě k aktivní účasti na procesu vyhodnocování.
- Jedinečnost – každé dítě je jedinečné, každé vyhodnocení se tedy týká jen jednoho dítěte, a to i v případě, že se v rodině nachází více dětí (i sourozenců). Na každého sourozence je vypracované samostatné vyhodnocení.
- Transparentnost – vyhodnocovací proces je pro rodinu neustále transparentní, konečný záznam hodnocení není pro rodinu velkým překvapením, ale shrnutím celého procesu spolupráce.
- Celostní přístup – vyhodnocování znamená, že se na situaci díváme z různých úhlů pohledu.

Zdroj: Vyhodnocování potřeb dítěte – praktický průvodce, Lumos

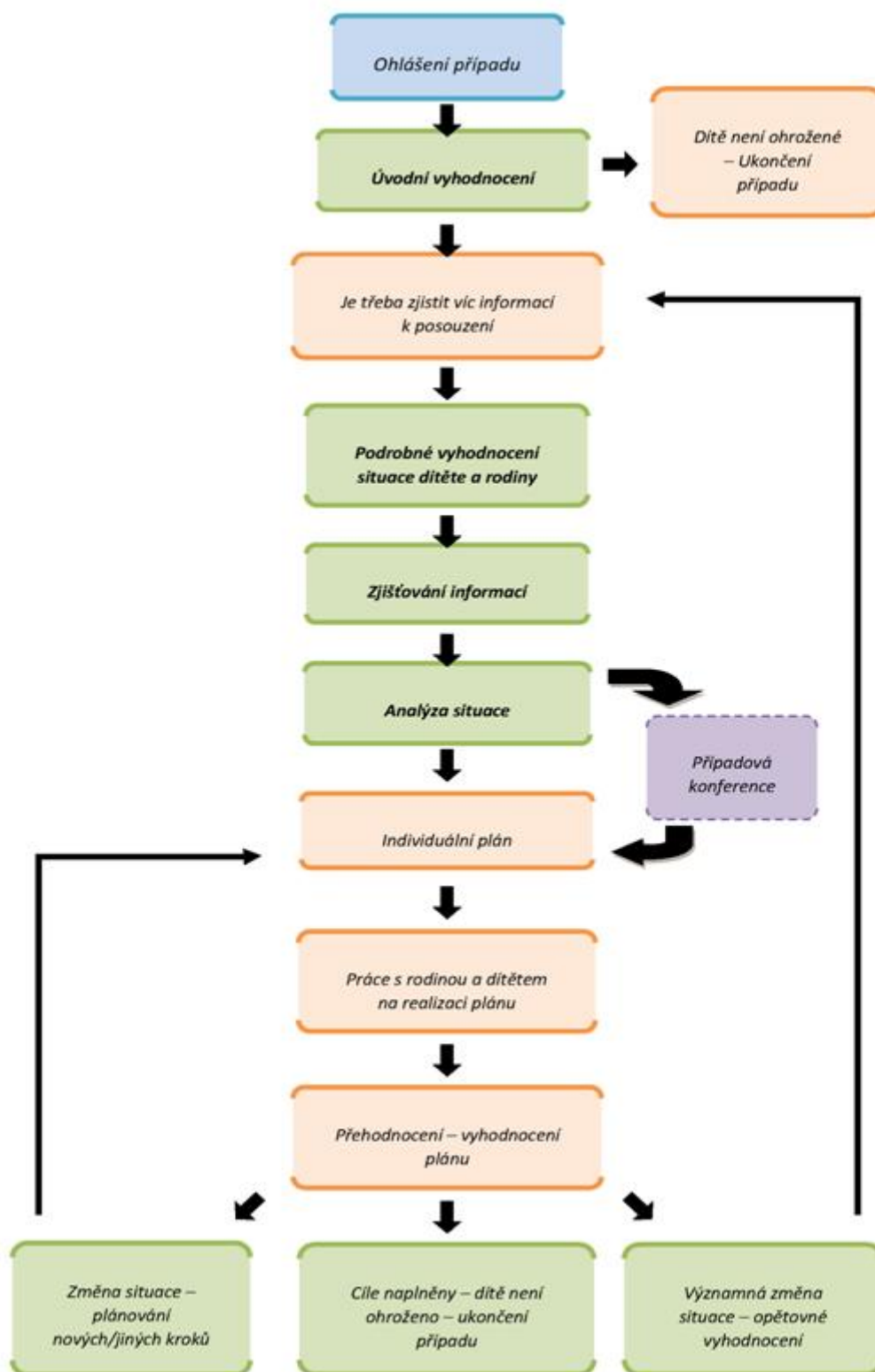
Proces vyhodnocování

Proces vyhodnocování je komplexní činnost pracovníků, kterou je možné shrnout následujícím schématem:

Zdroj: Vyhodnocování potřeb dítěte – praktický průvodce, Lumos



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



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

Název standardu	9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte		
Kritérium standardu	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.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Klára Majorová, DiS., sociální pracovníce		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Datum revize:	01.01.2016		
	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Vypracování a přehodnocení	Klára Majorová, DiS.	01.01.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.

Individuální plán dítěte (dále jen IPOD) je vypracován na základě podrobného vyhodnocení situace dítěte

Vypracování a přehodnocení

IPOD začíná být tvořen maximálně do 30 dnů od zjištění nutnosti jeho vypracování. Je průběžně doplňován o zjištěné informace a je tištěna jeho finální verze. Jeho přehodnocení je dle situace a věku dítěte voleno po 4 týdnech až 6 měsících. Záznamy a změny v IPODu jsou chronologicky zaznamenávány do dokumentu tak, aby klient i pracovník měli možnost sledovat vývoj celé situace a vyhodnocení předchozích kroků. IPOD je součástí spisu Om.

Kompetence vypracování IPOD

IPOD pro spis Nom je plně v kompetenci místně příslušného oddělení SPOD. V případech, kdy místně příslušný SPOD s rodinou není v kontaktu, je vhodné navázat při vypracování IPOD úzkou spoluprací obou oddělení.

Vypracování, doplňování a přehodnocování IPOD je v kompetenci příslušného sociálního pracovníka, který získává informace od rodiny dítěte, odborníků a institucí, se kterými je dítě a rodina v kontaktu. Po získání informací, pracovník vyhodnotí situaci dítěte a naplánuje a stanoví individuální cíle vedoucí k ochraně zájmů dítěte.

Stanovování cílů individuálního plánu ochrany dítěte

Při stanovování cílů v individuálním plánu ochrany dítěte pracovník bere v potaz individualitu každé rodiny, jejich sociální zázemí, schopnosti a dovednosti okolí dítěte. Při stanovování cílů využívá metody SMART, která pomáhá stanovovat a prověřovat, zda je cíl nastaven tak, aby se s ním dalo dále pracovat a byl splnitelný.

S	Speicific – Specifický	Čím konkrétnější cíl je, tím lépe si ho dokáže naše mysl představit jako skutečnost.
M	Measurable – Měřitelný	Stanovením mezníků a malých kroků poznáme, jak se cíl plní a zda je na dobré cestě. Čím blíže postupuje člověk ke svému cíli, tím je šťastnější a cílevědomější.
A	Achievable Ambiciózní/Dosažitelný	Cíl musí být nastaven tak, aby lidská mysl uvěřila, že je dosažitelný. Bez této víry člověk ztrácí snahu pokračovat v jeho plnění. Je lepší začít menším cílem a postupně jej zvětšovat.
R	Realistic – Reálný	Splnitelný cíl je důležitým faktorem k tomu, aby vše proběhlo v pořádku a až do konce.
T	Time Framed Termínovaný	Určit přesné datum, kdy má být cíle dosaženo je velmi motivující a hlavně to přidává na uvěřitelnosti a reálnosti. Lidé si tak dokážou lépe představit, jak žijí se svým splněným cílem. S klienty plánujeme data tak, abychom dosáhli vítězství.

Zdroj: Dokumenty NIDM



Postup výše popsany je platný jak pro terénního sociálního pracovníka, kurátora pro děti a mládež i pracovníka náhradní rodinné péče. Dokument pro vypracování IPOD je stejný pro terénního sociálního pracovníka a kurátora pro děti a mládež, viz formulář Individuální plán ochrany dítěte. V případě spisu vedeného pracovníkem pro náhradní rodinnou péči se formulář liší, viz Individuální plán ochrany dítěte – NRP.

Přílohy příslušné ke standardu č. 9:

- Příloha č. 1 – Listina základních práv a svobod
- Příloha č. 2 – Úmluva o právech dítěte
- Příloha č. 4 – Etický kodex sociálních pracovníků
- Příloha č. 5 – Etický kodex úředníků a zaměstnanců vlády
- Příloha č. 25 – Formulář – základní vyhodnocení potřeb dítěte
- Příloha č. 26 – Formulář – podrobné vyhodnocení potřeb dítěte
- Příloha č. 27 – Formulář – individuální plán ochrany dítěte
- Příloha č. 38a,b – Podrobné vyhodnocení pro SPOD, PP



STANDARD ČÍSLO 10 – KONTROLA PŘÍPADU

Název standardu	10. Kontrola případů		
Kritérium standardu	10a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



10A

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

Vedoucí OSVZ kontroluje úroveň a kvalitu spisové dokumentace. Kontrola probíhá pravidelně 1x do roka, kdy si vedoucí OSVZ vyžádá od každého pracovníka několik spisů Om, popřípadě NOm. Ke kontrole spisu přistupuje i v případě, kdy si klient stěžuje na práci pracovníka oddělení SPO. O kontrole spisu provede záznam do spisové dokumentace a s výsledkem seznámí vedoucího oddělení. Ten pak následně seznámí s výsledkem kontroly pracovníky oddělení.

Kvalitu, úroveň a náležitosti spisové dokumentace kontroluje i vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí. Ten formou náslechu hodnotí vystupování kolizního opatrovníka při soudních řízeních, účastní se jednání pracovníka s klientem a sociálních šetření. Kontroly jsou prováděny jak pravidelně, tak namátkově.

Výstupy z kontrol jsou využity v rámci tvorby plánu rozvoje a vzdělávání. Zaměstnanec má možnost požádat o podporu v slabších oblastech a to formou školících a vzdělávacích programů popřípadě formou supervize.

Evidence kontrolovaných spisů je vedena ve sdílené složce OSPOD.

Přílohy příslušné ke standardu č. 10:

- Příloha č. 29 – Evidence kontrol



STANDARD ČÍSLO 11 – RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

Název standardu	11. Rizikové a nouzové situace		
Kritérium standardu	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.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



11A

Zaměstnanci zařízení 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.

Postupy pro sociální pracovníky

Agresivní klient – fyzické napadení sociálního pracovníka

Agrese:

Jedná se o záměrné ubližování, poškozování nebo způsobování fyzické bolesti. Agresivní jedinec může svým jednáním také poškodit majetek jiné osobě, či způsobit jakékoliv psychologické zranění, mezi něž nejčastěji patří ponižování, zesměšňování, urážení, zastrašování a další.

Očekávaný rozhovor s agresivním klientem

Pokud sociální pracovník očekává schůzku s klientem, u něhož si je už předem vědom, že jeho chování bývá někdy agresivní, stanoví si před samotným rozhovorem s klientem cíle jednání. Při jednání s klientem se snaží zachovat klidný přístup a zhluboka dýchat. Dochází tím k uvolnění napětí pracovníka a zároveň klid napomáhá zklidnit klienta. Pracovník se nesnaží dotýkat klienta, protože to klient může vnímat jako projev určité agrese. Rovněž by neměl na klienta křičet, opět to může napomoci spuštění agresivního chování u klienta.

Pracovník předem zkontroluje konzultační místnost, zdali se v ní nenachází předměty použitelné jako zbraň např. nůžky, nůž, květináče, a jiné. Zváží též přítomnost druhého pracovníka při jednání s tímto klientem. Konzultační místnost (povídárna) je speciálně vybavena. Místnost má celkem dvoje dveře, jež umožňují při jednání s agresivním klientem pracovníkovi bezpečný únik. Pracovník je vybaven signalizačním alarmem, který je napojený na městskou policii. V případě ohrožení je jím přivolán pracovník MP.

Fyzické napadení sociálního pracovníka agresivním klientem v kanceláři pracovníka

Pokud lze, opustit, utéci z kanceláře

Použít signalizační zařízení a přivolat pomoc Policie

Přivolat pomoc druhého pracovníka – voláním o pomoc

Přístupy při jednání sociálního pracovníka s dalšími typy negativně vymezených klientů:

Sociální pracovník se v průběhu své práce setkává s různými klienty, s nimiž je velmi obtížně spolupracovat či navázat jakýkoli kontakt.

Nedobrovolný klient

Tento člověk přichází za sociálním pracovníkem bez jakéhokoli zájmu řešit své problémy za podmínky, že si je vědom svých problémů.

Pracovník nesmí klienta nutit proti své vůli ke spolupráci, vydírat ho, manipulovat s ním, vstupovat s ním do konfrontace. Naopak je vhodné, aby o něj projevil zájem, byl aktivní a při rozhovoru by neměl dlouho mlčet. Díky vhodně vytvořené atmosféře bez jakéhokoliv odsuzování, obviňování se u klienta zmírní nezájem, nedůvěru. Ještě před samotným zahájením rozhovoru je dobré klienta upozornit na



to, že veškeré informace, jež poskytne pracovníkovi, nebude vynášet dál bez jeho souhlasu. Důvěra mezi pracovníkem a klientem může vzniknout jen za předpokladu, že se oba budou podílet na poradenském procesu a pracovník poskytne dostatek pravdivých informací. Sociální pracovník musí dávat najevo, že je chápe a plně akceptuje. To udělá i v případě, pokud nesouhlasí s jednáním klienta.

Klient v odporu

Pokud bude pracovník dále pracovat s tímto klientem, nebude po něm vyžadovat přiznání své viny, jelikož to brání ve vytvoření vztahu s ním. Výjimku může udělat například u alkoholiků, kteří ubližují svým jednáním a chováním sobě i druhým. Někdy při práci pracovník může využít i paradoxní techniky, kdy povzbuzuje klienta k projevení odporu. Další alternativou je, že pracovník poskytne klientovi návrh řešení, o kterém ví, že ho klient odmítne. Teprve potom udělá další krok či kompromis. Jestliže se klient rozhodne nespolupracovat, pracovník ho může odkázat na služby někoho dalšího nebo přímo ukončit poradenský proces.

Mlčenlivý klient

Pracovník by klienta neměl nutit ke komunikaci, naopak mu nechat prostor k jeho mlčení. Zároveň by neměl na něj vyvíjet tlak, aby říkal jen to, co chce sám pracovník slyšet. Klient potřebuje více prostoru a času k přemýšlení, protože se může přizpůsobovat nové situaci nebo jen sbírá odvahu k vyjádření se. Pokud by pracovník v době klientova mlčení položil otázku, riskuje klientovo zablokování, podráždění či znechucení. Mlčení však na druhou stranu nesmí být příliš dlouhé, jelikož stěžuje pohotovost k otevřenému rozhovoru. Mlčení může pracovník přerušit například otázkou, co se klientovi honí hlavou nebo jak se cítí atd. Pokud klient bude stále mlčet, může mu pracovník nabídnout, aby daný problém či úkol na papír napsal. Jestliže klient nebude ani při této metodě spolupracovat, pracovník může oznámit, že bez informací nemůže v daném problému pomoci a nechá na klientovi, jak se dále rozhodne.

Manipulativní klient

Tito jedinci obvykle v kanceláři sociálních pracovníků nemají zájem o spolupráci a spíše se snaží usilovat o získání nějaké výhody či navázání neformálního vztahu, zkorumpování pracovníka a zároveň získání nadvlády nad ním.

Při práci se sociální pracovník snaží nalézt, z čeho nebo z koho má klient strach. U klientů alkoholiků, narkomanů, s poruchou osobnosti musí pracovník stanovit pevné hranice, kam můžou zajít a současně mu nabídnout pomoc a snažit se spolupracovat s „lepší“ stranou klienta. U tohoto typu klienta se pracuje ve dvojici nebo v týmu profesionálů.

Agresivní klient

V praxi označujeme celkem tři druhy agresivních klientů, při práci s nimi musí pokaždé pracovník zvolit jiný přístup práce

Klient typu „tank Sherman“ se navenek projevuje útočně a jeho vyjadřování je vulgární, úsečné. Pracovníka se snaží zastrašit, kritizovat a na vše má ihned odpověď. Má velmi silnou touhu dokazovat jak sobě, tak především druhým, že pouze jejich názor je nejlepší a správný. Má taktéž jasnou představu o tom, jak by s ním měl sociální pracovník zacházet a jestliže mu není vyhověno, je odhodlán to dát jasně najevo. Nedostatek sebedůvěry a chuť bojovat u pracovníka dává klientovi šanci k diskriminaci.



Klienti typu „ostřelovač“ jsou naprosto odlišní od předchozího typu, ale jejich jednání je stejně tak vražedné. „Ostřelovači“ upřednostňují od pracovníka méně otevřený přístup. Zpočátku jsou před druhými velmi přátelští, ale postupem času se nestydí taktizovat, používají různé narážky, posměšky nebo provokativní poznámky. Využitím sociálních tlaků si vytváří chráněný prostor, odkud útočí. S předchozím typem mají společné pouze to, že přesně ví, co by měli dělat druzí, ale díky neustálým poznámkám spíše demotivují.

Pro klienty typu „rozbuška“ jsou typické záchvaty vzteku. Uprostřed konverzace se může stát, že klient bude mít výbuchy vzteku, i přestože se v úvodu setkání choval přátelsky. Tyto záchvaty agresivní klient dostane, když se bude cítit v ohrožení. Obvykle to může souviset s otázkou položenou pracovníkem na téma obvinění či podezření.

Postup při jednání pracovníků s těmito klienty:

Když jsou lidé rozčilení, není jednoduché s nimi mluvit. Je to proto, že „agresoři“ nerozumí našemu mluvenému slovu. Měli bychom si uvědomit, že jim nic nevysvětlíme.

- Metoda zrcadlení (lidé v agresi reagují na naše neverbální signály – náš postoj, oční kontakt apod.) Proto je vhodné zůstat klidný a také tak jednat, mluvit a snažit se klienta zklidnit. Je dobré použít klidného tónu v hlase a všimnout si neverbálních prvků v komunikaci (oční kontakt....).
- Je dobré se agresivních klientů doptávat, co se tady, teď děje nebo co se Vám stalo?
- Mluvit klidně, tichým hlasem a vnímat neverbální projevy klienta

Jestliže tyto jednotlivé strategie sociální pracovník nepoužije, ať už z důvodu nedostatku času, nebo vzhledem k aktuální situaci, může to vést k fyzické agresi. (viz Standard č. 11 – Nouzové a havarijní situace – Agresivní klient)

Sociální práce v terénu

Sociální práce v terénu má mnoho výhod. Poskytuje informace, které při pouhém setkávání se s klienty v kanceláři nezískají. Zároveň však přináší mnohá rizika. V terénu může být sociální pracovník jednak ohrožen přímo v rodině, se kterou konzultuje, ale rovněž tak i v prostředí, kde rodina žije. Některé rodiny, které jsou registrovány v systému ochrany dětí, žijí v sociálně vyloučených lokalitách. V tomto sociálním prostředí může být role sociálního pracovníka dalším osobám nesrozumitelná, tyto osoby mohou mít špatné nebo nepřesné informace a obavy.

Obecná doporučení pro práci v terénu

O každé konzultaci je předem informován kolega nebo nadřízený, tzn. ve chvíli, kdy se sociální pracovník pohybuje v terénu, vždy někdo ví, kde přesně se nachází a jak přibližně dlouho budou konzultace trvat. V případě, že se jedná o konzultaci, kterou lze vyhodnotit jako rizikovou, sociální šetření je provedeno ve spolupráci s kolegou nebo za asistence městské policie. Po skončení sociální pracovník vždy oznámí, že konzultace skončila a on je v pořádku. Sociální pracovník má vždy u sebe nabitý telefon. Pokud sociální pracovník v terénu používá automobil, vždy ho před odchodem zamkne a má dostatek benzínu v nádrži, aby se z šetření v terénu bezpečně vrátil.

Konzultace v rodině

V rizikových rodinách je sociální šetření prováděno ve dvojici, popřípadě za asistence městské policie. Při příchodu do domu sociální pracovník zhodnotí bezpečnost prostředí, a to z pohledu případného



nuceného urychleného odchodu (např. zda jsou volně puštěni psi). Po příchodu do rodiny sociální pracovník zmapuje aktuální situaci - kdo je v bytě přítomen (členové rodiny, případně návštěvy apod.), jaká je v rodině aktuální atmosféra, pokud v tomto momentě z jakýchkoliv důvodů vyhodnotí situaci jako nebezpečnou, v šetření nepokračuje a domácnost opustí. Domluví si náhradní termín v jiném prostředí. Je-li to možné, i v domácím prostředí sedí sociální pracovník tak, aby mohl místnost kdykoliv bezpečně opustit, tedy sedí tak, aby mezi ním a východem nebyla jiná osoba nebo předměty, které mohou zablokovat únikovou cestu).

Výpadek elektrického proudu na pracovišti SPOD

Vzhledem k tomu, Úřad nemá svůj vlastní záložní agregát, musí pracovníci vyčkat odstranění poruchy na přívaděči elektrického proudu.

Zranění pracovníka

V případě úrazu zaměstnance se tato skutečnost zaznamená do knihy úrazů a po posouzení, zda se jedná o úraz pracovní či nikoliv, se postupuje nadále podle §105 zákoníku práce a nařízení vlády č. 201/2010 Sb.,

Tedy:

v případě že se jedná o pracovní úraz a poškozený zaměstnanec byl lékařsky ošetřen, sepíše se záznam o úraze (i v případě, že úraz nesouvisí s pracovní neschopností) a postupuje se tak:

- záznam je odeslán dotčeným orgánům a osobám
- s příslušnou pojišťovnou (v našem případě Českou pojišťovnou) se řeší náhrady poškozenému

Zranění klienta

Přivolání rychlé záchranné služby a odeslání do zdravotnického zařízení

Porucha vozidla při cestě za klientem

Pokud poruchu vozidla pracovník nezvládne odstranit, zavolá nejbližšímu nadřízenému a oznámí tuto skutečnost s tím, že zavolá asistenční službu. Případně postupuje podle jiných příkazů nadřízeného pracovníka.

Přílohy příslušné ke standardu č. 11:

- Příloha č. 8 – směrnice MěÚ Příbram č. 4-2006



STANDARD ČÍSLO 12 – DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

Název standardu	12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí		
Kritérium standardu	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		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.

Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů ukládá obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností vést evidenci a spisovou dokumentaci dětí, kterým se poskytuje sociálně-právní ochrana, a dětí, kterým byl ustanoven opatrovníkem nebo poručníkem. Spisová dokumentace obsahuje zejména osobní údaje dětí, jejich rodičů (záznam o vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny), údaje o výchovných poměrech těchto dětí, záznamy o výsledcích šetření v rodině, záznamy o jednání s rodiči nebo jinými osobami, kopie podání soudům a jiným státním orgánům, písemná vyhotovení rozhodnutí soudů, orgánů činných v trestním řízení a správních orgánů. Rozsah evidence dětí a obsah spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně právní ochrany a obsah spisové dokumentace o žadatelích o osvojení a o svěřením do pěstounské péče vedení spisové dokumentace se řídí směrnicí MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013.

Údaje obsažené ve spisové dokumentaci týkající se dítěte je obecní úřad obce s rozšířenou působností oprávněn využít pouze v zájmu dítěte.

Spisová dokumentace je vedena jak v elektronické e-spis, tak v listové podobě. V programu Agendio, společnost MARBES CONSULTING je od 03.12.2015 vedena veškerá evidence o rodinách. Zde je veden kompletní přehled o dětech žijících na území úřadu vyžadujících sociálně-právní ochranu. Umožňuje evidenci údajů o rodičích a dalších osobách, o situaci rodiny. Zajišťuje evidenci údajů v pomocných rejstřících.

Umožňuje zapisovat veškerou činnost a dokumentaci související s evidovanou osobou, včetně procesního řešení výchovných opatření

Pracovníci mají k dispozici plnou procesní podporu formou nabídky úkonů, jejichž evidence vytváří přehledný pohled na „život případu“. Nabídka úkonů je tvořena primárně ze zákona č. 359/1995 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, subsidiárně pak ze zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Pokud realizace úkonu vyžaduje písemný výstup, jsou připraveny předlohy šablon k tisku příslušných dokumentů.

Pracovníci pracují maximálně s 80 rodinami, v případě kurátorů pro děti a mládež a práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracují maximálně se 40 rodinami. Spisy jsou uloženy v zamykatelných skříních v kancelářích pracovníků. Ve spisovně oddělení jsou uloženy vyřazené spisy, tyto jsou zapsány do rejstříku vyřazených spisů. Spisovna je součástí oddělení a každý pracovník má do spisovny přístup. K archivaci spisů se přistupuje po dosažení zletilosti, a to vždy k 31.12.

Dle směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 je vedena základní a pomocná evidence. Přílohou jsou všechny formuláře rejstříků jak základní, tak pomocné evidence a veškeré vzory záznamů se šetření, z jednání apod. a protokolů, které pracovníci oddělení používají.

- Rejstříky jsou vedeny za každý rok samostatně a odděleně.
- Záznamy jsou vedeny srozumitelnou formou.

Nahlízet do spisové dokumentace vedené o dítěti, nejde-li o část týkající se správního řízení, je oprávněn na základě písemné žádosti pouze rodič dítěte, kterému náleží rodičovská zodpovědnost, nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte nebo jejich zástupce na základně písemně udělené plné moci. Na plné moci udělené zástupci rodiče nemusí být úředně ověřené podpisy rodičů. Úřední



ověření podpisu na plné moci je účelné požadovat pouze v případě odůvodněných pochybností o pravosti plné moci (např. pokud se na obecní úřad obce s rozšířenou působností dostaví pouze samotný zástupce rodiče, o němž z předchozích jednání obecní úřad neví, že je rodičem zplnomocněn k zastupování, a současně nelze pravost plné moci operativně ověřit u rodiče telefonicky apod.). Zásadně však postačuje prostá písemná forma plné moci bez ověřených podpisů.

Nevidomé osobě bude obsah spisové dokumentace přečten a obecní úřad obce s rozšířenou působností umožní na požádání této osoby, aby do spisu nahlížel její doprovod.

Rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo jejich zástupce na základně písemně udělené plné moci mají právo při nahlížení do spisové dokumentace, činit si z ní výpisy a pořizovat za úhradu kopie spisové dokumentace nebo její části; pro stanovení úhrady **za pořízení kopie ze spisové dokumentace platí zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.** Pořizování kopií ze spisové dokumentace vedené o dítě tak představuje výjimku z pravidla, že úkony související s prováděním sociálně-právní ochrany dětí jsou osvobozeny od poplatků.

Na nahlížení do spisové dokumentace se nevztahuje Zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností do 15 dnů ode dne, kdy rodič nebo osoba odpovědná za výchovu dítěte požádali o nahlédnutí do uvedené spisové dokumentace, sdělí, že se rodiči nebo osobně odpovědné za výchovu dítěte umožní nahlédnout do spisové dokumentace, a určí termín k nahlédnutí, v tomto případě se nevydává rozhodnutí, nebo rozhodne o odmítnutí písemné žádosti, pokud by to bylo v rozporu se zájmem dítěte nebo pokud lze ze spisové dokumentace zjistit, která fyzická osoba upozornila na skutečnosti uvedené v § 7 zákona o SPO.

Zaměstnanci orgánů sociálně právní ochrany, zaměstnanci obcí s rozšířenou působností zařazení do obecního úřadu a zaměstnanci zařízení sociálně právní ochrany **jsou povinni podle zákona o SPO zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili (§ 57).** Také jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobě, která upozornila orgán sociálně právní ochrany na možné ohrožení dítěte podle § 7 zákona o SPO, a též o údajích o osobách, jimž bylo dítě svěřeno do péče jakožto budoucím osvojitelům, a rovněž i o místě pobytu takového dítěte. Dále jsou povinni zachovávat mlčenlivost i o místě pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem.

Mlčenlivost jsou povinni zachovávat i po skončení pracovního poměru, přičemž této povinnosti mohou být zproštěni jen tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně a s uvedením rozsahu a účelu.



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

Název standardu	12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí		
Kritérium standardu	12b Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.01.2016		
	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Vedení záznamů z jednání	Bc. Zdeňka Splítková	01.01.2016	Mgr. Robert Dikan	
2.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



12 B

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

Důležitým aspektem kritéria tohoto standardu je kvalitní vedení spisové dokumentace. Každý pracovník je přímo zodpovědný za ochranu všech údajů, které shromáždil a zpracoval ve spisové dokumentaci. Spisová dokumentace obsahuje jen údaje pro kvalitní poskytování ochrany dětí. Záznamy z jednání jsou pravdivé, srozumitelné, objektivní, řádně datované a podepsané. Konfliktní a stresové situace jsou pečlivě zdokumentovány.

Záznamy jsou vedeny jak v elektronické podobě (Marbes - Agendiu), tak listové (založené ve spisové dokumentaci dítěte/dětí).

Přílohy příslušné ke standardu č. 12:

- Příloha č. 3 – věstník vlády – částka 5
- Příloha č. 34 – Seznam šablon v Agendiu



STANDARD ČÍSLO 13 – VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Název standardu	13. Vyřizování a podávání stížností		
Kritérium standardu	13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:	01. 05. 2016		
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



13A

Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty

Městský úřad Příbram – Město Příbram má vypracovaný metodický pokyn, jehož obsahem jsou pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností.



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

Název standardu	13. Vyřizování a podávání stížností		
Kritérium standardu	13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



13B

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

- Stížnost je vyjádření nespokojenosti klienty s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálně-právní ochrany.
- Právo podat stížnost nebo podnět je nezbytnou součástí ochrany práv klientů. O této možnosti jsou informováni prostřednictvím webové stránky a informační tabule visící na chodbě oddělení SPO.
- Podání stížnosti má zamezit opakování nežádoucí situace.
- Stížnosti jsou cenným zdrojem informací a napomáhají ke zlepšení práce v rámci sociálně-právní ochrany.
- Nikdo ze stěžovatelů nesmí mít obavy, že podání stížnosti nepříznivě ovlivní další spolupráci se sociálním pracovníkem.

Podání stížnosti

- Stížnost podává klient nebo oprávněná osoba, tzn. jakýkoli občan jednající v zájmu klienta (dále jen stěžovatel). Stěžovatel uvede jméno, příjmení a adresu uživatele, včetně popisu věci (předmět stížnosti). Tímto ustanovením není dotčena stížnost anonymní.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Stížnost se podává ústní formou do protokolu a písemnou formou, poplatky za doručení hradí stěžovatel sám. V případě, že stěžovatel odmítne protokol podepsat, zhotoví o tom pracovník písemný záznam, který přiloží k protokolu.
- S postupem podání a zpracování stížnosti jsou dobře obeznámeni všichni pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí.
- Stížnost lze zaslat písemně na adresu Město Příbram, Tyršova 108, Příbram I, 261 19 nebo elektronicky.
- Stížnost je možno podat ústně, písemně, v případě telefonického podání stížnosti vyžadujeme písemné potvrzení nebo následné ústní jednání.
- Přijímá se jakákoliv stížnost i anonymní, která je také zaevidována a řešena. Vulgární a hrubým způsobem urážející sdělení nebudou brána v potaz.
- Ústní stížnost je zaznamenávána písemně a tak, aby přesně odpovídala tomu, co jí chtěl stěžovatel říci.
- Stěžovatel při podání žádosti musí být informován o svém právu odvolat se proti vyřízení stížnosti.
- Každá stížnost je písemně evidovaná a vyřizovaná.

Přílohy příslušné ke standardu č. 13:

- Příloha č. 10 – MP MěÚ Příbram č. 1-2005
- Příloha č. 11 – dodatek k MP MěÚ Příbram č. 1-2005
- Příloha č. 35 – Informační leták – vyřizování stížností



STANDARD ČÍSLO 14 – NÁVAZNOST VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ NA DALŠÍ FYZICKÉ OSOBY A PRÁVNICKÉ OSOBY

Název standardu	14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty		
Kritérium standardu	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.		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Mgr. Pavla Hájková, kurátorka pro děti a mládež		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí aktivně spolupracuje s organizacemi ve svém regionu. SPOD Příbram zmapoval jednotlivé organizace, včetně všech jejich služeb, které mohou klienti využít. V rámci zkvalitnění služeb došlo k vytvoření informačního materiálu – „letáku“, kde jsou sumarizovány nejen kontakty na všechny pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí, ale také kontakty na jednotlivé organizace. Tento materiál bude průběžně doplňován a bude distribuován mezi klienty. Informační materiál má tištěnou i elektronickou podobu.

S vybranými organizacemi dochází k pravidelným schůzkám a vzájemnému předávání informací, které mají zkvalitnit pomoc klientům. V našem regionu jde především o středisko výchovné péče, Pedagogicko-psychologickou poradnu Středočeského kraje, speciálně pedagogické centru, Farní charita Příbram, Úřad práce Příbram, NZDM Bedna Příbram a Centrum psychologicko-sociálního poradenství Středočeského kraje pracoviště Příbram, Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (pracovníci sociálně aktivizační služby, azylového domu), APK.

Pracovníci mají o organizacích a službách přehled a snaží se svým klientům navrhnout řadu možností a služeb v našem regionu, které doplňují činnost oddělení SPO. Pracovníci jsou připraveni zkontaktovat klienta s příslušnou organizací a klienta popřípadě doprovodit do zařízení a pomoci dohodnout spolupráci. Pracovníci klienty motivují k využívání všech potřebných služeb, které jsou zpravidla poskytovány zdarma. Službu, kterou by nebylo možné zajistit v regionu, se pracovníci pokusí zajistit v jiném regionu. Všechny služby jsou voleny s ohledem na naplnění individuálního plánu ochrany dítěte. Intenzita služeb je volena s ohledem na možnosti klienta a únosnou míru, aby služby nebyly kontraproduktivní. Všechny služby jsou doporučovány a využití služby klientem závisí na jeho dobrovolném rozhodnutí.

V rámci činnosti oddělení SPO Příbram působí také komise pro sociálně právní ochranu dětí, která mimo jiné koordinuje výkon sociálně-právní ochrany na území správního obvodu obce s rozšířenou působností. Další informace k této komisi jsou zveřejněny na:

<http://www.pribram.eu/mestsky-urad/odbory-meu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti.html>



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

Název standardu	14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty		
Kritérium standardu	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		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Příbram		
Vypracoval:	Bc. Zdeňka Splítková, vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí, Jana Černíková, kurátorka pro děti a mládež		
Doporučuje:	Mgr. Robert Dikan, vedoucí OSVZ		
Schválil:	Ing. Bc. Jarmila Nováková, tajemnice		
Datum a podpis:	Ing. Jaroslava Poláková, tajemnice		
Platnost kritéria od:			
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	01.05.2016		
	28.04.2017		



Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Ing. Jaroslava Poláková – nová tajemnice MěÚ Příbram	Bc. Zdeňka Splítková	01.05.2016	Mgr. Robert Dikan	



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.

Pracovníci jsou povinni pravidelně (1x za 3 měsíce) navštěvovat děti a rodiče dětí, u kterých byla nařízena ústavní výchova. Dítě v ústavu navštěvují, aby posoudili, jestli se nezměnily důvody původně vedoucí k nařízení ústavní výchovy nebo zdali dítě v ústavu není vystaveno nějakým nežádoucím tlakům či podmínkám. Jsou v osobním kontaktu s dítětem, jeho rodiči nebo osobami odpovědnými za jejich výchovu a volí prostředky působení tak, aby účinně působily k odstranění důvodu umístění dítěte do ústavního zařízení. Snaží se navazovat kontakty i s rodiči, kteří sami nejsou příliš aktivní, motivují je k alespoň občasné návštěvě svých dětí a tak i k přípravě zázemí dětí při odchodu z ústavní výchovy. Sledují také vývoj dětí, které byly svěřeny do péče jiné pečující osoby a jsou povinni vykonávat pravidelné návštěvy nejen v rodině, ale i v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje.

Pracovníci oddělení SPO na žádost výchovných zařízení, kde jsou umístěny děti s nařízenou ústavní výchovou nebo ochrannou výchovou, prověřují prostředí a podmínky v rodinách, vyjadřují se ke krátkodobému propuštění dětí z ústavní péče. Jedná se zejména o vyjádření k udělování tzv. dovolenek na dobu školních prázdnin, svátků a víkendových pobytů dětí v rodině (vyjádření souhlasu nebo nesouhlasu). V rámci pravidelných návštěv v rodině bývají děti navštěvovány právě i v době udělené dovolenky za účelem zjištění, zda je vše v pořádku. Pracovníci podporují rozvíjení kontaktů s rodinami dětí především v těch případech, kde jsou zjevné citové vazby a kde zájem rodičů směřuje k vyřešení problémů a tím i návratu dětí do rodiny.

V rámci práce s rodinami, jejichž děti jsou umístěny ve výchovných zařízeních, se pracovníci snaží motivovat rodiče k tomu, aby zlepšili své podmínky, postoje apod. tak, aby nařízená ústavní výchova dětí mohla být soudem zrušena a děti se mohly vrátit do původního prostředí rodiny. Může nastat situace, že rodiče sami žádají o zrušení ústavní výchovy, nebo o podmíněné propuštění mimo zařízení. V této situaci zjišťuje pracovník oddělení SPO, zda jsou splněny předpoklady pro úspěch takového rozhodnutí. Většinou bývá žádost o podmíněné propuštění podávána po ukončení povinné školní docházky s tím, že bude pokračováno ve studiu v místě trvalého pobytu. V tomto případě zůstává nařízena ústavní výchova, ale jsou stanovené určité podmínky, které dítě musí plnit například návštěvy SVP, spolupráce s kurátorem, s ústavem apod. V případě, že je ústavní výchova zrušena, může soud stanovit nad výchovou dohled a chování nezletilého je jak pracovníky SPO, tak soudem sledováno.

Může ale nastat i situace, že u dítěte které má nařízenou ústavní výchovu, žádný kontakt s rodinou neprobíhá nebo je minimální, a tak návrat do rodiny po dosažení zletilosti se nejeví jako reálný. V některých případech, mají rodiče z návratu svého potomka i obavy. Pracovníci OSPOD společně s pracovníky výchovného zařízení pak nezletilému v rámci společných jednání a IPOD doporučí možnosti, které by usnadnily nezletilému vstup do samostatného života. Jedná se například o nabídnutí možnosti ukončení studia v případě, že dítě nabude zletilosti před jeho ukončením. Je možné po dohodě se zařízením dokončit studium na základě dobrovolného pobytu nebo prodloužením ústavní výchovy do 19 let, případně jen do ukončení studia. Mohou nabídnout například možnosti bydlení v Domech na půl cesty. Je to varianta pro ty mladé lidi, kteří po ukončení ústavní výchovy se nemají kam vrátit a mohou využít pobytu jako tréninku dovedností potřebných pro úspěšný život ve společnosti (v našem regionu není Dům na půl cesty k dispozici). Ze strany pracovníka SPO je nezletilý seznámen s možností, s možností spolupráce s kurátorem pro dospělé.

Otázkám vstupu do samostatného života v případě dítěte z náhradní rodinné péče (pěstounské péče) se věnuje náležitá pozornost. Ze strany sociálních pracovníků je dítěti zprostředkováno poradenství



v oblasti výplaty sociálních dávek, a to zejména výplaty jednorázového peněžitého příspěvku, popřípadě opakovaných dávek v hmotné nouzi. Dále je jim podána pomocná ruka při hledání nebo zprostředkování vhodného bydlení jak v našem městě, tak v Domech na půl cesty (touto službou však naše město nedisponuje).

Vzhledem k tomu, že převažuje příbuzenská pěstounská péče a děti zpravidla zůstávají v této rodině i po zletilosti, směřuje i k těmto dětem ze strany sociálních pracovníků potřebné poradenství.

