

manuál implementace

STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

pro pověřené osoby
podle § 48 odst. 2 písm. d) až f)
zákona č. 359/1999 Sb.,
o sociálně-právní ochraně dětí

MPSV 2014



PRÁVO NA DĚTSTVÍ



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Úvod	3-5
Standard č. 1	Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby 6-13
Standard č. 2	Ochrana práv a chráněných zájmů 14-20
Standard č. 3	Prostředí a podmínky 21-23
Standard č. 4	Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby 24-30
Standard č. 5	Podpora přirozeného sociálního prostředí 31-35
Standard č. 6	Personální zabezpečení 36-43
Standard č. 7	Přijímání a zaškolování zaměstnanců 44-50
Standard č. 8	Profesní rozvoj zaměstnanců 51-60
Standard č. 9	Pracovní postupy pověřené osoby 61-67
Standard č. 10	Dohoda o výkonu pěstounské péče 68-77
Standard č. 11	Předávání informací 78-84
Standard č. 12	Změna situace 85-89
Standard č. 13	Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany 90-92
Standard č. 14	Vyřizování a podávání stížností 93-98
Standard č. 15	Rizikové, havarijní a nouzové situace 99-102
Standard č. 16	Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany 103-108
Slovníček pojmů	109

Ú V O D

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

dostává se vám do rukou příručka, jejímž záměrem je sloužit jako pomůcka a vodítko při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany pověřenými osobami podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) na vašem pracovišti. V souladu s novelou zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (zákon č. 401/2012 Sb., dále jen novela zákona o SPOD) jste povinni se řídit standardy kvality a v souvislosti s tím existuje u řady kritérií též povinnost písemně vypracovat příslušné dokumenty, směrnice a metodiky.

Jedním z cílů novely zákona o SPOD, která nabyla účinnosti 1. ledna 2013, je postupné sbližování systému sociálních služeb upraveného zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a pravidel činnosti osob pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany. To se projevuje například ve stanovení kvalifikačních podmínek, tzv. odborné způsobilosti (§ 49a zákona o SPOD), v koncepci standardů kvality a také inspekce poskytování sociálně-právní ochrany, pro jejíž postup platí obdobně příslušná ustanovení zákona o sociálních službách. Tento trend má své opodstatnění, neboť mnohé z organizací pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany jsou zároveň registrovaným poskytovatelem sociální služby. Proces standardizace v oblasti sociálně-právní ochrany má přispět k postupnému odstraňování rozdílů a duplicit, s nimiž se organizace disponující oprávněním působit v obou oblastech v praxi setkávají¹.

Základním rozdílem mezi právní úpravou činnosti služeb působících v oblasti sociálně-právní ochrany a sociálních služeb je míra regulace. Poskytovatel sociální služby (až na výjimky) vykonává svou činnost na základě zakázky klienta. Uzavření dohody o výkonu pěstounské péče a formy pomoci při naplňování práv a povinností osob pečujících a osob v evidenci jsou naopak z větší části obligatorními záležitostmi. Mnohé z věcí, které jsou v oblasti sociálních služeb ponechány na přístupu poskytovatele a jeho dohodě s klientem, upravuje v oblasti sociálně-právní ochrany přímo zákon. Pověřená osoba má tedy při své činnosti mnohem zřetelněji vymezené mantinely, což se promítá i do pojetí standardů kvality sociálně-právní ochrany.

Účelem procesu standardizace je faktické zvyšování kvality poskytovaných služeb, nikoli formální naplňování zákonné povinnosti prostřednictvím zpracování rozsáhlých písemných dokumentů. Vyhotovení písemných dokumentů k dílčím kritériím standardů kvality je pouze nástrojem, nikoli cílem.

¹ Přístup Ministerstva práce a sociálních věcí k této záležitosti byl deklarován prostřednictvím „Doporučení k posouzení otázek souběhu poskytování služeb na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany a na základě registrace sociální služby“ ze dne 31. ledna 2013.

Z tohoto důvodu je v manuálu pozornost věnována zejména praktické stránce. Naším záměrem bylo především, aby manuál v komentáři k jednotlivým kritériím standardů kvality sociálně-právní ochrany poskytoval pověřené osobě jasný výklad pojmů, srozumitelný návod k naplnění příslušného kritéria i inspiraci formou příkladů dobré praxe.

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

Do pilotáže této aktivity projektu byla zapojena tři pracoviště pověřené osoby v Pardubickém kraji. Úkolem pilotáže nebylo jen individuálně podpořit a provést tato pracoviště procesem příprav a tvorby standardů kvality v jejich specifických podmínkách, ale šlo také o zapracování poznatků a zkušeností do praktické příručky, která by usnadnila proces zavádění, udržování a rozvoj kvality sociálně-právní ochrany i všem ostatním pracovištím tohoto typu, která do projektu zapojena nebyla. Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro pověřené osoby je tak jedním z výstupů realizované pilotáže.

Struktura manuálu kopíruje uspořádání standardů kvality, jež jsou přílohou č. 2 vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen vyhláška č. 473/2012 Sb.). Každá kapitola pojednává samostatně o jednom ze standardů kvality a jeho dílčích kritériích. Na příkladech dobré praxe či konkrétními doporučeními pro pracoviště se autoři textu snažili celý materiál co nejvíce přiblížit praxi, aby nebyl jen teoretickým příspěvkem na dané téma. V závěru dílčích kapitol jsou vždy uvedeny odkazy na příslušné právní normy, případně jiné dokumenty či odkazy na odbornou literaturu k tématu. Za každou jednotlivou kapitolou týkající se konkrétního standardu kvality je pak ponechán prostor pro vlastní poznámky, komentáře a doplnění.

U znění některých kritérií standardů je vložena následující ikonka . Je umístěna tam, kde je vyhláškou č. 473/2012 Sb. stanovena pověřené osobě povinnost mít pro danou oblast zpracována písemná pravidla. Kde prováděcí předpis tuto povinnost neukládá, ale přesto se v průběhu pilotáže ukazovalo, že je vhodné alespoň stručná písemná pravidla mít, to autoři zmiňují. Současné předpokládáme, že tam, kde jsou vytvořena nějaká závazná pravidla, je zaměstnanci pověřené osoby znají a v praxi podle nich postupují.

Budeme rádi, pokud manuál vaší organizaci alespoň částečně usnadní proces zavádění standardů kvality. Chtěli bychom vás také podpořit ve vzájemné spolupráci a ve sdílení a výměně zkušeností s tímto procesem s kolegy ve vašem zaměstnání i s kolegy z jiných pracovišť. Zejména pověřené organizace, které jsou zároveň registrovaným poskytovatelem sociální služby, mají se zaváděním standardů kvality už své zkušenosti právě z oblasti sociálních služeb. Ostatním pověřeným osobám tak mohou jistě zprostředkovat jak mnohé příklady dobré praxe, tak určitě i příklady toho, kudy nemusí být zrovna nejlepší se ubírat.

V této souvislosti vyvstává také otázka, zda organizace, která je zároveň pověřenou osobou i poskytovatelem sociálních služeb, musí mít zpracovány „dvoje standardy“. Z pohledu platné legislativy je tomu tak, že pro každou oblast musí existovat samostatně zpracované kvalitativní parametry činností poskytovaných danou organizací, ačkoli se v mnohém budou bezpochyby prolínat.

Naše poděkování za spolupráci patří všem aktérům a spolupracovníkům, kteří se na pilotáži standardů kvality sociálně-právní ochrany a na zpracování tohoto manuálu podíleli.

Přejeme vám úspěšný průběh procesu zavádění a aplikace standardů kvality na vašich pracovištích.

Praha, srpen 2014
Kolektiv autorů

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

Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

1a

Pověřená osoba má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou cílové skupině, se kterou pracuje. Pověřená osoba má zveřejněn seznam činností, které vykonává na základě pověření.

Cíle kritéria:

- definování a zveřejnění základního prohlášení o oblasti svého působení (poslání)
- jasně formulované cíle a zásady činnosti a jednoznačně vymezená cílová skupina
- popis činností vykonávaných na základě pověření v podobě usnadňující orientaci v nabídce služeb

POSTUP

1. Kritérium 1a požaduje srozumitelným způsobem zpřístupnit veřejnosti základní informace o činnosti pověřené osoby a jejím zaměření. Tyto informace zpracované v písemné podobě jsou zveřejněny a po jejich přečtení by každý měl mít jasnou představu, o jaký typ poskytování sociálně-právní ochrany se jedná a co může očekávat od poskytovaných činností. Měl by si dokázat odpovědět na otázku kdo, jaký druh sociálně-právní ochrany a komu poskytuje. Zájemcům o poskytnutí sociálně-právní ochrany, ale i organizacím a institucím působícím v oblasti pomáhajících profesí to velmi usnadní orientaci a správný výběr konkrétní pověřené osoby, která prostřednictvím nabízených činností může nejlépe pomoci řešit určitou situaci konkrétní osoby z cílové skupiny. Zaměstnancům pověřené osoby pak jasná a srozumitelná definice poskytovaných činností přináší potřebnou oporu a určuje mantinely, v rámci nichž se při výkonu své praxe pohybují.

2. Zveřejňované informace jsou vždy aktuální. Různé formy zveřejnění (například písemný text, zjednodušený text, obrázková podoba, komiks apod.) zajišťují srozumitelnost širokému okruhu osob.

■ PŘÍKLAD

Možné způsoby zveřejnění:

- webové stránky pracoviště
- informační materiály, brožurky, letáky
- katalog služeb určených pro rodiny a děti
- nástěnka v prostorách organizace
- krátký film o činnosti pracoviště
- sociální sítě aj.

3. Při tvorbě poslání je vhodné vyvarovat se používání cizích slov a složitých formulací. Poslání má být vyjádřeno stručně, mělo by zachycovat základní podstatu činnosti pověřené osoby a její směřování (vizi). Srozumitelnost formulovaného poslání lze nejlépe ověřit tak, že jeho znění necháme přečíst osobě, která službu nezná nebo která se nepohybuje v oblasti pomáhajících profesí.

■ PŘÍKLAD

Posláním Centra pro dítě a rodinu je zajistit dětem, které nemohou vyrůstat s vlastními rodiči, život v náhradním rodinném prostředí, a to doprovázením a podporou jejich pěstounů.

4. Stanovené cíle by měly odrážet výsledek, tj. cílový stav, jehož chce pověřená osoba spoluprací s klienty dosáhnout. Cíle musí být v souladu s posláním pověřené osoby a se zásadami její činnosti. Měly by být definovány tak, aby bylo možné ověřit, zda k jejich naplnění došlo, či nikoli. Měly by tedy být měřitelné, nebo by alespoň měly zahrnovat nějaká měřitelná kritéria. Pověřenou osobou stanovené cíle vždy směřují k vyšší kvalitě služeb poskytovaných ze zákona, metodám a principům činnosti.

Doporučení

Je třeba dbát na to, aby cíle byly:

- *specifické a konkrétní*
- *měřitelné*
- *realistické*
- *termínované*
- *vztahující se k naplnění potřeb cílové skupiny, nikoli potřeb pověřené osoby*

■ PŘÍKLAD

Jedním z cílů Centra pro dítě a rodinu je zajištění bezpečného kontaktu dítěte umístěného v pěstounské péči s jeho rodiči. Četnost kontaktů přitom vyplývá jednoznačně z potřeb a situace konkrétního dítěte.

5. Definicí cílových skupin vymezuje pověřená osoba okruh klientů, kterým nabízí a poskytuje sociálně-právní ochranu. Pro zájemce o poskytování sociálně-právní ochrany se jedná o klíčovou informaci, podle níž může rozpoznat, zda mu činnosti poskytované pověřenou osobou jsou či nejsou určeny.

6. Cílová skupina pověřené osoby je definována zákonem o SPOD v závislosti na typu pověření poměrně jednoznačně: u doprovázejících organizací jsou základní cílovou skupinou osoby pečující a osoby v evidenci (dále v textu je užíván termín pěstoun) a dítě svěřené do náhradní rodinné péče, u organizací zajišťujících přípravu zájemci o osvojení nebo pěstounskou péči. Do širší cílové skupiny však spadá každé dítě: podle § 8 zákona o SPOD má každá pověřená osoba povinnost poskytnout dítěti odpovídající pomoc, pokud dítě požádá o „ochranu svého života a dalších svých práv“ (byť tato pomoc může spočívat například pouze ve zprostředkování informace orgánu sociálně-právní ochrany).

7. Vymezení cílové skupiny má zásadní vliv na naplňování kritéria 4b, spočívajícího ve stanovení pravidel pro možné odmítnutí poskytování sociálně-právní ochrany. Rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte (například pěstoun) má právo při výkonu svých práv a povinností požádat dle § 9 zákona o SPOD pověřenou osobu o pomoc; pověřená osoba v rozsahu svého pověření je povinna tuto pomoc poskytnout. Zaměstnancům pověřené osoby je tedy jasné vymezení cílové skupiny dobrou oporou v situacích, kdy musí zájemce o poskytování sociálně-právní ochrany odmítnout právě z důvodu jeho nepříslušnosti k cílové skupině, které sociálně-právní ochranu poskytuje.

8. Vymezení cílové skupiny musí být v souladu se stanovenými cíli a posláním pracoviště. Definice cílové skupiny (ve spojení se seznamem činností) by měla poskytnout tyto informace:

- Bližší vymezení cílové skupiny vyplývající ze zákona o SPOD. V úvahu připadají tyto možnosti: region², kde je služba vykonávána (je určen pověřením) a specializace (například sdělení, že se organizace zaměřuje především

2 Viz § 49, odst. 5 zákona o SPOD – „V rozhodnutí o pověření se uvede rozsah poskytované sociálně-právní ochrany a místo, kde může být taková činnost vykonávána.“ Vzhledem k tomu, že sociální práce s cílovou skupinou je často vykonávána terénní formou, měla by pověřená osoba vždy dobře zvážit své možnosti, co se týče definování místa výkonu své činnosti.

na doprovázení pěstounů na přechodnou dobu). Faktor specializace může být významnější u organizací zajišťujících přípravu (například organizace se věnuje primárně zájemcům o osvojení, pro ně pořádá specializované přípravy, nebo se naopak zaměřuje na pěstouny atd.). Vymezení cílové skupiny nesmí být diskriminační. Navíc je vhodné uvést informaci o zákonné povinnosti pověřené osoby pomoci každému dítěti, které se na ni obrátí (viz výše citovaný § 8 zákona o SPOD).

- Informaci o případných dalších cílových skupinách, s nimiž organizace pracuje na základě jiného oprávnění (například jiný typ pověření, registrace sociální služby). Pro klienta a spolupracující subjekty (například orgán sociálně-právní ochrany dětí) může být důležitá i informace o tom, že je organizace oprávněna systematicky pracovat nejenom s pěstouny a dítětem, ale (jako poskytovatel sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi) také s rodiči dítěte svěřeného do pěstounské péče, že může pracovat s dítětem i po ukončení pěstounské péče apod.

■ PŘÍKLAD

Vymezení cílové skupiny:

- děti se zdravotním postižením a pěstouni specializovaní na péči o děti se zdravotním postižením
- děti, rodiče a pěstouni z území XY

9. Zásadami činnosti se myslí základní principy a hodnoty, jimiž se pověřená osoba při poskytování sociálně-právní ochrany řídí.

■ PŘÍKLAD

- zaměstnanci postupují v souladu s etickým kodexem zaměstnanců
- zaměstnanci naslouchají dětem a respektují jejich názor
- spolupráce s klientem je postavena na principu partnerství
- předním hlediskem je v souladu s čl. 3 Úmluvy o právech dítěte zájem dítěte, tj. primárním klientem je dítě svěřené do náhradní rodinné péče, ačkoli kontrakt (dohoda o výkonu pěstounské péče) se uzavírá s pěstounem

10. Seznam činností vykonávaných na základě vydaného pověření k výkonu sociálně-právní ochrany je vždy zveřejněn. Je také vhodné alespoň stručně popsat metody a formy práce uplatňované pověřenou osobou. Zájemce o poskytování sociálně-právní ochrany si tak může udělat konkrétnější představu o tom, jakým způsobem může poskytování sociálně-právní ochrany probíhat.

■ PŘÍKLAD

- podpora pravidelného pořádání svépomocných skupin pěstounů zaměřených na konkrétní témata
- doprovázení dítěte a pěstounů při kontaktu s rodiči dítěte (pověřená osoba zajistí neutrální prostor pro kontakt dítěte s rodiči, podílí se na přípravě a organizaci setkání a na přípravě dítěte a jeho podpoře při realizovaném setkání atd.)
- zajištění krátkodobého hlídání dětí (zajišťují vyškolení zaměstnanci pověřené osoby) apod.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 5, § 8, § 9, § 47a, § 48, § 49)
- příslušná ustanovení zákona č. 128/2009 Sb., antidiskriminační zákon
- standardy kvality sociálních služeb (<http://www.mpsv.cz/cs/5962>)

1b



Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací.



Cíle kritéria:

- definování oblastí a situací, v nichž může docházet ke střetu zájmů
- ochrana práv a zájmů klienta i zaměstnance pracoviště prostřednictvím praktického využívání postupů a pravidel pro předcházení a řešení situací střetu zájmů

POSTUP

1. Pověřená osoba má definovány oblasti a situace, v nichž může docházet ke střetu zájmů mezi ní (nebo jejím zaměstnancem) a klientem, a to vzhledem k činnostem, které vykonává na základě pověření. Možný střet zájmů by mohl pověřené osobě bránit postupovat objektivně a nezávisle a v nejlepším zájmu klienta, a poškozovat tak jeho potřeby a práva. Jasně vymezení oblastí možného střetu zájmů je tak ochranou jak klientů, tak i zaměstnanců pověřené osoby. Umožňuje předcházet a řešit možná poškození práv obou stran.

2. Okruh oblastí a situací možných střetů zájmů si pověřená osoba stanoví na základě vlastních zkušeností z dosavadní praxe. Může jít o situace, s nimiž se již zaměstnanci v rámci své činnosti setkali, ale také o situace, které v praxi pověřené osoby sice dosud nenastaly, ale potenciálně by mohly ke střetu zájmů vést.

■ PŘÍKLAD

Možné střety zájmů:

- klient, případně jiná osoba zainteresovaná v předmětné kauze je v příbuzenském nebo v blízkém osobním vztahu k zaměstnanci pověřené osoby
- klient vykonává pro pověřenou osobu určitou práci (například výpomoc při zajištění vzdělávací akce, úklid aj.)
- klient je vlastníkem majetku či nemovitosti, kterou pověřená osoba užívá
- klient si chce zajistit „lepší přístup“ zaměstnance dárkem nebo nabídkou protislužby
- situace, kdy je „doprovázen“ (kdy je pěstounem) zaměstnanec pověřené osoby (Jednou z povinností doprovázející organizace (pověřené osoby) je dohled nad naplňováním dohody o výkonu pěstounské péče. U řadového zaměstnance pověřené osoby lze v tomto případě definovat specifické postupy zamezující formálnímu výkonu dohledu. Pokud je zaměstnanec statutárním orgánem (pěstoun je například zakladatelem nebo ředitelem doprovázející organizace pověřené osoby), měl by být doprovázen jiným subjektem (orgán sociálně-právní ochrany, jiná pověřená osoba). Stejný případ může teoreticky nastat i u organizace zajišťující přípravy – zájemcem o náhradní rodinnou péči může být zaměstnanec organizace – pověřené osoby.)

3. Ke každé z uvedených situací možného střetu zájmů má pověřená osoba písemně stanoven postup a pravidla pro její předcházení a řešení, pokud by daná situace nastala. Jsou-li všichni zaměstnanci do tvorby těchto postupů a pravidel aktivně zapojeni, je pak i mnohem snazší v praxi je uplatňovat.

Doporučení

Pravidla by měla obsahovat jednoznačná opatření a postupy pro předcházení a řešení střetu zájmů v konkrétních situacích. Při reálném výskytu popsaných okolností jsou jasná a srozumitelná pravidla dobrým vodítkem pro zaměstnance, který se v dané situaci ocitl.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Definování situace možného střetu zájmu: klient je dlouholetým dobrým známým zaměstnance pověřené osoby, část jeho osobního životního příběhu je se zaměstnancem úzce spojena

Postup pro řešení situace možného střetu zájmu:

- zaměstnanec seznámí svého nadřízeného s tím, že má s klientem dlouhodobý osobní přátelský vztah, který by mu mohl bránit v nezájatém postoji a přístupu ke klientovi
- nadřízený po dohodě s dotyčným zaměstnancem a s klientem pověří výkonem sociálně-právní ochrany u tohoto klienta jiného zaměstnance pověřené osoby

Související odkazy

- **standardy kvality sociálních služeb (<http://www.mpsv.cz/cs/5962>)**



.....

poznámky standard 1

Ochrana práv a chráněných zájmů

2a



1. Pověřená osoba důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.
2. Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, zejména má stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil.
3. Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.



Cíle kritéria:

- dodržování lidských práv a svobod jako základ kvalitní praxe při výkonu sociálně-právní ochrany dětí
- respekt k právům a názorům osob z cílové skupiny uplatňovaný v každodenní praxi
- prevence a strategie nápravy porušování základních práv a svobod osob z cílové skupiny

POSTUP

1. Dodržování základních práv a svobod osob z cílové skupiny je základním předpokladem kvalitního výkonu sociálně-právní ochrany. Prolíná se všemi činnostmi, které pověřená osoba vůči cílovým skupinám vykonává. Všichni zaměstnanci dbají na to, aby v rámci své činnosti práva klientů důsledně chránili.

2. Písemně zpracovaná pravidla pro oblast předcházení porušování práv a svobod, včetně mechanismů nápravy v případě, že k jejich porušení došlo, by měla zaměstnancům pověřené osoby sloužit především jako vodítko pro praxi. Z tohoto důvodu by neměla být příliš obecná, ale naopak v co největší možné míře by měla vycházet z konkrétních situací a specifických podmínek pověřené osoby. Nezanedbatelným přínosem dobře popsanych pravidel je mimo jiné i to, že svou existencí udržují vědomí zaměstnanců u základního a výchozího předpokladu dobře prováděné sociální práce a pomáhají zvyšovat jejich citlivost a respekt vůči klientům.

3. Je zřejmé, že pravidla nemohou obsáhnout všechny situace, které by potenciálně mohly nastat. Smyslem je identifikovat a popsat hlavní rizikové oblasti a nejčastější situace, v nichž by v praxi pověřené osoby mohlo k takovému porušení práv dojít nebo k němu již někdy v minulosti došlo. Ke každé vymezené situaci má být stanovena strategie, jak jí předcházet, a mechanismy vedoucí k nápravě, pokud by daná situace nastala.

Doporučení

Znalost lidských práv (zejména práv dítěte) mezi zaměstnanci pověřené osoby je jednou z podmínek pro jejich dodržování. Vzdělávání všech zaměstnanců (nejen nových, ale i stávajících) v této oblasti je základním preventivním mechanismem. Proto by mělo také být základní součástí pravidel pro předcházení porušování práv klientů.

Pověřená osoba by měla vytvářet podmínky pro průběžné vzdělávání a rozvoj svých zaměstnanců v této oblasti. Důležitá je rovněž podpora zaměstnanců formou supervizí, metodických porad či konzultací apod. (viz standardy č. 7 a 8).

4. Obsahem písemných pravidel by měl být jak výčet situací, v nichž by mohlo docházet k porušování práv a svobod cílové skupiny, tak i popis konkrétních opatření a postupů vedoucích k prevenci a k případné nápravě. Pravidla by měla ošetřovat také situace možného střetu práv zúčastněných stran či osob z cílové skupiny. V situaci střetu práv rodičů, jiných osob odpovědných za výchovu dítěte a dítěte je předním hlediskem zájem dítěte definovaný Úmluvou o právech dítěte.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Popis situace: Chování a projevy dítěte svěřeného do pěstounské péče ukazují na jeho nejistotu a strach z nadcházející návštěvy v rodině biologických rodičů (zhoršený spánek, noční pomočování, uzavírání se do sebe aj.).

Popis opatření:

- zmapování situace a zjišťování názoru dítěte
- zapojení dalších odborníků do ošetření situace (v tomto případě psychologa)
- spolupráce všech zainteresovaných odborníků (zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany, zaměstnanec pověřené osoby, psycholog)
- nalezení řešení příznivého pro dítě a adekvátního jeho aktuálnímu stavu (v tomto případě asistovaný kontakt s otcem v bezpečném a neutrálním prostředí v sídle pracoviště pověřené osoby)

5. Pravidla dále stanovují postupy pro situace, kdy k porušení práv a svobod dojde. Měla by jasně určovat mechanismy vedoucí k nápravě, způsoby, jimiž je porušení práva prošetřováno a způsoby, jakými je postupováno vůči tomu, kdo právo porušil, a vůči tomu, jemuž bylo porušení práva způsobeno. Dodržování základních práv a svobod cílové skupiny je průběžně sledováno a je stanoveno, jakým způsobem a komu je případné porušení oznamováno, a kým a v jakém časovém horizontu bude situace následně prošetřena.

■ PŘÍKLAD

Zaměstnanec, který porušil právo klienta, se klientovi osobně omluvil. Omluvu klient obdržel také přímo od vedoucího zaměstnance pověřené osoby. Jelikož byla důvěra mezi klientem a dotyčným zaměstnancem již narušena, došlo po vzájemně dohodě zúčastněných stran k výměně klíčového pracovníka. Zaměstnanec využil k osobnímu zpracování celé situace supervizi.

6. Pravidla zahrnují také popis možných způsobů, jakými mohou osoby z cílové skupiny upozornit na omezování či porušování svých práv v případě, že jsou přesvědčeny, že k nim dochází. Na koho a jakým způsobem se mohou v takové situaci obracet. S touto částí pravidel jsou osoby z cílové skupiny vždy jasně a srozumitelně seznamovány (viz standard č. 14).

7. Zaměstnanci pověřené osoby jsou si vědomi, že nejlepší zájem dítěte je předním hlediskem při každé jejich činnosti a rozhodování. Proto vždy zjišťují názor dítěte a přikládají mu váhu. Právo dítěte být slyšeno jde ruku v ruce s tím, že dítě dostává relevantní a pravdivé informace formou přiměřenou jeho věku, rozumovým schopnostem a emocionální zralosti.

Doporučení

Zjišťování názoru dítěte je vždy prováděno s respektem k jeho potřebám, citlivým způsobem přiměřeným jeho schopnostem a možnostem vyjádření se. Zaměstnanci si musí být vědomi, že pro dítě je zjišťování jeho názoru v mnoha případech velmi citlivé, zejména je-li spojeno s traumatem a ztrátami, které dítě zažilo, případně s rozhodnutím, které se dítěte zásadně dotýká. S dítětem by proto měli hovořit lidé, k nimž má dítě důvěru, nebo odborníci, jejichž profesní výbavou je vedení rozhovorů a práce s dětmi postiženými traumatem (například psycholog nebo psychoterapeut).

Související odkazy

- Úmluva o právech dítěte (<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>)
- Listina základních práv a svobod (<http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>)
- Evropská úmluva o výkonu práv dětí
- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- standardy kvality sociálních služeb (<http://www.mpsv.cz/cs/5962>)

2b



Pověřená osoba chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Má písemně stanovený postup pro předcházení těmto situacím a písemně stanoven postup při zjištění takového jednání (jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance pověřené osoby).



Cíle kritéria:

- ochrana dítěte před zneužíváním, zanedbáváním a týráním
- pravidla pro oblast ochrany dítěte před zneužíváním, zanedbáváním a týráním poskytující zaměstnancům potřebnou oporu pro výkon jejich praxe

POSTUP

1. Ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, jakož i ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, patří mezi základní zásady, jimiž je definována sociálně-právní ochrana. Zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte je jedním z nejtěžších zásahů do života dítěte, při kterém jsou porušena jeho práva na příznivý vývoj, na identitu, svobodu myšlení, lidskou důstojnost. Při práci s dětmi svěřenými do náhradní rodinné péče, stejně jako při práci s pěstouny anebo se žadateli je třeba klást důraz jak na vzdělávání žadatelů i pěstounů v tématech prevence týrání, zneužívání a zanedbávání dětí v rodinách, tak též seznámit tyto osoby s projevy a následky tohoto patologického způsobu zacházení s dětmi.

2. Při uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče dbá pověřená osoba v případě zjištění, že je do pěstounské rodiny svěřeno dítě, které bylo zneužíváno, zanedbáváno nebo týráno, aby byla tomuto dítěti poskytována odborná terapie a pěstounům poradenství a pomoc při výchově tohoto dítěte vzhledem ke zvýšeným nárokům na péči o tyto děti. Toto zjištění je zohledňováno v plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči (viz kritérium 10c), případně v následném vzdělávacím plánu osoby pečující nebo osoby v evidenci (viz kritérium 10d).

3. Pověřená osoba má nastavena pravidla upravující zamezení týrání, zanedbávání nebo zneužívání dětí ze strany zaměstnanců pověřené osoby (například odborné psychologické posouzení zaměstnanců, pravidelná supervizní setkání, možnost anonymních sdělení ze strany dětí prostřednictvím internetových stránek anebo zřízením schránky důvěry apod.).

4. Výkon pěstounské péče s sebou přináší zvýšené nároky na osobnostní kvality pěstounů. Výchova dětí v náhradní rodinné péči je mnohdy náročná, a i když pěstouni absolvují přípravu, případně i další vzdělávání, nelze riziko zneužívání, zanedbávání nebo týrání jim svěřených dětí podceňovat. Pověřená osoba má proto nastavena pravidla pro zjišťování a vyhodnocování nebezpečí zneužívání, zanedbávání nebo týrání dětí, které realizuje přípravidelné sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče dle § 47b odst. 5 zákona o SPOD, jakož i při práci s dětmi, pěstouny a žadateli. Případná zjištění a podezření na týrání a zneužívání jsou oznamována příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany (jde o povinnost vyplývající z § 10 odst. 4 zákona o SPOD).

5. Pověřená osoba má zpracována pravidla postupu při zjištění zneužívání, zanedbávání nebo týrání dětí, včetně nutnosti informování orgánů sociálně-právní ochrany dětí, v případě podezření ze spáchání trestného činu orgánů činných v trestním řízení, v případě spáchání přestupku pak jiných správních orgánů. Pověřená osoba má zpracována pravidla postupu v případě, že jejím zaměstnancům dítě nahlásí podezření ze zneužívání, zanedbávání nebo týrání dle ustanovení § 8 odst. 1 zákona o SPOD.

6. Zaměstnanci pověřené osoby by se měli také povinně vzdělávat v oblasti rozpoznání a prevence zneužívání, zanedbávání nebo týrání dětí. Stejně tak by pověřená osoba měla tuto tematiku zařadit do přípravy žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče k přijetí dítěte do rodiny, a dále do povinného zvyšování si znalostí a dovedností v oblasti výchovy a péče o dítě pro osoby pečující a osoby v evidenci, s nimiž má uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- příslušná ustanovení zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- příslušná ustanovení zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád
- příslušná ustanovení zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích
- odborná literatura zaměřená na problematiku zanedbávaných, zneužívaných a týraných dětí a na problematiku práce s dětmi, které zažily trauma



.....

poznámky standard 2

Prostředí a podmínky

3a

Pověřená osoba vytváří materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných pověřenou osobou. Prostory musí odpovídat potřebám cílové skupiny, musí být důstojné a respektovat potřebu soukromí.



Cíle kritéria:

- bezpečné a přátelské prostředí pro klienty
- respekt k soukromí klienta a důvěrnost jednání

POSTUP

1. Materiální a technické vybavení pověřené osoby by mělo zohledňovat skutečnost, že významná část aktivit souvisejících s pomocí osobám pečujícím a osobám v evidenci je vykonávána terénní formou, zpravidla v domácnostech těchto osob.
2. Prostředí, ve kterém pověřená osoba poskytuje sociálně-právní ochranu, musí odpovídat charakteru a rozsahu činností vykonávaných v souladu s vydaným pověřením.
3. Pověřená osoba má vhodné prostory pro práci s cílovou skupinou. Vstup do prostor je viditelně označen. Nemělo by chybět místo, kde si klient může před začátkem konzultace odložit a odkud má přístup na toaletu.
4. Prostory určené pro konzultace s osobami z cílové skupiny jsou důstojné a poskytují dostatečné soukromí. Pro účely konzultací není nutné mít vyhrazeny speciální prostory. Konzultační prostory mohou současně sloužit i jako pracovny zaměstnanců. Je však vždy nezbytné zabezpečit důvěrnost jednání a soukromí klienta. Z tohoto důvodu je vhodné mít jasně stanovena pravidla pro systém fungování a efektivního využívání konzultačních prostor, které zaměstnanci pověřené osoby sdílejí.

5. Prostředí a vybavení prostor by nemělo vytvářet bariéru pro komunikaci. Uspořádání a vnitřní vybavení konzultačních prostor reflektuje rovnocenný vztah zaměstnance a klienta. Je v souladu s metodami a postupy uplatňovanými při výkonu sociálně-právní ochrany s ohledem na potřeby cílové skupiny, která je využívá. Konzultační prostory jsou bezpečné jak pro klienty, tak pro zaměstnance.

Doporučení

Pověřená osoba v maximální možné míře a v souladu s rozsahem svého pověření zohledňuje i situaci osob se specifickými potřebami. Pro klienty se zdravotním postižením je vhodný například bezbariérový vstup či speciální parkovací místo nebo toaleta. S ohledem na cílovou skupinu může být součástí výbavy také dětský koutek či herna, přebalovací pult aj.

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

6. Materiální a technické vybavení pověřené osoby umožňuje poskytovat sociálně-právní ochranu v odpovídající kvalitě na pracovišti i v terénu. Hygienické zázemí odpovídá počtu zaměstnanců a řídí se obecně platnými předpisy v oblasti hygieny.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 49)
- příslušná ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- příslušná ustanovení zákona č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci)
- nařízení vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků
- příslušná ustanovení zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví (upravují podmínky pro výchovu dětí, vnitřního prostředí stavby a hygienické požadavky na venkovní hrací plochy – § 7, § 13 – pokud pověřená osoba zajišťuje ve svých prostorách též péči o děti)



.....

poznámky standard 3

Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osobou

4a

Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.



Cíle kritéria:

- vytvoření podmínek pro dobrou orientaci osob z cílové skupiny v nabídce služeb a činností poskytovaných pověřenou osobou
- srozumitelné informování cílových skupin o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany

POSTUP

1. Kritérium 4a hovoří o zajištění informovanosti osob z cílové skupiny o možnostech a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou. Z obsahu informací poskytovaných cílovým skupinám by mělo být zřejmé, jaké činnosti pověřená osoba vykonává, kdo, jakou formou a za jakých podmínek je může využít atd. Rozsah informací je vhodné přizpůsobit tomu, v jaké fázi spolupráce či kontaktu s pověřenou osobou se osoba z cílové skupiny nachází. Jiný rozsah budou mít informace předávané zájemcům o poskytování sociálně-právní ochrany (tj. potenciálním klientům), a v jiném rozsahu budou informace poskytované osobám či rodinám, které již nabídky činností pověřené osoby aktivně využívají (tj. klientům).

2. Informace předávané cílovým skupinám musí vždy splňovat podmínku srozumitelnosti. Jak v písemné, tak i v ústní formě, vždy zohledňují zejména věk a celkové schopnosti porozumění klienta (nebo zájemce o poskytování sociálně-právní ochrany) konkrétnímu sdělení. Dobrou praxí je mít k dispozici informační materiály zaměřené na děti různých věkových skupin. Smyslem je napomoci cílovým skupinám v dobré orientaci v nabídce služeb a fungování pověřené osoby.

3. Pověřená osoba využívá různé formy informování o poskytování sociálně-právní ochrany.

4. Dobře zpracované webové stránky umožní základní orientaci v nabídce činností poskytovaných pověřenou osobou. Stručný a přehledný informační materiál, například v podobě letáku, může posloužit ke zpřístupnění základních informací celému okruhu klientů, včetně dětí. Cílovým skupinám by mělo být po jeho přečtení jasné, co mohou od pověřené osoby očekávat, kdy a jak lze zaměstnance kontaktovat, na co má klient právo, a v jakých situacích mu zaměstnanci mohou nabídnout pomoc.

5. Základní informační materiál (například leták) by měl být kromě prostor pověřené osoby dostupný zejména na pracovištích orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Příslušná pracoviště orgánů sociálně-právní ochrany by měla být informována o aktivitách pověřené osoby a o činnostech, které pověřená osoba v příslušném obvodu nabízí.

6. K dobré informovanosti může přispět i tak obyčejná věc jako je nástěnka na vhodném místě v prostorách pověřené osoby. Základní informace by zde měly být zveřejněny v podobě, která je srozumitelná i dětem.

7. Dobrým způsobem, jak informovat cílové skupiny, ale i spolupracující organizace, jsou také přednášky a semináře pořádané pověřenou osobou nebo společná setkávání zaměstnanců s klienty či s kolegy z jiných pracovišť a organizací apod.

8. Musí být vždy zajištěno, aby předávané informace byly aktuální a jednotné. Nemělo by docházet k situacím, kdy se například informace zpřístupněná prostřednictvím internetu liší od informací otištěných v informačním letáku pověřené osoby apod.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**

4b

Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.



Cíle kritéria:

- ochrana práv klienta na poskytnutí sociálně-právní ochrany v rozsahu stanoveném pověřením
- jednoznačná pravidla a postupy pro situace odmítnutí poskytování sociálně-právní ochrany

POSTUP

1. Pověřená osoba poskytuje sociálně-právní ochranu na základě rozhodnutí o pověření k výkonu takové činnosti, a to v rozsahu stanoveném zákonem o SPOD (§ 48). To ji zavazuje k poskytování sociálně-právní ochrany v rozsahu svého pověření zájemcům spadajícím do vymezené cílové skupiny (viz kritérium 1a).

2. Pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout, tedy musí vždy reflektovat požadavky stanovené zákonem a nesmí být v žádném ohledu diskriminující. Není například možné odmítnout poskytování sociálně-právní ochrany neslyšícímu klientovi jen proto, že žádný ze zaměstnanců pověřené osoby neovládá znakovou řeč.

Doporučení

Pověřená osoba by vždy měla mít zmapováno, se kterými specifickými potřebami osob z cílové skupiny je schopna pracovat vlastními silami, a v jakých situacích naopak nabídne pomoc jiné organizace, aby spolupráce s osobou z cílové skupiny mohla naplnit svůj účel. U neslyšícího klienta, jemuž je poskytována sociálně-právní ochrana, tak může využít například spolupráce s poskytovatelem sociální služby pracujícím s touto cílovou skupinou apod.

3. Mezi typické situace, při nichž může dojít k odmítnutí klienta ze strany pověřené osoby doprovázející pěstouny, patří například situace, kdy klient žije mimo lokalitu, pro niž je vydáno pověření, nebo situace, kdy pověřená osoba má stanovenou kapacitu například 100 dohod o výkonu pěstounské péče a tato kapacita je naplněna. U pověřené osoby zajišťující přípravy to pak mohou být situace spojené se zaměřením příprav, jejich kapacitou či specifickými požadavky na účastníky příprav apod.

4. Oprávněným důvodem pro odmítnutí poskytování sociálně-právní ochrany je aktuálně naplněná kapacita pověřené osoby (viz kritérium 6b). V situaci, kdy je kapacita všech zaměstnanců pověřené osoby plná, lze poskytování sociálně-právní ochrany dalšímu zájemci odmítnout. Tento důvod k odmítnutí je však vždy dočasného charakteru. V okamžiku uvolnění kapacity ji pověřená osoba obratem nabízí dalšímu zájemci, a to podle předem stanovených kritérií (například další zájemce v pořadníku čekatelů, nebo podle naléhavosti situace atd.).

5. Vedle stanovení situace, kdy lze poskytování sociálně-právní ochrany odmítnout, by písemná pravidla měla obsahovat také popis způsobu, jak v dané situaci, pokud nastala, pověřená osoba dál postupuje.

■ PŘÍKLAD

V případě naplněné kapacity kurzu přípravy pěstounů pověřená osoba odkazuje zájemce na nejbližší další termín konání kurzu, případně na jinou pověřenou osobu, která pořádá obdobný kurz v dřívějším termínu. Zájemce zapisuje do seznamu čekatelů na kurz, a následně jej informuje o termínu konání nového kurzu.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**

4c

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



Cíle kritéria:

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

POSTUP

1. Vnitřní pravidla a postupy vytvořené za účelem naplnění standardů kvality sociálně-právní ochrany jsou souhrnně zobrazeny v dokumentu, který mapuje naplňování standardů kvality pověřenou osobou. Tento dokument má být vodítkem v provázanosti a souvislostech jednotlivých dílčích kritérií standardů a související písemné dokumentace pověřené osoby. Má sloužit jako mapa v systému písemných pravidel a postupů, jež si zaměstnanci pověřené osoby za účelem zkvalitnění poskytování sociálně-právní ochrany a sjednocení své praxe vytvořili.

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

Doporučení

Pokud bude pověřená osoba zveřejňovat obsahy některých písemných dokumentů a zpracovaných standardů kvality, doporučuje se veřejně zpřístupnit jen ty části, které jsou nezbytné pro informování klientů, tj. informace potřebné k řešení životních situací klientů (nikoli interní pravidla a informace určené zaměstnancům). Pro klienty není podstatné například to, podle jakých pravidel se zaměstnanci vzájemně zastupují, ale zda a jak se v případě potřeby pověřené osobě dovolají a bude se jim někdo věnovat.

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

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

Doporučení

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

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**
- **vnitřní pravidla pověřené osoby**



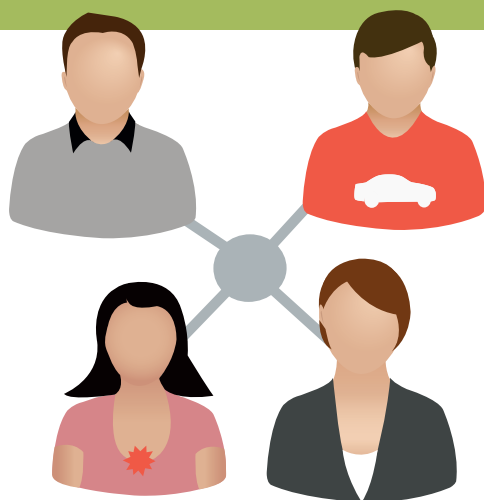
.....

poznámky standard 4

Podpora přirozeného sociálního prostředí

5a

Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.



Cíle kritéria:

- podpora vztahů dětí s jejich přirozeným sociálním prostředím jako součást činnosti vykonávané pověřenou osobou ve prospěch dětí

POSTUP

1. Kritérium 5a vyjadřuje jeden ze základních principů zákona o sociálně-právní ochraně dětí a dalších klíčových dokumentů o ochraně a dodržování práv dětí (Úmluva o právech dítěte aj.), který klade důraz na vztahy a vazby dítěte s jeho přirozeným sociálním prostředím.

2. Přirozeným sociálním prostředím se myslí prostředí běžného společenství, kde děti žijí, vzdělávají se, věnují se svým zájmům apod. (rodina, škola, volnočasové aktivity atd.). U dětí, na něž se sociálně-právní ochrana zaměřuje, jsou často vazby s jejich přirozeným prostředím narušeny. Pro dobrý vývoj dítěte je velmi podstatné vztahy a vazby s přirozeným sociálním prostředím znovu navazovat či prohlubovat a pomáhat dětem budovat si vlastní širší sociální zázemí.

3. Toto kritérium nabývá na důležitosti zejména u dětí vyrůstajících mimo vlastní rodinné prostředí, u dětí v náhradní rodinné péči nebo u dětí vyrůstajících v ústavní výchově. Pokud umístěním dítěte do pěstounské rodiny žijící izolovaným způsobem života dochází k omezování kontaktů tohoto dítěte s běžným prostředím, pověřená osoba tuto záležitost s pěstouny aktivně projednává a nabízí pomoc při řešení této situace.

4. Pověřená osoba má stanoveny způsoby a formy podpory dětí v jejich vztazích s přirozeným sociálním prostředím vzhledem k činnostem, které vykonává v rámci svého pověření. Konkrétní podpora dětí je realizována vždy s ohledem na individuální potřeby každého dítěte jednotlivě a v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte zpracovaným příslušným pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany.

Doporučení

Otázka podpory dítěte ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím je jednou ze součástí plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči (viz kritérium 10c). Může být zohledněna přímo v individuálním plánu ochrany dítěte zpracovaném orgánem sociálně-právní ochrany. V tomto případě pověřená osoba tento plán naplňuje a rozvíjí. Na základě průběhu spolupráce s dítětem a pěstounskou rodinou předkládá pověřená osoba orgánu sociálně-právní ochrany podněty, návrhy na úpravu individuálního plánu atd.

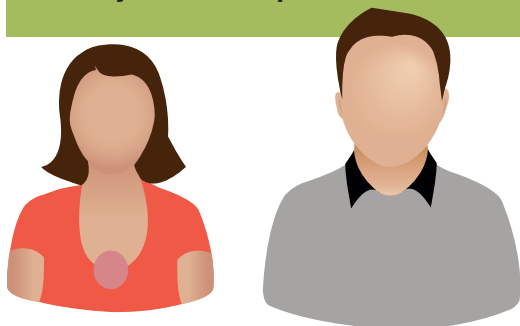
Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- Úmluva o právech dítěte (<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>)

5b



Pověřená osoba podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena pravidla jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt připravuje dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.



Cíle kritéria:

- zajištění jednotného postupu v oblasti podpory při navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů dítěte s jemu příbuznými a blízkými osobami



POSTUP

1. Navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými je základním předpokladem dobré sociální práce s dětmi a jejich rodinami. Podpora při navazování a rozvíjení kontaktů a vztahů dítěte s rodiči, s jinými osobami odpovědnými za výchovu a s dalšími osobami dítěti příbuznými a blízkými musí vždy respektovat nejlepší zájem dítěte, a to nejen v aktuální situaci tady a teď, ale i nejlepší zájem dítěte z hlediska dlouhodobého horizontu. Proto je vždy třeba zjišťovat a zohledňovat názor dítěte (viz kritérium 2a).

2. Pověřená osoba hledá nejlepší možná řešení, jak vztahy dítěte s jemu blízkými a příbuznými osobami pozitivně rozvíjet, a to včetně situací, kdy vzájemné vztahy jsou těžce narušeny či jsou různě komplikované a obtížné. Omezení kontaktů a vztahů je možné pouze na základě rozhodnutí soudu. V případě rozporu v této záležitosti se může na soud obrátit rodič, pěstoun i svěřené dítě. Pověřená osoba v této situaci poskytuje poradenství a podporu s ohledem na zájem dítěte.

3. Pravidla pro způsob a místo kontaktu dítěte s osobami dítěti příbuznými a blízkými a pravidla pro přípravu dítěte a těchto osob na vzájemný kontakt mají zajistit především jednotný přístup všech zaměstnanců k vymezeným situacím. Pravidla by měla ošetřovat zejména následující oblasti:

- způsob přípravy dítěte, pěstounů, rodičů a dalších blízkých osob na navazování a rozvíjení vzájemných kontaktů
- způsob zjišťování názoru dítěte a stanovení, zda je kontakt v jeho nejlepším zájmu (včetně situace, kdy je kontakt nařízen soudem a jedná se o pravomocné a vykonatelné rozhodnutí)
- podporované formy kontaktů (volný, asistovaný)
- místo realizace kontaktů (v prostorách pověřené osoby, v bydlišti dítěte či rodičů, na neutrálním místě apod.)
- způsob plánování a vyhodnocování kontaktu dítěte s osobami blízkými a příbuznými

4. Téma podpory při navazování a rozvíjení sociálních vztahů a kontaktů dítěte s příbuznými a blízkými osobami je v ideálním případě už součástí individuálního plánu ochrany dítěte sestaveného orgánem sociálně-právní ochrany. V případě pěstounské péče je pak dále specifikováno přímo v dohodě o výkonu pěstounské péče a v plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči. Vyhodnocování naplňování této oblasti se pak děje spolu s vyhodnocováním dalších oblastí zahrnutých v individuálním plánu či v dohodě o výkonu pěstounské péče v pravidelných časových intervalech.

Doporučení

V praxi mohou nastat i situace, kdy je pro pověřenou osobu realizace kontaktu dítěte s rodinou z různých důvodů obtížná nebo dokonce nemožná. Potom je třeba, aby pověřená osoba dokázala zprostředkovat zajištění kontaktu jinou pověřenou osobou či oprávněnou institucí.

5. Pravidla pro navazování a rozvíjení vzájemných kontaktů a sociálních vztahů by tedy měla zahrnovat obecné podmínky pro přípravu a realizaci kontaktů. Jednotlivé plány či dohody upravující vzájemné kontakty u konkrétních klientů se však budou lišit v závislosti na specifikách jejich individuálních situací. K naplňování vytvořených plánů nebo dohod je třeba zúčastněné strany motivovat a zároveň je pravdivě informovat o jejich právech a povinnostech.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Příslušné pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany dětí obdrželo informaci, že otec propuštěný z výkonu trestu odnětí svobody má zájem setkat se se synem umístěným v pěstounské péči. Ve spolupráci se zaměstnanci pověřené osoby byla situace prodiskutována s pěstouny. Pěstounům byla vysvětlena důležitost udržování kontaktů mezi synem a otcem. Pověřená osoba probrala situaci vhodným způsobem také se synem, přičemž důsledně zmapovala jeho postoj a názor na celou situaci. V průběhu prvního společného setkání pěstounů, dítěte a jeho otce byla vytvořena pravidla pro asistovaný kontakt v prostorách pověřené osoby včetně harmonogramu setkávání. O dohodě byl následně informován příslušný orgán sociálně-právní ochrany. Všechny dohodnuté kroky byly ve vzájemné spolupráci s pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany zapracovány do individuálního plánu ochrany dítěte.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- Úmluva o právech dítěte (<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>)



.....

poznámky standard 5

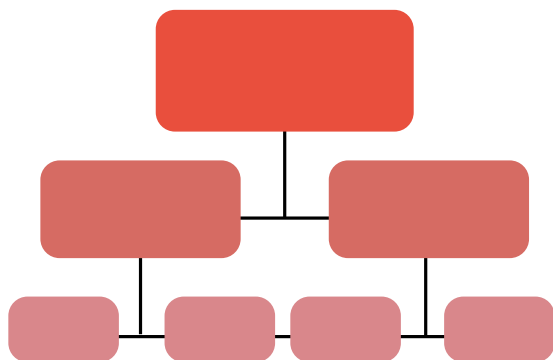
STANDARD 6

Personální zabezpečení

6a



Pověřená osoba má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.



Cíle kritéria:

- zajištění poskytování sociálně-právní ochrany dostatečným počtem kvalifikovaných zaměstnanců
- přehledná organizační struktura srozumitelná cílové skupině, dalším institucím i veřejnosti

POSTUP

1. Organizační struktura zobrazuje vnitřní vztahy mezi jednotlivými pracovními pozicemi. Graficky ji lze znázornit organizačním schématem (organizační pavouk). Činnost pověřené osoby je obvykle popsána v organizačním řádu.

2. Organizační struktura obsahuje jednotlivé pracovní pozice (například ředitel, klíčový pracovník, asistent atd.) a jejich počet, včetně výše úvazků. U každé pracovní pozice jsou stanoveny činnosti a vymezena oprávnění (kompetence) a povinnosti zaměstnance (viz kritérium 6c).

Doporučení

Počet pracovních míst nemusí vždy odpovídat počtu pracovních úvazků. Vhodné je proto i číselné vyjádření výše úvazku. Například 5 klíčových pracovníků = 2,5 úvazku (každý klíčový pracovník pracuje na 0,5 úvazku).

3. Zveřejněná organizační struktura musí odpovídat skutečnosti. Z tohoto důvodu je nezbytné ji pravidelně aktualizovat.

4. Ke každé pracovní pozici jsou stanoveny kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady, které musí zaměstnanec přijatý na danou pozici splňovat. Cílové skupině je tak zajištěno kvalitní poskytování sociálně-právní ochrany osobami s odpovídající odborností a osobnostní zralostí.

5. Kvalifikačními požadavky se myslí zejména požadavky na absolvované formální vzdělání a délku praxe související s poskytovanou sociálně-právní ochranou. Mohou však obsahovat i další požadavky zohledňující specifické potřeby klientů. Například požadavky na další vzdělávání (kurzy, výcviky aj.) nebo na určité specifické znalosti či dovednosti nezbytné při výkonu činností poskytovaných pověřenou osobou (například znalost znakového jazyka, znalost cizího jazyka, řidičský průkaz aj.).

6. U některých pracovních pozic jsou kvalifikační požadavky definovány odbornou způsobilostí dle příslušných právních předpisů (například zákon o SPOD, zákon o sociálních službách). Kvalifikační požadavky stanovené pověřenou osobou musí být v takovém případě v souladu se zákonnými požadavky (viz kritérium 7a).

Doporučení

Pověřená osoba by měla mít stanoven také postup pro případ, že zaměstnanec kvalifikační požadavky pro svou pracovní pozici nesplňuje. Může mít například stanovená omezení u výkonu některých činností nebo určenou dobu, do které si zaměstnanec potřebné vzdělání doplní apod. (viz kritérium 7a). Zaměstnanec bez odborné způsobilosti nemůže poskytovat poradenství dětem, rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte, osvojitelům, pěstounům a zájemcům o osvojení dítěte nebo o přijetí do pěstounské péče, a to ani pod dohledem odborně způsobilého zaměstnance.

7. Kategorie osobnostních předpokladů zahrnuje vlastnosti a schopnosti zaměstnance vyplývající z povahy jeho osobnosti, které mají podstatný vliv na kvalitu pracovní činnosti, již vykonává. Osobnostní předpoklady by měly být stanovovány vždy individuálně s ohledem na charakter konkrétní činnosti, kterou má zaměstnanec zastávat. Jiné osobnostní předpoklady jsou očekávány od klíčového pracovníka v přímé práci s klienty a jiné pak od manažera organizace.

■ PŘÍKLAD

Osobnostní předpoklady se mohou dotýkat oblastí, jako jsou například schopnost komunikace, empatie a schopnost držet hranice, kreativita, trpělivost, schopnost vyrovnávat se zátěží apod.

8. Pracovním profilem je myšlen popis pracovní pozice vzhledem k požadovanému vzdělání či kvalifikaci, specifickým dovednostem, požadované praxi, osobnostním předpokladům zaměstnance a výčtu činností vykonávaných v rámci pracovní pozice. Pracovní profil musí být v souladu s pracovní náplní s ohledem na specializaci jednotlivých zaměstnanců. Změny v činnostech zaměstnance se musí vždy promítnout do změn v pracovní náplni i v pracovním profilu.

Doporučení

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

Do pracovního profilu patří:

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

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

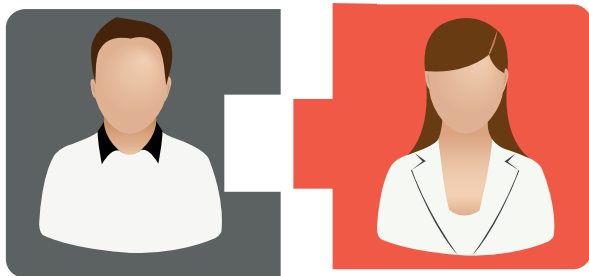
Na zvýšenou poptávku po službách pro pěstounské rodiny pověřená osoba reagovala rozhodnutím přijmout nového zaměstnance se specializací na práci s dětmi s traumatem. Stanovila kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady pro pracovní pozici a vypsala výběrové řízení. Pracovní profil pak kromě kvalifikačních požadavků a osobnostních předpokladů obsahoval také popis činností, které bude zaměstnanec na nové pozici vykonávat. Výčet pracovních činností byl obsažen také v pracovní náplni. Po přijetí nového zaměstnance byly změny zaznamenány do organizační struktury zveřejněné na webových stránkách pověřené osoby.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 48, § 49)**
- **příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**
- **odborná literatura na téma řízení lidských zdrojů**

6b

Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny.



Cíle kritéria:

- sociálně-právní ochrana je poskytována přiměřeným počtem zaměstnanců tak, aby byla zachována kvalita pomoci poskytované cílovým skupinám na základě jejich skutečných potřeb

POSTUP

1. Počet zaměstnanců pověřené osoby odpovídá rozsahu poskytovaných činností a potřebám cílové skupiny. Jeho stanovení vychází především ze znalosti potřeb osob z cílové skupiny a z náročnosti výkonu sociálně-právní ochrany. Při stanovování počtu zaměstnanců a výše jejich úvazků se zohledňují například:

- charakter a rozsah cílové skupiny s ohledem na náročnost sociální práce
- počet hodin přímé práce s klienty za určité období (například jeden týden, měsíc apod.)
- počet osob z cílové skupiny se specifickými potřebami vyžadujícími specializovanou odbornost zaměstnanců
- četnost a rozsah pravidelného vyhodnocování poskytovaných činností atd.

2. Díky sledování těchto údajů je pověřená osoba schopna plánovat potřebné personální zabezpečení. Pověřená osoba by měla mít nastaveny fungující mechanismy ke stanovování počtu zaměstnanců a výše pracovních úvazků pro jednotlivé pracovní pozice.

3. Kapacita počtu klientů, s nimiž pracuje jeden zaměstnanec pověřené osoby, by měla být stanovována vždy s ohledem na charakter a rozsah prováděné činnosti. Počet rodin, s nimiž pracuje jeden zaměstnanec, nemá být stanoven pevně. V průběhu času se může měnit podle toho, jak se proměňuje situace co do množství, charakteru a náročnosti práce s jednotlivými klienty. Při stanovování kapacity počtu klientů by tedy pověřená osoba měla projevovat určitou pružnost tak, aby byl současně plně využit potenciál jednotlivých zaměstnanců, ale i zajištěna jejich ochrana před nadměrným přetížením.

Doporučení

Při stanovování kapacity se zohledňuje například čas potřebný k zajištění:

- *přímé práce s klientem, případně i dopravy ke klientovi,*
- *souvisejících administrativních prací a úkonů ve prospěch klienta,*
- *dalších činností nezbytných k zabezpečení kvalitního poskytování sociálně-právní ochrany (porady, supervize, vzdělávání, vedení podřízených zaměstnanců apod.).*

Pověřená osoba by měla stanovit maximální počet rodin, s nimiž může jeden zaměstnanec současně pracovat. Počet aktuálně doprovázených rodin by se měl odvíjet od náročnosti potřeb dítěte a pěstounů. Zároveň je však vhodné prostřednictvím standardů nastavit maximální hranici. Praxe ukazuje, že maximální počet rodin, které jeden sociální pracovník současně doprovází, by se měl pohybovat mezi 20 – 25. Tento počet ještě umožňuje systematickou práci s pěstounskými rodinami a řádný dohled nad dodržováním dohody o výkonu pěstounské péče.

4. Pověřená osoba může s ohledem na personální zabezpečení stanovit maximální kapacitu služby. Jde o jedno z kritérií pro možné odmítnutí poskytování sociálně-právní ochrany (viz kritérium 4b). Celková aktuální kapacita pověřené osoby je odvozena ze součtu aktuálních kapacit všech zaměstnanců v přímé práci s klienty. V průběhu času se může lišit od stanovené maximální kapacity určující horní hranici počtu klientů, jejichž situaci a potřebám se pověřená osoba může ve stejném časovém období věnovat.

Doporučení

Nastavená kapacita pověřené osoby by měla umožňovat zastupitelnost zaměstnanců. Kontinuita poskytovaných služeb pak nemusí být narušována například výpadkem zaměstnance způsobeným jeho náhlým onemocněním apod. (viz kritérium 11b).

5. Součástí dobré praxe je maximální kapacitu pověřené osoby, včetně kapacity pro pořádání jednorázových akcí, zveřejnit.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Pověřená osoba o třech zaměstnancích plánovala rozšíření své činnosti na základě požadavku místně příslušného orgánu sociálně-právní ochrany. Po konzultaci s jeho zaměstnanci věděla, že v regionu bude v následujícím roce 10 nových pěstounských rodin na přechodnou dobu. Mimo to měla již podepsané dohody s 30 pěstounskými rodinami, z nichž 10 má děti vyžadující zvýšenou péči (poruchy autistického spektra, výchovné problémy u starších dětí atd.). Na základě těchto informací pověřená osoba zvažovala charakter a rozsah činností nabízených klientům. U pěstounů na přechodnou dobu je potřeba častějších kontaktů při převzetí dítěte, častější jsou také kontakty s biologickou rodinou nebo při následném předávání dětí do dlouhodobé péče.

Stávající rodiny potřebují zejména následující pomoc: zajištění respitních pobytů a letního tábora, zprostředkování poradenství v oblasti péče o dítě s autismem.

Bylo třeba stanovit kapacitu počtu klientů na jednoho zaměstnance, a to i s ohledem na vzdálenost bydliště osob z cílové skupiny od sídla pověřené osoby.

Pověřená osoba se rozhodla v následujícím roce přijmout dva nové zaměstnance – klíčového pracovníka (1,0 úvazku) a psychologa pro specializované služby (0,5 úvazku). Pro zajištění respitních pobytů využívá dobrovolníky. Pro stávající zaměstnance pak naplánovala doplňující vzdělávání se zaměřením na přechody dětí.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**
- **odborná literatura na téma řízení lidských zdrojů**

6c



Pověřená osoba má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.



Cíle kritéria:

- ujasnění zodpovědnosti a kompetencí plynoucích z jednotlivých pracovních pozic pověřené osoby

POSTUP

1. Účelem definice oprávnění a povinností je jednak podání transparentní informace o kompetencích jednotlivých zaměstnanců pověřené osoby navenek za organizaci a zároveň stanovení vnitřních pravidel pro rozhodovací procesy organizace. Prostřednictvím standardů kvality by pověřené osoby doprovázející pěstounské rodiny měly stanovit, kdo je například oprávněn jednat ve věci dohod o výkonu pěstounské péče (uzavírání, změny, zrušení), kdo rozhoduje o poskytnutí sociálně-právní ochrany pěstounovi, o nákupu externích služeb (například limity cen služeb, o nichž rozhoduje přímo sociální pracovník, kdy naopak musí dát souhlas jeho nadřízený atd.). U pověřených osob zajišťujících přípravu jsou významná oprávnění spojena například s hodnocením výsledku příprav a vhodnosti zájemce o náhradní rodinnou péči atd.

2. Definice oprávnění a povinností k jednotlivým pracovním pozicím stanovené v rámci organizační struktury tak cílovým skupinám, institucím i veřejnosti poskytují informaci o zodpovědnosti plynoucí z jednotlivých pracovních pozic pověřené osoby.

3. Oprávnění a povinnosti jsou popsány způsobem, který neumožňuje dvojí výklad. Obsah oprávnění a povinností odpovídá funkčnímu zařazení zaměstnance podle pracovní smlouvy. Deklarovaná oprávnění a povinnosti jsou v souladu se zákonem, s pracovním profilem a s pracovní náplní zaměstnance. Dílčí změny v jednotlivých dokumentech musí být změněny ve všech souvisejících předpisech, aby nedocházelo k rozporu mezi stanovenými a uplatňovanými oprávněními a povinnostmi.

■ PŘÍKLAD

Zaměstnanci pověřené osoby jsou pro práci v terénu vybaveni písemnou formou oprávnění a povinností. Na místě tak mohou prokázat příslušnost k dané pověřené osobě.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 48b)**
- **příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**
- **odborná literatura na téma řízení lidských zdrojů**



.....

poznámky standard 5

Přijímání a zaškolování zaměstnanců

7a

Zaměstnanci pověřené osoby a další fyzické osoby, které se jménem pověřené osoby podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany, splňují odbornou způsobilost a jsou bezúhonní podle zákona.



Cíle kritéria:

- zajištění odborného a kvalitního poskytování sociálně-právní ochrany při práci s cílovými skupinami
- odborná způsobilost zaměstnanců je v souladu s podmínkami stanovenými zákonem (§ 49a zákona o SPOD)

POSTUP

1. Téma odborné způsobilosti zaměstnanců pověřené osoby úzce souvisí s oblastí kvalifikačních požadavků a osobnostních předpokladů, jejichž splnění je od zaměstnance na určité pracovní pozici vyžadováno (viz kritérium 6a). Poskytováním sociálně-právní ochrany zaměstnanci s odpovídající odbornou způsobilostí je zajištěno, že cílovým skupinám se dostane pomoci v potřebné kvalitě.

2. Kvalifikační požadavky na zaměstnance musí být v souladu s odbornou způsobilostí stanovenou příslušnými právními předpisy (zákon o SPOD, v případě sociálních pracovníků též zákon o sociálních službách). Odbornou způsobilost prokazuje zaměstnanec dokladem o absolvování studia a potvrzením o odborné praxi.

3. Trestní bezúhonnost se dokládá aktuálním výpisem z rejstříku trestů, který v době nástupu zaměstnance na pracovní pozici, kterou bude vykonávat, nesmí být starší než tři měsíce.

Doporučení

V rámci kritéria 7a není nutné zpracovávat specifické písemné postupy. Odborná způsobilost i bezúhonnost zaměstnance jsou definovány příslušnými právními předpisy. Podstatou kritéria je, aby si pověřená osoba ověřila, zda všichni zaměstnanci dané podmínky splňují, a byla schopna doložit tuto skutečnost při případné kontrole.

4. Písemná pravidla mohou být užitečnou pomůckou například v situacích, kdy nově přijímaný zaměstnanec nesplňuje podmínku odborné způsobilosti pro pracovní pozici, o níž se uchází. V souladu s ustanovením § 49a odst. 5 zákona o SPOD se tento zaměstnanec může na přímém poskytování sociálně-právní ochrany podílet, pokud vykonává činnost pod dozorem odborně způsobilé osoby a nejde o poskytování poradenství. Pro takový případ je vhodné mít zpracován jednoznačný postup pro výkon realizace tohoto dozoru a též postup tohoto zaměstnance, pokud se na něj obrátí klient s žádostí o poradenství.

5. Rovněž pro situace spojené s případným porušením trestní bezúhonnosti zaměstnance (například na zaměstnance je podáno trestní oznámení nesouvisející s výkonem sociálně-právní ochrany) jsou alespoň stručně zpracovaná pravidla dobrou oporou.

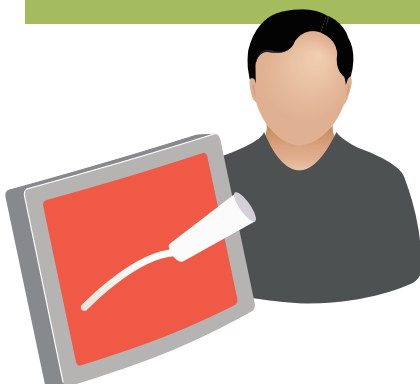
Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**
- **příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

7b



Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.



Cíle kritéria:

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

POSTUP

1. Kritérium 7b ukládá pověřené osobě povinnost mít písemně zpracovaná pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců včetně stážistů a dobrovolníků (viz kritérium 7c). Pravidla zahrnují popis výběru a způsob zaškolování nových zaměstnanců, který je univerzální pro všechny pozice, případně reflektuje některé odlišnosti. Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců vychází z osvědčené praxe a zohledňují specifika dané pověřené osoby.

2. Pravidla pro přijímání nových zaměstnanců mohou obsahovat například:

Popis zdrojů vyhledávání nových zaměstnanců.:

- stávající zaměstnanci na jiné pracovní pozici
- vyhlášení výběrového řízení
- úřad práce (hlášení volného místa)
- průběžně zpracovávaný seznam zájemců/uchazečů o zaměstnání
- osobní kontakty (doporučení zaměstnanců nebo kolegů z jiných organizací)
- internet

Popis způsobu zveřejnění informací o volném pracovním místě:

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

Výčet požadavků pro zájemce o pracovní pozici:

- charakteristika vykonávané práce
- kvalifikační požadavky, odborná způsobilost, osobnostní předpoklady
- požadované dovednosti (komunikativnost, samostatnost, smysl pro týmovou práci, řidičský průkaz aj.)
- další předpoklady a doklady (bezúhonnost, profesní životopis, motivační dopis uchazeče)

Popis pravidel výběrového řízení:

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

Popis způsobu zveřejnění výsledků výběrového řízení:

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

Postup při nástupu nového zaměstnance:

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

3. Součástí pravidel může být i vzorový inzerát na volné pracovní místo. Jeho sestavení je snadnější tam, kde má pověřená osoba důsledně zpracované popisy jednotlivých pracovních pozic včetně kvalifikačních požadavků a osobnostních předpokladů (viz kritérium 6a).

4. Zaškolování je řízený proces seznamování zaměstnance s organizací, aby se efektivně adaptoval na prostředí, pracovní kolektiv a pracovní požadavky kladené na pozici, kterou má vykonávat. Cílem zaškolování je mimo jiné ověřit, zda byl výběr zaměstnance správný a zda je nový zaměstnanec schopen dostát nárokům pracovní pozice.

5. Pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců obsahují zejména:

- Odpovědný zaměstnanec za zaškolování (mentor) – zpravidla zkušený zaměstnanec, který je schopen vedení a předání zkušeností; pravidla určí způsob výběru mentora a jeho roli (kompetence, míru zodpovědnosti) v procesu zaškolování
- Obsah zaškolování – seznámení s pověřenou osobou, se spolupracovníky, s klienty; seznámení s pracovními postupy a s principy a zásadami práce (metodiky, manuály, vnitřní předpisy atd.); výčet znalostí a dovedností, které by si měl nový zaměstnanec v průběhu zaškolování osvojit
- Doba zaškolování – časový plán zaškolování nového zaměstnance (fáze a délka zaškolování); stanovení minimální doby, po kterou zaměstnanec pracuje pod dohledem mentora; výčet úkonů, které může nový zaměstnanec vykonávat samostatně či pod dohledem a supervizí mentora či jiného zaměstnance; zohlednění možných předchozích pracovních zkušeností nového zaměstnance (zkušený sociální pracovník či absolvent školy bez praxe)
- Způsob ukončení zaškolování – vyhodnocení průběhu zaškolování: stanovení: kdo, kdy a podle jakých kritérií vyhodnocení provádí, jakým způsobem je zaškolování ukončeno; identifikace vzdělávacích potřeb nového zaměstnance po ukončení zaškolování v těsné návaznosti na výstupy ze zaškolení

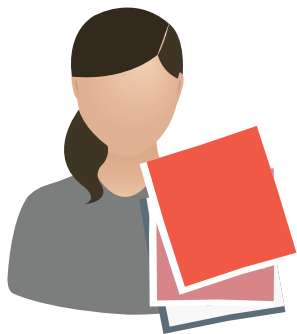
6. Obdobně jako u zaškolování nových zaměstnanců je nutné vymezit proces zaškolování stážistů a dobrovolníků (viz kritérium 7c).

Související odkazy

- **odborná literatura na téma výběru nových zaměstnanců a adaptace zaměstnance v novém pracovním kolektivu a podmínkách**

7c

Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.



Cíle kritéria:

- zajištění plynulého poskytování sociálně-právní ochrany v nezbytné kvalitě
- jasná a srozumitelná pravidla pro výběr a působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu
- ochrana bezpečí a práv klientů, ochrana osobních údajů

POSTUP

1. Kritérium 7c požaduje po pověřené osobě písemná pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu. Zejména se jedná o dobrovolníky a stážisty působící v některých pověřených organizacích. Jasná pravidla pro jejich výběr a působení včetně přesně stanovených kompetencí mohou výrazně přispět k zajištění plynulého poskytování sociálně-právní ochrany v nezbytné kvalitě.

2. Pravidla pro výkon dobrovolnictví a stáží stanoví kritéria výběru, principy a postupy zaškolování a působení těchto osob na pracovišti včetně určení typu smlouvy, jaká je s nimi uzavírána. Stejně důležité je i určení způsobu a rozsahu podpory dobrovolníků a stážistů v průběhu jejich působení u pověřené osoby (například intervize, supervize v pravidelných časových intervalech aj.).

3. Pověřená osoba stanoví obsah zaškolování stážistů a dobrovolníků (například zásady bezpečnosti práce, pracovní postupy apod.) a určí osobu, která bude za proces zaškolení odpovědná (mentora). Mentor provádí stážistu či dobrovolníka v celém průběhu jeho působení u pověřené osoby. V pravidlech jsou popsány nejen povinnosti mentora a stážisty či dobrovolníka, ale také míra jejich zodpovědnosti (viz kritérium 7b).

4. Pověřená osoba má stanoven rozsah činností, které mohou stážisté a dobrovolníci vykonávat, a jejich kompetence. V pravidlech a povinnostech vázících se k činnosti těchto osob je zdůrazněna zejména ochrana bezpečí a práv klientů, ale také dobrovolníků a stážistů samotných (například zajištění

odpovídajících pracovních podmínek, zásady bezpečnosti práce, rizikové situace, pojištění atd.). Rozsah činností je vymezen ve smlouvě (dohodě), která obsahuje: odpovědnost a povinnosti smluvních stran (včetně mlčenlivosti), cíl působení, délku působení u pověřené osoby apod.

5. Stejně jako u zaměstnanců pověřené osoby, je také v případě dobrovolníků a stážistů třeba mít zpracován jednoznačný postup pro výkon realizace dozoru nad činností vykonávanou dobrovolníkem či stážistou, který ne získal potřebnou odbornou způsobilost (viz § 49a odst. 5 zákona o SPOD), a postup v případě, kdy se na něj obrátí klient s žádostí o poradenství (viz kritérium 7a).

6. Pověřená osoba má jasně vymezenou podobu kontaktu stážistů a dobrovolníků s cílovou skupinou. Například zda a do jaké míry jim umožní podílet se na přímé práci s klienty (definování pravidel souhlasu klienta s účastí stážisty či dobrovolníka při jednání), seznámit se s osobními údaji klientů a s dokumentací o nich vedenou nebo samostatně zpracovávat záznamy z jednání s klienty atd.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Pověřená osoba v rámci své činnosti využívá na zajištění víkendových a letních pobytů dětí z pěstounských rodin spolupráce s dobrovolníky. Nábor, zaškolování a podporu dobrovolníků má na starosti jeden ze zaměstnanců pověřené osoby. Nábor dobrovolníků probíhá cíleně na středních a vyšších odborných školách dvakrát ročně. S každým zájemcem je uskutečněn vstupní rozhovor zaměřený zejména na jeho motivaci k dobrovolnictví a na sladování jeho představ o dobrovolnictví a potřeb pověřené osoby. Následuje vstupní jednodenní školení zaměřené na informování o činnosti pověřené osoby a seznámení se se zásadami poskytování sociálně-právní ochrany. S dobrovolníkem je sepsána písemná smlouva o spolupráci. Vlastní činnost dobrovolníka již organizují zaměstnanci zodpovědní za pobyty s dětmi. Dobrovolník se účastní pravidelných supervizí pro dobrovolníky, jako bonus je mu nabízeno vzdělávání. Snahou pověřené osoby je udržet s dobrovolníkem, pokud se osvědčil, dlouhodobější spolupráci. V některých případech se z dobrovolníků po ukončení jejich studia stávají stálí zaměstnanci pověřené osoby.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- příslušná ustanovení zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě



.....

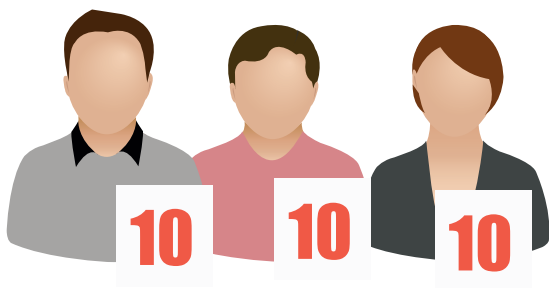
poznámky standard 7

Profesní rozvoj zaměstnanců

8a



Pověřená osoba má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců.



Cíle kritéria:

- provádění hodnocení zaměstnanců v pravidelných časových intervalech
- podpora zaměstnanců v naplňování osobních profesních cílů a v jejich profesním rozvoji

POSTUP

1. Kritérium 8a ukládá pověřené osobě povinnost písemně zpracovat postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců. Důraz je přitom kladem zejména na stanovení osobních profesních cílů zaměstnanců a identifikaci jejich potřeb další odborné kvalifikace, tj. vytipování oblastí, v nichž potřebuje zaměstnanec získat více jistoty, hlubší znalosti a praktické dovednosti, či se v již osvojených dovednostech a znalostech zlepšit.

Doporučení

Osobní profesní cíle a potřeby další odborné kvalifikace by měly být formulovány tak, aby bylo možné rozpoznat a hodnotit jejich dosažení. Například takto: „V roce 2014 je cílem zaměstnance XY prohloubit si dovednosti v oblasti práce s dětmi se zdravotním hendikepem.“ Potřeba další odborné kvalifikace by pak měla vycházet ze stanovených osobních profesních cílů zaměstnance XY a měla by reflektovat jak jeho individuální potřeby, tak i potřebu zaměstnavatele (pověřené osoby). Potřeba může být definována například takto: „Dotyčný zaměstnanec XY bude absolvovat vzdělávací seminář zaměřený na problematiku práce s dětmi se zdravotním hendikepem, což pomůže zvýšit jeho odborné schopnosti a dovednosti v této oblasti.“

2. Postup stanovuje zejména, kdo hodnocení provádí, v jakých časových intervalech, jakým způsobem a jaká jsou hodnoticí kritéria. Oběma stranám (hodnocené i hodnotící) musí být zřejmé, co a jakým způsobem je hodnoceno.

Doporučení

Podle zákoníku práce provádí hodnocení vedoucí zaměstnanec. Povinnost (i oprávnění) vedoucích zaměstnanců hodnotit podřízené zaměstnance vyplývá zejména z § 302 písm. a) a e) uvedeného právního předpisu, který vedoucím zaměstnancům ukládá povinnost řídit a kontrolovat práci podřízených zaměstnanců, hodnotit jejich pracovní výkonnost a výsledky a vytvářet podmínky pro zvyšování odborné úrovně zaměstnanců.

3. Časový interval pro provádění hodnocení zaměstnanců záleží na rozhodnutí pověřené osoby. Logicky by však měl být v souladu s intervalem pro vytváření vzdělávacích plánů (viz kritérium 8b). Za dobrou praxi lze považovat, je-li hodnocení zaměstnanců (stejně jako plány dalšího vzdělávání) prováděno alespoň jedenkrát ročně.

4. Vlastní hodnocení může probíhat různými formami. Obecně vychází z metod běžně uplatňovaných v personalistice. Může být prováděno formou ústního rozhovoru zaměstnance s nadřízeným, písemného dotazníku nebo testu či formou sebehodnocení zaměstnance apod. Jednotlivé metody se mohou prolínat či vzájemně kombinovat.

5. Zdrojem pro určování osobních profesních cílů může být také pozorování práce zaměstnance nebo provedené kontroly, zpětná vazba od klientů aj. Předmětem hodnocení jsou zejména odborné znalosti a dovednosti, pracovní tempo, přístup ke klientům nebo vztahy s kolegy atd. U vedoucích zaměstnanců je okruh hodnocení rozšířen o manažerské schopnosti.

6. O provedeném hodnocení je vhodné vést záznam. Písemné záznamy o hodnocení slouží zejména ke sledování naplňování stanovených osobních profesních cílů zaměstnanců v určitém časovém období. Záznamy mohou být využity i jako jeden z podkladů k určení vhodného dalšího vzdělávání podle kritéria 8b.

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

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- příslušná ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- odborná literatura na téma hodnocení a vedení zaměstnanců

8b



Pověřená osoba má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.



Cíle kritéria:

- zpracování individuálního plánu dalšího vzdělávání u každého zaměstnance
- podpora udržení a rozvoje profesních kompetencí zaměstnanců

POSTUP

1. Zaměstnanci pověřené osoby jsou povinni vzdělávat se v oblastech souvisejících s výkonem jejich činnosti. Doporučený rozsah dalšího vzdělávání u zaměstnanců, kteří se přímo podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany, by měl činit minimálně 24 hodin za kalendářní rok (nejen u sociálních pracovníků, kterým to ukládá zákon o sociálních službách). Menší rozsah dalšího vzdělávání může být stanoven pro zaměstnance zastávající administrativní a obslužné pozice nebo pro vedoucí pracovníky, kteří se nepodílejí na přímé práci s klienty atd. Zákon o SPOD stanovuje pro získání odborné způsobilosti zaměstnanců přímo zajišťujících sociálně-právní ochranu obdobné podmínky jako zákon o sociálních službách. Stejná pravidla by proto měla být uplatněna i při stanovení rozsahu dalšího vzdělávání. Sjednocením doporučené doby dalšího vzdělávání bude mj. v praxi zamezeno diskusím o charakteru činnosti pracovníka sociálně-právní ochrany v „přímé péči“ (zda jde o sociálního pracovníka nebo specifický typ profese, zda se na něj vztahují povinnosti vyplývající ze zákona o sociálních službách atd.).

2. Náklady na vzdělávání lze u pověřených osob doprovázejících pěstounské rodiny hradit ze státního příspěvku na výkon pěstounské péče (Normativní instrukce MPSV č. 11/2013 umožňuje uhradit ze státního příspěvku náklady na další vzdělávání zaměstnanců právě v rozsahu 24 hodin).

Doporučení

Další vzdělávání zaměstnanců se má řídit především jejich vzdělávacími potřebami, nikoli například aktuální nabídkou kurzů či jejich místní a časovou dostupností.

3. Individuální plán dalšího vzdělávání vychází z hodnocení zaměstnance provedeného podle kritéria 8a. Měl by zohledňovat stanovený osobní profesní cíl a potřebu další odborné kvalifikace zaměstnance, stejně jako potřeby zaměstnavatele a klientů. Plán se zpracovává na určité konkrétní časové období (obvykle na období jednoho roku) v návaznosti na periodicitu provádění hodnocení zaměstnanců (viz kritérium 8a). Po uplynutí časového období, na které byl plán vytvořen, by měl být vyhodnocen a následně aktualizován.

4. Plán by měl obsahovat okruhy dalšího vzdělávání nebo přímo konkrétní kurzy (semináře), které má zaměstnanec absolvovat, či jinou odbornou podporu zaměřenou na problematiku sociálně-právní ochrany. Je zaměřen na rozšíření kvalifikace v oblasti sociálně-právní ochrany, tj. prohlubování doplňování a obnovování kvalifikace.

Doporučení

Individuální plán dalšího vzdělávání nemusí obsahovat výčet konkrétních seminářů či kurzů s konkrétními daty konání. Postačí, pokud bude obsahovat témata dalšího vzdělávání, jejich formu (školení, stáž apod.), orientační časovou dotaci a časové období, v němž má být konkrétní vzdělávání absolvováno.

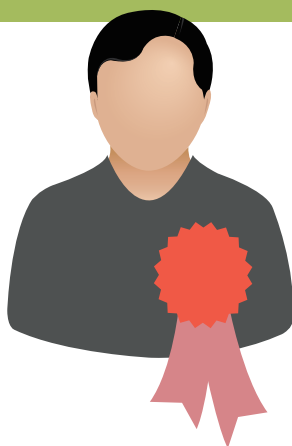
5. Individuální plán dalšího vzdělávání by měl být vždy tvořen společně s dotyčným zaměstnancem, kterého se týká. Každý zaměstnanec zná obsah svého individuálního plánu a naplňuje jej. V případě potřeby je vzdělávací plán možné doplňovat a upravovat tak, aby vždy pružně reagoval na aktuální potřeby daného zaměstnance i profil a potřeby klientů, s nimiž pracuje.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- příslušná ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- odborná literatura na téma vzdělávání a dalšího rozvoje zaměstnanců
- seznam akreditovaných vzdělávacích zařízení a kurzů (<http://www.mpsv.cz/cs/3493>)

8c

Pověřená osoba má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.



Cíle kritéria:

- zajištění objektivního systému oceňování zaměstnanců v závislosti na výsledcích hodnocení jejich práce a osobního přínosu pověřené osobě
- zajištění motivujícího a podpůrného pracovního prostředí

POSTUP

1. Objektivní systém oceňování zaměstnanců významně přispívá k vytvoření pozitivní atmosféry na pracovišti, má vliv na motivaci a pracovní nasazení jednotlivých zaměstnanců. Systém oceňování zaměstnanců by měl být nastaven tak, aby zohledňoval jak profesní, tak i lidské přínosy zaměstnance pro pracoviště. Jeho součástí by mělo být stanovení jasných a přehledných nediskriminujících pravidel tak, aby zaměstnancům bylo zřejmé, co mohou v oblasti oceňování od zaměstnavatele očekávat.

2. Finančním oceněním jsou mzda nebo plat, přidělení odměny či osobní příplatek. Finanční oceňování musí být vždy realizováno v souladu se zákoníkem práce.

3. Pravidla stanoví především:

- kdo a na základě čeho rozhoduje o finančním oceňování zaměstnanců
- výši mzdy (platu) u jednotlivých pracovních pozic
- výši odměn či rozpětí poskytovaného osobního příplatku u konkrétních pracovních pozic
- jak často jsou odměny poskytovány
- co je považováno za mimořádný nebo zvlášť významný pracovní úkol
- finanční ocenění za práci ve zvláštních podmínkách (například příplatek za vedení, práci přesčas, práci ve ztíženém pracovním prostředí)

4. V oblasti finančního oceňování zaměstnanců je při vytváření vnitřních pravidel třeba brát v potaz i realitu získávání finančních prostředků na provoz, jejichž výše není mnohdy dopředu známa.

5. Mezi morální ocenění zaměstnanců lze zahrnout například vyslovení pochvaly za dobré pracovní výsledky, podporu při zvyšování kvalifikace, umožnění většího rozsahu dalšího vzdělávání apod.

6. V pravidlech pro oblast morálního oceňování zaměstnanců by nemělo chybět, kdo je oprávněn takové ocenění udělit. Uveden by měl být výčet možných forem tohoto ocenění a v případě jakých situací je ocenění udělováno. Pokud jsou předmětem morálního oceňování určitá materiální plnění (například využití mobilního telefonu zaměstnavatele k soukromým účelům), je vhodné v těchto nebo jiných vnitřních pravidlech popsat, jak je takové ocenění zajištěno z hlediska hospodářského či účetního.

Doporučení

Ačkoli v tomto případě kritérium neukládá povinnost písemného zpracování, je vzhledem k jeho závaznosti a účinnosti vhodné mít pravidla oceňování zaměstnanců alespoň stručně popsána v některém z vnitřních předpisů pověřené osoby.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce

8d

Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.



Cíle kritéria:

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

POSTUP

1. Přestože to kritérium 8d přímo neuvádí, podporou nezávislého kvalifikovaného odborníka se myslí supervize. Český institut pro supervizi ji definuje takto: „*Supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize také modelem učení. Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření. Je prokázáno, že prostřednictvím „dominového efektu“ může být dobrá supervize prospěšná nejen supervidovanému, ale především jeho klientům, žákům, zaměstnancům atd.*“

2. Odbornost nezávislé osoby se vztahuje k problematice, s níž zaměstnanci pověřené osoby přicházejí při výkonu své činnosti běžně do styku.

Doporučení

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

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

Doporučení

Doporučený počet supervizních setkání je alespoň šest ročně v případě týmové supervize, které se účastní všichni zaměstnanci daného pracovního týmu vykonávající přímou práci s klienty. V případě vysokého počtu zaměstnanců lze pro účely supervize pracovní tým rozdělit podle specializací jednotlivých zaměstnanců. Supervize pak bude probíhat s každým týmem samostatně. Pověřená osoba může svým zaměstnancům umožnit také individuální supervizi, pokud o ni některý zaměstnanec požádá.

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

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

6. Předpokladem kvalitní supervize je vytvoření bezpečné a důvěryhodné atmosféry. Jen tak se supervize může stát užitečným nástrojem profesní podpory. Proto je vhodné umožnit zaměstnancům, kteří se budou supervizí účastnit, podílet se aktivně na výběru osoby supervizora, na stanovování cílů, rozsahu a frekvence supervizních setkání a volbě témat pro jednotlivá supervizní sezení.

Doporučení

Vedoucí zaměstnanci naslouchají potřebám svých podřízených, berou vážně jejich problémy, i přesto že se někdy mohou jevit jako nevýznamné a příliš subjektivní.

Zaměstnanci mají možnost využít různé druhy a formy podpory nezávislého odborníka (nebo více takových odborníků).

Dobrou praxí je, když týmovou podporu zaměstnanců vede jiný supervizor než ten, který superviduje vedoucí zaměstnance.

Pověřená osoba má jasně stanoven rozsah a frekvenci týmových supervizních setkání, včetně podmínek pro možnost využití individuální podpory ze strany nezávislého odborníka.

■ PŘÍKLAD

Podpora nezávislého odborníka může být velmi užitečná například tehdy, kdy se klíčový pracovník ocitne v situaci, kdy se střetávají zájmy různých stran rodinného systému. Například při doprovázení pěstounské rodiny pracuje s dítětem, ale také s pěstouny a zároveň i s rodiči dítěte. Zájem prarodiče, s nímž uzavřel dohodu o výkonu pěstounské péče, může být jiný, než je zájem dítěte, a ještě jiný, než je zájem jeho rodičů.

7. Kromě supervize prováděné nezávislým odborníkem zvenčí tvoří důležitý základ práce lidí v pomáhajících profesích také intervizní setkávání zaměstnanců. Proto by se ani v případě zaměstnanců pověřených organizací na tento institut podpory rozhodně nemělo zapomínat.

Související odkazy

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



.....

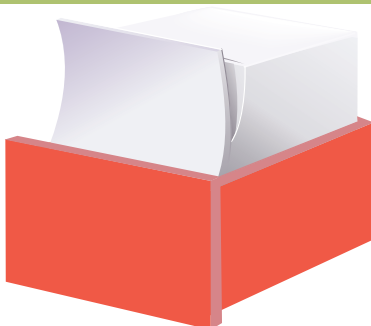
poznámky standard 8

Pracovní postupy pověřené osoby

9a



Pověřená osoba má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření po celou dobu platnosti pověření. Tyto postupy a metodiky pověřená osoba zpracovává pro práci s cílovými skupinami.

**Cíle kritéria:**

- zajištění kvalitního a odborného poskytování sociálně-právní ochrany osobám z cílové skupiny
- jednotné pracovní postupy pro práci s cílovými skupinami

POSTUP

1. Smyslem pracovních postupů a metodik pro práci s cílovými skupinami je zajistit jednotný postup všech zaměstnanců ve vymezených situacích. Volba pracovních postupů by měla vždy sledovat nejlepší zájem dítěte, ochranu jeho pozitivního vývoje, zdraví a života.

2. Pracovní postupy a metodiky by měly být zpracovány pro všechny činnosti, které pověřená osoba na základě pověření vykonává. Měly by obsáhnout jednotlivé fáze přímé práce s cílovými skupinami, počínaje jednáním se zájemcem o poskytování sociálně-právní ochrany a konče ukončováním spolupráce, včetně postupů pro předávání případů klientů jinému zaměstnanci a vymezení kompetencí klíčového pracovníka (viz kritérium 9c).

3. Poskytuje-li pověřená osoba sociálně-právní ochranu cílové skupině se specifickými potřebami (například osobám se zdravotním omezením či znevýhodněním apod.), je třeba v metodikách jasně popsat, v čem se postupy pro práci s těmito klienty liší od jiných běžně používaných pracovních postupů. Důležitou součástí pracovních postupů pověřené osoby je popis způsobů a forem spolupráce s pracovišti orgánů sociálně-právní ochrany dětí a s dalšími spolupracujícími organizacemi. Pracovní postupy musí nezbytně reflektovat

a dbát na zajištění souladu a kontinuity se zpracovaným individuálním plánem ochrany dítěte. Postupy a metodiky by měly obsahovat například vymezení spolupráce a účasti na případových konferencích a dalších aktivitách a činnostech, které jsou v zájmu dítěte (například spolupráce se školou, jiným odborným pracovištěm, pediatrem atd.). Měly by zároveň zaměstnancům srozumitelně a přehledně popsat kompetence orgánu sociálně-právní ochrany a pověřené osoby stanovené zákonem o SPOD (důležitý faktor spolupráce mezi orgánem sociálně-právní ochrany dětí a pověřenými osobami; v praxi se lze setkat s požadavky orgánů sociálně-právní ochrany na činnost pověřené osoby, která překračuje její kompetence, pověřená osoba nemá některá oprávnění, jimiž disponuje orgán sociálně-právní ochrany, například dle § 52 zákona o SPOD).

4. Pracovní postupy a metodiky pro práci s cílovými skupinami mají být živými materiály. Jejich obsah se v průběhu času může měnit a aktualizovat na základě nově se objevujících potřeb osob z cílové skupiny, ale také vlivem nových poznatků zaměstnanců pověřené osoby získávaných rozšiřováním a prohlubováním jejich praktických zkušeností a sledováním nových trendů v oboru.

5. Efektivní a smysluplné jsou pouze takové pracovní postupy, které zaměstnanci ve své praxi aktivně využívají, znají jejich obsah a postupují v souladu s ním. Vytváření metodik, které v praxi nemají uplatnění a zaměstnanci ani nevědí o jejich existenci, postrádá smysl.

Doporučení

Srozumitelně a přehledně zpracované pracovní postupy a metodiky jsou velmi dobrou pomůckou pro nové zaměstnance, kteří procházejí procesem zaškolování. Mohou pomoci v jejich rychlejší orientaci v činnostech, které pověřená osoba cílové skupině nabízí, včetně orientace v konkrétních uplatňovaných postupech.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- metodické materiály MPSV

9b

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocování příprav, včetně obsahu, formy a výstupů skupinové a individuální přípravy, způsobu práce s žadateli ve všech fázích procesu příprav.



Cíle kritéria:

- zajištění kvalitní a efektivní práce s žadateli o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče při jejich přípravě k přijetí dítěte do rodiny

POSTUP

1. Cílem příprav žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče k přijetí dítěte do rodiny je zejména seznámení žadatelů se situací a potřebami dětí v náhradní rodinné péči a se specifiky přístupu k těmto dětem. V průběhu přípravy jsou mapovány osobnostní předpoklady žadatelů a žadatelé jsou informováni o nárocích vážících se k roli pěstouna či osvojitele.

2. Pravidla pro realizaci odborných příprav žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče k přijetí dítěte do rodiny mají především zajistit jednotný přístup zaměstnanců pověřené osoby k tématu realizace příprav. Kritérium 9b stanovuje pověřeným osobám vykonávajícím činnost podle § 48 odst. 2 písm. e) zákona o SPOD povinnost mít písemně zpracována pravidla pro tuto oblast. Pravidla by měla podrobně popisovat dílčí etapy příprav a pracovní postupy uplatňované v jednotlivých fázích procesu příprav. V neposlední řadě by měla též zahrnovat popis způsobu vyhodnocování příprav po jejich ukončení.

3. Žadatelé o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče absolvují přípravu k přijetí dítěte do rodiny například ve formě vzdělávacího programu, výcviku či semináře. Při tvorbě plánu příprav vychází pověřená osoba zejména z prováděcí vyhlášky k zákonu o SPOD, která vymezuje základní tematické okruhy příprav. Témata příprav jsou vždy volena s ohledem na potřeby žadatelů tak, aby pro ně byla přínosná.

Doporučení

Při tvorbě pravidel je mimo jiné třeba rozlišit také odlišné formy realizace příprav. Jiné postupy a metody práce jsou využívány v rámci skupinových příprav žadatelů, a jinak vypadají přípravy realizované individuální formou či návazné formy podpory a poradenství pro žadatele.

Počet účastníků v rámci skupinově vedených příprav je třeba volit tak, aby byl vždy dostatek prostoru věnovat se potřebám každého účastníka probíhající přípravy.

4. Proces přípravy by měl být podrobně rozpracován do jednotlivých fází, včetně rozšířené přípravné fáze pro žadatele o zařazení do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu. Pravidla pro realizaci a průběh příprav musí obsahovat časový harmonogram přípravy a podrobný popis vybraných tematických okruhů.

Doporučení

Pravidla by měla obsahovat specifikaci postupu zaměstnanců při přípravě dětí, které v rodinách žadatelů již žijí, jakož i postup při přípravě osob, které sdílejí s žadatelem společnou domácnost (například partneři žadatelů).

5. Důležitou součástí pravidel pro realizaci příprav je i nastavení systému získávání zpětné vazby od žadatelů, kteří absolvovali přípravu vedenou zaměstnanci pověřené osoby. Výstupy z již realizované přípravy mohou velmi dobře posloužit zejména pro účely zvyšování kvality a efektivity dalších plánovaných příprav.

6. Součástí pravidel by měl být rovněž popis spolupráce s krajskými úřady, které primárně, dle zákona o SPOD, zajišťují přípravu žadatelů.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- příslušná ustanovení vyhlášky č. 473/2012 Sb.
- metodické materiály MPSV
- odborná literatura týkající se vzdělávání žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče

9c

Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.



Cíle kritéria:

- stanovení klíčového pracovníka pro každého klienta, jehož pověřená osoba doprovází
- jednoznačné řízení a zodpovědnost za průběh poskytování sociálně-právní ochrany

POSTUP

1. Kritérium 9c stanovuje pověřeným osobám vykonávajícím činnost na základě pověření dle § 48 odst. 2 písm. d) a f) zákona o SPOD povinnost mít pro práci s dítětem a s osobou pečující nebo s osobou v evidenci vždy určeného sociálního pracovníka. Osoba sociálního pracovníka pro práci s dítětem, s pečující osobou nebo s osobou v evidenci vystupuje v roli klíčového pracovníka klienta.

2. Kritérium 9c neukládá pověřené osobě povinnost mít písemně zpracována pravidla pro tuto oblast. Nicméně je vhodné, má-li pověřená osoba jasné stanovení, jakým způsobem klíčového pracovníka určuje. Jaké kompetence, odpovědnost a povinnosti má sociální pracovník v roli klíčového pracovníka, kdo klíčového pracovníka vybírá a pověřuje, v jaké fázi práce s cílovou skupinou se to děje, a za jakých okolností může dojít ke změně sociálního (klíčového) pracovníka atd. (viz kritérium 11b). Kritéria volby klíčového pracovníka si stanovuje každá pověřená osoba samostatně na základě svých zkušeností a praxe svého fungování. Užitečné je proto mít alespoň základní pravidla zpracována v písemné podobě.

Doporučení

Změnu klíčového pracovníka může iniciovat zaměstnanec pověřené osoby nebo se může uskutečnit na základě podnětu klienta. Pověřená osoba by proto měla mít určeno také to, zda a za jakých okolností může samo dítě, osoba pečující nebo osoba v evidenci požádat o změnu svého klíčového pracovníka, včetně postupu v případě takové změny.

3. Sociální pracovník v roli klíčového pracovníka provází dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci po dobu poskytování sociálně-právní ochrany. Předpokladem úspěšné spolupráce s klientem je zejména navázání vztahu vzájemné důvěry a respektu. Úkolem je společně s klienty naplňovat uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče a pracovat s klienty tak, aby byly naplňovány jejich potřeby a zájmy. Klíčový pracovník řídí a zodpovídá za průběh poskytované sociálně-právní ochrany a provází klienty celým procesem pomoci a podpory.

4. Každý zaměstnanec pověřené osoby ví, u kterých klientů zastává roli klíčového pracovníka. Stejně tak klient je prokazatelně informován o tom, kdo je jeho klíčovým pracovníkem, a je také vždy informován o jeho změně.

5. Informace o tom, kdo je klíčovým pracovníkem u daného klienta, je vždy uvedena ve spisové dokumentaci klienta, a může být sdělena tomu, kdo o ni požádá za podmínky, že je oprávněn k nahlédnutí do spisové dokumentace. Také případná změna klíčového pracovníka je ve spisové dokumentaci vždy zaznamenána.

Související odkazy

- **odborná literatura na téma případové práce s klientem a koordinace případu**



.....

poznámky standard 9

Dohoda o výkonu pěstounské péče

10a



Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody pověřená osoba postupuje tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.



Cíle kritéria:

- jednotná pravidla pro proces uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče
- srozumitelné seznámení osob z cílové skupiny s obsahem a účelem uzavírané dohody

POSTUP

1. Kritérium 10a ukládá pověřené osobě povinnost stanovit písemná pravidla vztahující se k celému procesu uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče mezi pověřenou osobou a osobou pečující a osobou v evidenci. Tato povinnost je stanovena pro pověřené osoby, které mají na základě rozhodnutí o pověření k výkonu sociálně-právní ochrany oprávnění k poskytování činnosti podle § 48 odst. 2 písm. d) a f) zákona o SPOD.

2. K uzavření dohody o výkonu pěstounské péče (dále jen dohoda) mezi pověřenou osobou a osobou pečující či osobou v evidenci je třeba předchozího souhlasu příslušného obecního úřadu obce s rozšířenou působností. Zaměstnanci pověřené osoby i klienti by měli jednoznačně vědět, zda o souhlas žádá orgán sociálně-právní ochrany dětí přímo pověřená osoba nebo zda jde o úkon, který zajišťuje pěstoun. V praxi obvykle zajišťuje komunikaci s orgánem sociálně-právní ochrany pověřená osoba (zákon o SPOD jí navíc v § 47b ukládá povinnost zaslat opis uzavřené dohody příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany).

3. Pravidla pro uzavírání dohod zahrnují jak procesní kroky k uzavření dohody, k její změně a zrušení, tak i obsahové náležitosti dohody. Základní procesní a obsahové náležitosti pro uzavírání dohod jsou upraveny zákonem o SPOD (§ 47). Další procesní náležitosti upravuje zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, případně ustanovení o uzavírání smluv v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Dohoda o výkonu pěstounské péče je veřejnoprávní smlouvou dle správního řádu.

Doporučení

Pravidla pro uzavírání/změnu/zrušení dohod by měla obsahovat zejména:

- *vymezení právního předpisu, na základě kterého jsou dohody uzavírány/měněny/rušeny*
- *výčet osob oprávněných k uzavření/změně/zrušení dohody*
- *vymezení kompetencí osob oprávněných k přípravě a vyjednávání o obsahu dohody, k získávání podkladů pro uzavření dohody (individuální plán ochrany dítěte, rozhodnutí soudu) a kompetencí osob oprávněných k podpisu dohody a k jednání s příslušným obecním úřadem obce s rozšířenou působností ve věci zajištění souhlasu s obsahem předkládaných návrhů dohod*
- *výčet listin a dokladů potřebných k uzavření/změně/zrušení dohody*
- *způsob zjišťování a ověřování osobních údajů nezbytných pro uzavření dohody*
- *výčet příloh uzavírané dohody*
- *způsob seznamování cílové skupiny s obsahem návrhu dohody a s účelem dohody*
- *postup při změně a zrušení dohody, včetně způsobu oznamování výpovědi dohody osobám z cílové skupiny a příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany*

4. Dohoda o výkonu pěstounské péče musí být v souladu s rozhodnutím soudu o svěření dítěte do péče osoby pečující nebo osoby v evidenci, se zájmy a individuálními potřebami dítěte a s potřebami osoby pečující nebo osoby v evidenci (viz § 47b odst. 3 zákona o SPOD). Vychází se vždy z individuálního plánu ochrany dítěte zpracovaného příslušným pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany. Dohoda o výkonu pěstounské péče by měla na individuální plán odkazovat.

Doporučení

Individuální plán ochrany dítěte jako součást dohody o výkonu pěstounské péče se v praxi ukazuje jako poměrně nepraktické řešení. Každá jeho změna totiž znamená zároveň změnu uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče, a v případě pověřených osob navíc povinnost požádat o souhlas s takovou změnou orgán sociálně-právní ochrany dětí (individuální plán vede orgán sociálně-právní ochrany podle místní příslušnosti dítěte, souhlas s dohodou vydává orgán sociálně-právní ochrany místně příslušný dle trvalého pobytu pěstouna).

5. Individuální plán ochrany dítěte, zejména v počátku spolupráce s rodinou, nemusí být vždy kompletně zpracován. Proto je vhodné, aby pověřená osoba měla připraven postup také pro tuto možnou situaci a záležitosti neupravené individuálním plánem ochrany dítěte zohlednila v plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči (viz kritérium 10c).

Doporučení

Vzhledem k procesní náročnosti uzavírání dohod se doporučuje rozčlenit celý proces do několika fází a v nich vymezit konkrétní činnosti. Pověřená osoba stanoví:

- *co je povinným a neměnitelným obsahem dohod*
- *o čem bude vyjednáváno individuálně*
- *jakým způsobem bude vyjednáváno (včetně stanovení doby k prostudování návrhu dohody osobou pečující nebo osobou v evidenci)*
- *způsob předložení návrhu dohody příslušnému obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností*
- *způsob vyjednávání o znění dohody v případě nesouhlasu obecního úřadu obce s rozšířenou působností atd.*

6. Po sepsání návrhu dohody pověřená osoba srozumitelným způsobem seznámí pečující osobu či osobu v evidenci s obsahem a účelem dohody, pokud se tato práva na seznámení výslovně sama nevzdá například tím, že jí postačí předložení písemné verze návrhu dohody. Osvědčenou formou seznámení s obsahem návrhu dohody je zejména rozhovor s osobou pečující nebo s osobou v evidenci.

Doporučení

Při seznamování s obsahem dohody se doporučuje dotázat se osob pečujících nebo osob v evidenci, zda porozuměli všem ustanovením dohody, a případně některá složitější ustanovení ústně objasnit. Návrh dohody, případně jeho upravená verze po vyjednání individuálních pasáží, je klientům předložen s dostatečnou lhůtou k prostudování.

7. Postupy pověřené osoby pro případ změny či zrušení dohody musí obsahovat stanovení podmínek a popis způsobu, jakým jsou již uzavřené dohody měněny či rušeny, včetně stanovení výpovědních lhůt. Přitom výpovědní důvody na straně pověřené osoby jsou taxativně stanoveny přímo v zákoně o SPOD (§ 47c odst. 2). Oproti tomu osoba pečující nebo osoba v evidenci může dohodu vypovědět kdykoli a to i bez udání důvodu (§ 47c odst. 3).

Doporučení

Součástí pravidel pro uzavírání dohod může být například také vzor uzavírané dohody. V každé reálně uzavírané dohodě je však třeba vždy individuálně specifikovat podmínky obou smluvních stran, a to především s ohledem na různé možnosti a potřeby osob pečujících nebo osob v evidenci (věk, schopnosti, dovednosti, potřeby a zájmy dítěte atd.).

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- vzory dohod o výkonu péstounské péče (například http://www.mpsv.cz/files/clanky/14399/priklad_vykon_PP.pdf; <http://www.mpsv.cz/cs/14503>)
- metodické materiály MPSV

10b



Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.



Cíle kritéria:

- jednotná pravidla pro sledování a hodnocení naplňování cílů dohody
- lepší spolupráce mezi pověřenou osobou a pěstounskou rodinou díky pravidelné revizi stanovených cílů

POSTUP

1. Sledování a hodnocení naplňování cílů uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče (dále jen dohoda) je důležitou součástí práce s pěstounskou rodinou. Poskytuje zpětnou vazbu o tom, jak se spolupráce daří či nedaří, co jsou její silná a slabá místa a kde je nezbytné stanovené cíle revidovat a přizpůsobit lépe aktuální situaci. Sledování a hodnocení naplňování cílů dohody činí z každé uzavřené dohody „živý dokument“ odrážející skutečnou spolupráci s pěstounskou rodinou. Bez tohoto procesu by se jednotlivé dohody staly pouhými formálními dokumenty bez vazby na realitu, která se průběžně vyvíjí a mění.

2. Způsob sledování a hodnocení naplňování cílů dohody se odvíjí vždy od konkrétního obsahu dohody, která by měla ve všech případech zohledňovat individuální situaci pěstounské rodiny. Existence alespoň stručných pravidel pro transparentní sledování a vyhodnocování naplňování cílů jednotlivých dohod je nezbytnou podmínkou pro získávání relevantní zpětné vazby.

3. Pravidla upravující způsob sledování a hodnocení naplňování cílů dohody stanoví osobu odpovědnou za proces a konkrétní postup včetně časových lhůt. Pravidla by měla obsahovat také postup pro nakládání s výstupy ze sledování a hodnocení, včetně stanovení způsobu dopadu výstupů hodnocení (například aktualizace obsahu stávající uzavřené dohody, úprava pravidel a dohod učiněných v rámci spolupráce s pěstounskou rodinou atd.).

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD

10c

Pověřená osoba plánuje společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte, příslušným orgánem sociálně-právní ochrany průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovaný orgánem sociálně-právní ochrany.



Cíle kritéria:

- aktivní participace všech zainteresovaných stran na plánování průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči
- prevence rizik souvisejících s pobytem dítěte v pěstounské péči
- plán pobytu dítěte v pěstounské péči zpracovaný pro každou pěstounskou rodinu s uzavřenou dohodou o výkonu pěstounské péče

POSTUP

1. Kritérium 10c ukládá pověřené osobě povinnost plánovat s rodinou průběh pobytu dítěte v pěstounské péči a spolupracovat při tom s pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Přitom se vychází z vyhodnocování a z individuálního plánu ochrany dítěte vypracovaného příslušným orgánem sociálně-právní ochrany. Plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči (pověřená osoba může používat jiný název dokumentu) umožňuje upravit detailní záležitosti spolupráce pověřené osoby, osob pečujících (osob v evidenci), svěřeného dítěte, jeho rodiny a dalších subjektů. Úprava těchto záležitostí přímo v dohodě o výkonu pěstounské péče by znamenala časté změny dohody a vysoké administrativní zatížení pověřené osoby a příslušného orgánu sociálně-právní ochrany. Je proto vhodné upravit v dohodě o výkonu pěstounské péče základní parametry vzájemné spolupráce a odkázat se v detailních ujednáních na plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči.

2. Průběh pobytu dítěte v pěstounské péči je podrobně rozpracován v plánu pobytu dítěte v pěstounské péči, který vytváří pověřená osoba ve spolupráci s dítětem, s osobou pečující či osobou v evidenci a s rodinou dítěte. Tento plán musí být v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte zpracovaným příslušným pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany a současně musí

obsahovat konkrétní kroky týkající se již přímo samotného pobytu dítěte v pěstounské péči, včetně přípravy dítěte na pobyt. Plán pobytu dítěte v pěstounské péči je zpracováván pro každou pěstounskou rodinu s uzavřenou dohodou o výkonu pěstounské péče.

Doporučení

Plán pobytu dítěte v pěstounské péči by měl obsahovat co možná nejkonkrétnější popis kroků týkající se přípravy dítěte na pobyt, a následně pak i samotného průběhu jeho pobytu v pěstounské péči. Zaměstnanci pověřené osoby musí v každém okamžiku vědět, proč konkrétní kroky podnikají a k jakému cíli směřují. Plánování konkrétních kroků je nejlepším opatřením k předcházení některých rizik, která by mohla nastat v případě, že příprava či průběh pobytu dítěte v pěstounské péči bude naplánován jen v obecné rovině bez specifik a odlišností doprovázejících každý jednotlivý případ.

3. Pověřená osoba má vždy stanovenou osobu zodpovědnou za sestavení plánu pobytu dítěte v pěstounské péči a za jeho průběžné sledování a vyhodnocování. Z tohoto důvodu je vhodné mít také jasně definován způsob a postup tvorby plánu, včetně časového určení jeho sestavení, a pravidla pro jeho sledování a vyhodnocování (viz kritérium 10b). Známkou dobře sestaveného plánu pobytu dítěte v pěstounské péči je mimo jiné zejména fakt, že průběh pobytu naplňuje svůj smysl a spolupráce s dítětem, pěstouny a s rodinou dítěte směřuje k naplnění stanovených cílů.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD

10d



Pověřená osoba má pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými má uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče, vypracovaný následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj kompetencí osoby pečující nebo osoby v evidenci a na zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.



Cíle kritéria:

- podpora pěstounů v rozvoji jejich kompetencí
- zvyšování kvality výkonu pěstounské péče

POSTUP

1. Vzdělávání pěstounů má za cíl především podpořit samotné pěstouny v rozvoji jejich kompetencí, a tím současně přispět ke zvyšování kvality výkonu pěstounské péče jako takové. Povinnost pěstouna dále se vzdělávat je zákonem o SPOD stanovena v rozsahu 24 hodin v průběhu 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích (§ 47a odst. 2 písm. f)). Pro každou osobu pečující či osobu v evidenci má být sestaven následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj jejich schopností a dovedností užitečných a nápomocných při výkonu pěstounské péče.

2. Obsah vzdělávání pěstounů upravuje § 5 prováděcí vyhlášky k zákonu o SPOD. Zákon ani vyhláška nestanovují formu vzdělávání. Vzdělávání může zahrnovat různé typy vzdělávacích akcí realizovaných většinou formou skupinových kurzů a výcviků zaměřených na témata vážící se k výkonu pěstounské péče. Pověřená osoba má vytipovány oblasti a témata, v nichž je vhodné a užitečné pěstouny dále vzdělávat. Zároveň by však měla vyvíjet snahu pružně reagovat na konkrétní individuální situaci každého jednotlivého pěstouna ve vztahu k dítěti, které mu bylo do pěstounské péče svěřeno.

■ PŘÍKLAD

Pověřená osoba podporuje další vzdělávání pěstounů mimo jiné také tím, že má k dispozici nebo dokáže zprostředkovat odborné publikace a vzdělávací materiály, které pěstounům nabízí a zapůjčuje k jejich samostudiu.

3. Následný vzdělávací plán by měl reagovat na potřeby svěřeného dítěte a individuální potřeby a požadavky pěstouna. Měl by být logicky propojen s plánem průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči, případně s individuálním plánem ochrany dítěte.

4. Volba formy vzdělávání pěstouna může být upravena v rámci dohody o výkonu pěstounské péče. Pěstoun si může zvolit vzdělávání sám nebo se účastní jen vzdělávacích akcí zprostředkovaných nebo poskytovaných pověřenou osobou. Stejně jako v případě dalšího vzdělávání zaměstnanců pověřené osoby se také u samotných pěstounů dbá na to, aby se jejich vzdělávání primárně neřídilo nabídkou aktuálně dostupných kurzů, ale v maximální možné míře právě jejich individuálními potřebami a požadavky. Následný vzdělávací plán může obsahovat buď jen okruhy dalšího vzdělávání nebo přímo konkrétní kurzy, semináře či jiný typ podpory, který bude pěstoun v určitém časovém období absolvovat.

5. Následný vzdělávací plán pěstouna se zpracovává na určité konkrétní časové období. Obvykle je to období jednoho roku v návaznosti na zákonný požadavek rozsahu vzdělávání. Pěstoun se na tvorbě svého vzdělávacího plánu sám aktivně podílí, zná jeho obsah a naplňuje jej. Vzdělávací plán pěstouna lze průběžně upravovat a doplňovat tak, aby pružně reagoval na jeho aktuální potřeby.

Doporučení

Pověřená osoba může mít vytvořen vzor následného vzdělávacího plánu pěstouna. Vzor vždy upravuje podle individuálních potřeb jednotlivých osob. Stanoveno by mělo být také časové období, kdy je následný vzdělávací plán s pěstounem vytvářen. Mělo by být jasné, kdo plán s pěstounem uzavírá, jakým způsobem je monitorováno jeho naplňování, kdy je vyhodnocován a kdy aktualizován.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**
- **odborné texty a literatura na téma rozvíjení kvality pěstounské péče**



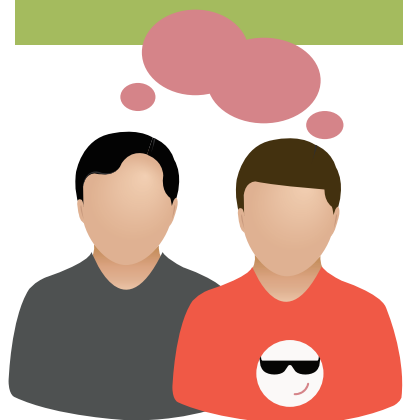
.....

poznámky standard 10

Předávání informací

11a

Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte.



Cíle kritéria:

- prostřednictvím pravidelného informování zajistit maximální součinnost všech zúčastněných na průběhu výkonu sociálně-právní ochrany

POSTUP

1. Pověřená osoba má na základě vlastní praxe stanoveno, jakým způsobem jsou cílová skupina a instituce zainteresované na pomoci a podpoře vůči ní směřované informovány o průběhu poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou a naplňování plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči.³

2. Cílem kritéria je zajistit maximální součinnost všech zúčastněných na výkonu sociálně-právní ochrany, pověřená osoba je prostředníkem předávání informací. Informuje orgán sociálně-právní ochrany o naplňování dohody o výkonu pěstounské péče, o realizaci opatření vyplývajících z individuálního plánu ochrany dítěte a z plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči. Zároveň je v kontaktu s pěstounem a svěřeným dítětem a také tyto osoby pravidelně o výstupech vyplývajících z těchto dokumentů informuje.

³ Struktura dokumentů, s nimiž pověřená osoba doprovázející pěstounské rodiny pracuje, je následující:

- Individuální plán ochrany dítěte
- Dohoda o výkonu pěstounské péče (je v souladu s individuálním plánem)
- Plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči (rozpracovává podrobnosti upravené dohodou a individuálním plánem ochrany dítěte)
- Následný vzdělávací plán osoby pečující nebo osoby v evidenci

■ PŘÍKLAD

O informování příslušného pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany hovoří ustanovení § 47b, odst. 5 zákona o SPOD (pověřená osoba zpracovává jednou za 6 měsíců zprávu, kterou předává příslušnému pracovišti orgánu sociálně-právní ochrany).

3. Za účelem zajištění jednotného postupu poskytování a předávání informací je vhodné mít alespoň rámcově stanovena pravidla upravující oblast informování. Tuto praxi ocení hlavně noví zaměstnanci, kteří zejména v okamžiku, kdy začínají samostatně pracovat s klienty, jistě takové vodítko v podobě stručného a srozumitelného popisu přivítají.

Doporučení

Pravidla pro oblast informování mohou obsahovat například:

- *výčet subjektů, jimž jsou informace poskytovány*
- *stanovení toho, jaký typ informací je určen k předávání*
- *stanovení rozsahu a formy poskytovaných informací ve vztahu k jednotlivým subjektům*
- *stanovení časové frekvence předávání informací*
- *způsob zajištění srozumitelnosti poskytovaných informací ve vztahu k jednotlivým subjektům*
- *způsob zacházení s osobními a citlivými údaji*
- *zachování mlčenlivosti*
- *způsob evidence předávaných informací atd.*

4. Předávání informací o průběhu sociálně-právní ochrany orgánu sociálně-právní ochrany je velmi citlivá otázka, která může narušovat vztah mezi klienty a pověřenou osobou. Proto je třeba přistupovat k tomuto tématu pečlivě a předem klienta informovat o povinnosti informace předávat. Zároveň je třeba sdělit, ve kterých případech budou informace předávány (§ 53 odst. 1, § 47b odst. 5, § 47c odst. 4, § 10 odst. 4 zákona o SPOD). Pověřená osoba může zároveň klienta upozornit, že také ona si může od příslušného pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany vyžádat informace o něm, a to dle ustanovení § 51 odst. 4 písm. d) zákona o SPOD. Zároveň je třeba zpracovat vše s ohledem na povinnou mlčenlivost zaměstnanců pověřené osoby dle ustanovení § 57 odst. 1, resp. 2 zákona o SPOD. Platí tedy zásada – informovat, ale ne o všem, jen v nejnutnějších, zákonem stanovených případech, anebo na konkrétní a zdůvodněné vyžádání příslušného pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany.

5. O zajištění pravidelné informovanosti o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany pověřenou osobou a o naplňování plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči vede pověřená osoba písemné záznamy. Těmito záznamy mohou být například zápisy z jednání s pečující osobou či s osobou v evidenci nebo s rodinou dítěte. Rovněž písemná evidence předávání informací orgánu sociálně-právní ochrany, včetně informací o naplňování plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči může sloužit k doložení skutečnosti, že pověřená osoba naplňuje požadavek kritéria 11a.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**
- **metodické materiály MPSV**

11b



Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.



Cíle kritéria:

- zajištění kontinuity a kvality výkonu sociálně-právní ochrany v situacích, kdy dochází k předávání (či sdílení) případů dětí a rodin mezi zaměstnanci pověřené osoby
- vzájemná zastupitelnost zaměstnanců pověřené osoby

POSTUP

1. Zastupitelnost zaměstnanců je jedním z důležitých předpokladů pro zabezpečení plynulého chodu výkonu sociálně-právní ochrany. Každá pověřená osoba by proto měla mít stanovena srozumitelná pravidla upravující situace, kdy dochází k předávání jednotlivých případů dětí a rodin jinému zaměstnanci pověřené osoby. Jedná se zejména o situace, kdy nastává změna klíčového pracovníka dítěte a jeho rodiny (viz kritérium 9c).

2. Dále sem patří i situace, kdy je konkrétní případ sdílen několika zaměstnanci pověřené osoby současně. Mohou to být zástupy v době dovolených nebo v situaci akutního onemocnění klíčového pracovníka, a případně také situace rodin se specifickou problematikou vyžadující týmovou spolupráci hned několika zaměstnanců najednou apod. Dodržováním jasných a srozumitelných pravidel pro předávání (či sdílení) případů dětí a rodin by měla být zajištěna návaznost na dosavadní spolupráci s dítětem a jeho rodinou a nezbytná kontinuita poskytované sociálně-právní ochrany.

Doporučení

Pravidla pro předávání případů dětí a rodin mohou obsahovat například:

- *výčet situací, kdy dochází k předávání (či sdílení) případů dětí a rodin*
- *popis způsobu, jakým k předávání (či sdílení) dochází – zásady a principy uplatňované při předávání a sdílení případů (například nakládání s osobními a citlivými údaji, mlčenlivost apod.)*
- *popis způsobu, jakým je se změnou seznamována cílová skupina*
- *stanovení obsahu a rozsahu informací poskytovaných spolu s předáváním (či sdílením) případů atd.*

3. K předávání případů dětí a rodin dochází nejčastěji v situacích změny klíčového pracovníka dítěte a jeho rodiny. Důvodem pro předání případu však může být například i mateřská či rodičovská dovolená klíčové pracovnice, dlouhodobý studijní pobyt či stáž zaměstnance atd. Pravidla pro předávání případů by měla postihovat jak situace plánovaného předávání, tak i situace, kdy k předání případu dochází náhle vlivem nečekaných událostí (například neplánované ukončení pracovního poměru zaměstnance z důvodu závažných životních okolností apod.).

4. Pro situace, kdy jsou případy dětí a rodin předávány a sdíleny mezi několika zaměstnanci pověřené osoby současně (například dovolená, krátkodobé onemocnění klíčového pracovníka, krátkodobá stáž na jiném pracovišti apod.), je obzvlášť důležité mít definována jasná pravidla týmové spolupráce, včetně stanovení druhu a rozsahu informací o rodinách a dětech, které mohou být předávány a sdíleny (viz kritérium 11c).

5. Nedílnou součástí pravidel je pak také stanovení způsobu, jakým jsou o změnách souvisejících s předáním svého případu (nebo jeho sdílením více zaměstnanci pověřené osoby) seznamovány osoby z cílové skupiny.

■ PŘÍKLAD

Klíčová pracovnice informuje rodinu o zástupu v době její mateřské dovolené s dostatečným předstihem. Rodina je tak na změnu postupně připravována. V průběhu dobíhající spolupráce představí klíčová pracovnice rodině svou kolegyni, která ji bude zastupovat, a předá rodině i všechny potřebné kontakty na ni. Rodina tak dostane možnost poznat se s novou klíčovou pracovnící ještě v době, než bude zahájena jejich spolupráce. Je tak ušetřena většímu stresu, který by mohla zažívat, pokud by k takové změně došlo náhle a nečekaně.

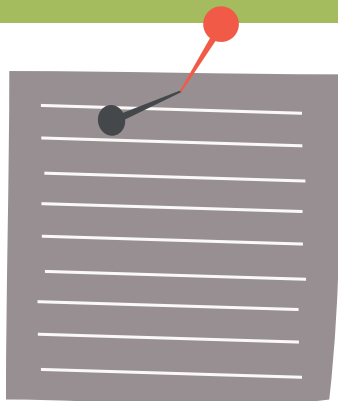
Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**

11c



Pověřená osoba má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.



Cíle kritéria:

- zajištění kontinuity poskytování sociálně-právní ochrany cílovým skupinám
- srozumitelný postup upravující získávání a předávání informací uvnitř pracoviště pověřené osoby

POSTUP

1. Nastavení jednotného postupu pro získávání a předávání informací o průběhu poskytování sociálně-právní ochrany mezi zaměstnanci pověřené osoby umožní plynulý výkon sociálně-právní ochrany. Jsou-li pravidla pro získávání a předávání informací uvnitř pracoviště jasně stanovena, nemělo by docházet k situacím, kdy zaměstnanec nemá přístup k informaci nezbytné k účinné podpoře klienta při řešení jeho aktuální situace.

Doporučení

Postup pro získávání a předávání informací může obsahovat například:

- *stanovení způsobů získávání a zaznamenávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany (kdo, kdy, co a jak)*
- *popis způsobů a formy předávání informací mezi jednotlivými zaměstnanci pověřené osoby (například sdílení informací s kolegy, přístup dalších zaměstnanců k informacím vedeným jejich kolegy v době jeho nepřítomnosti – dovolená, nemoc aj., předávání informací v situaci předávání celého případu dítěte a jeho rodiny jinému zaměstnanci apod.)*
- *stanovení rozsahu předávaných informací atd.*

2. Rozsah předávaných informací bude odlišný v závislosti na kontextu situace, která si předání informací žádá. Jiný rozsah budou mít informace o konkrétním případě dítěte a jeho rodiny předávané v rámci pravidelné porady týmu tematicky zaměřené na případovou práci s klienty, a jinak budou vypadat informace předávané v situaci, kdy dochází ke změně klíčového pracovníka (viz kritérium 11b). Pokaždé, kdy jsou nějaké informace předávány, je podstatné především to, aby v maximální možné míře byla zachována kontinuita výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.

■ PŘÍKLAD

Klíčový pracovník doprovázející pěstounskou rodinu plánuje dovolenou v délce čtyř týdnů. Jelikož se jedná o dobře spolupracující rodinu bez větších problémů, postačí předat zastupujícímu kolegovi základní informace o rodině nezbytné pro poskytnutí případné krizové intervence. Klíčový pracovník rodiny svému kolegovi předá základní údaje o dětech, rodičích a pěstunech a stručný popis aktuální situace v rodině. Kontaktní údaje na rodinu (adresa, telefonické a e-mailové spojení) jsou samozřejmě nezbytnou součástí balíčku předávaných informací. O této situaci jsou informováni rovněž klienti (kdo nepřítomného zaměstnance zastupuje, v jakých situacích se na něho mohou obracet, kontakt na zastupujícího pracovníka atd.).

3. Postup pro získávání a předávání informací by neměl opomenout ani situace, kdy například informace k případu předané klíčovým pracovníkem zastupujícímu kolegovi nedostačují k účinné podpoře a pomoci rodině v aktuální situaci, která nastala nečekaně. Nastat může i situace, kdy klíčový pracovník z důvodu náhlé zdravotní indispozice není schopen předat svým kolegům ani základní informace o průběhu práce s dítětem a rodinou. Jasně stanovený postup pro tyto i další obdobné situace, které mohou v praxi nastat, může být pro zaměstnance velmi užitečným nástrojem. I v těchto případech je vždy třeba dodržovat povinnost mlčenlivosti dle § 57 odst. 2 zákona o SPOD, tedy nesdělovat všechny informace všem pracovníkům pověřené osoby, ale jen v těch případech, které slouží k sociálně-právní ochraně.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**



.....

poznámky standard 11

Změna situace

12a



Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.

**Cíle kritéria:**

- zajištění adekvátní přípravy dětí, rodičů a pěstounů na významné změny v jejich životech
- efektivnější řešení nastalých situací změn

POSTUP

1. Již samotný charakter činnosti pověřené osoby napovídá, že její zaměstnanci se ve své praxi běžně setkávají s dětmi a s rodinami, v jejichž životech se děje mnoho významných změn, na něž svou činností a podporou reagují. Nebude tedy zřejmě obtížné alespoň ty základní a nejčastější situace identifikovat a popsat pravidla a postupy užívané ve prospěch osob z cílové skupiny. Písemné zpracování takových postupů ocení nejen zaměstnanci, kteří s praxí začínají, ale k dobré orientaci mohou pomáhat i všem ostatním zaměstnancům, kteří se s danou situací nebo změnou u klienta, jehož doprovází, dostanou do kontaktu poprvé.

■ **PŘÍKLAD**

Významnou změnou může být například situace, kdy dítě přechází z biologické rodiny do rodiny pěstounské, nebo naopak od pěstounů zpět do biologické rodiny, či přichází do pěstounské rodiny z ústavního zařízení apod. Takovému přechodu dítěte a změně v péči o něj je nezbytné věnovat pozornost, aby byl přechod pro dítě co nejméně zatěžující a nestal se zdrojem jeho další traumatizace. Stejně tak je potřeba myslet i na pečující osoby. U pověřené organizace doprovázející osoby, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu, je potom důraz na správný a hladký přechod dítěte a podporu pěstounů ještě významnější.

2. Situace významných změn mohou mít různý charakter podle toho, jaké činnosti a jakému okruhu cílové skupiny pověřená osoba sociálně-právní ochranu poskytuje. Popis situací včetně postupů a pravidel při jejich řešení by se měl vždy zakládat na zcela konkrétní praxi a zkušenostech pověřené osoby.

■ PŘÍKLAD

Mezi významné změny v oblasti pěstounské péče mohou patřit například přijetí dalšího dítěte do pěstounské péče, vážné onemocnění pěstouna nebo dítěte, komplikované vztahy dítěte v pěstounské péči s rodiči nebo s pěstouny, úmrtí rodiče dítěte v pěstounské péči aj. Zaměstnanci doprovázející dítě a pěstouna jsou díky vlastní dobré praxi lépe připraveni na řešení změn, které přicházejí.

3. V oblasti pěstounské péče je při tvorbě postupů a pravidel třeba myslet na podporu všech aktérů, tj. nejen dítěte umístěného do pěstounské péče, ale i pěstounů včetně jejich vlastních dětí či dalších dětí v pěstounské péči a také rodičů dítěte v pěstounské péči. Děti vyrůstající mimo vlastní rodinu jsou na významné události v životě velmi citlivé a na změny obvykle reagují jinak než děti vyrůstající u vlastních rodičů. Na tuto skutečnost pěstouni občas zapomínají a domnívají se, že si vystačí s vlastními zkušenostmi. Proto by zaměstnanci pověřené osoby měli být na významné změny a situace v životě dětí a rodin dobře připraveni a měli by s nimi při doprovázení pěstounských rodin aktivně pracovat.

4. Při přípravě pravidel a postupů je třeba nezapomínat, že:

- každé dítě je jedinečné, stejně jako i každá situace změny,
- obecně formulované postupy je vždy nutné přizpůsobovat individuálním potřebám dětí a rodin,
- každý plán spolupráce musí pružně reagovat na vývoj situace v rodině,
- některé změny v životě dítěte jsou spojeny s rozhodovacími procesy, které v případě svěření dítěte do pěstounské péče mají specifická pravidla (pěstoun rozhoduje pouze o běžných záležitostech, o významných rozhoduje rodič dítěte) – pověřená osoba proto poskytuje poradenství a pomoc pěstounům a svěřeným dětem při jednáních s rodiči v situacích, kdy je třeba stanovisko rodiče dítěte získat.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Příprava na přechod dítěte z pěstounské péče na přechodnou dobu do dlouhodobé pěstounské péče:

Oblasti

- stanovení minimální doby pro přípravu na přechod

- jak vzniká plán přechodu, kdo se ho účastní
- co je součástí plánu
- s kým bude v plánu pracováno (dítě, rodiče, pěstouni, kamarádi dítěte, širší rodina, škola atd.)
- jak bude minimalizována ztráta již vytvořené vazby

Průběh přípravy a kroky usnadňující přípravu (práce s životním příběhem, návštěvy včetně víkendových, společné výlety)

- zmapování aktuální situace a možných rizik (rodina, škola, přátelé atd.)
- co je nutné, aby dítě vědělo o nových pěstunech
- co je nutné, aby noví pěstouni věděli o dítěti
- jak bude probíhat kontakt s původními pěstouny
- slavnost na rozloučení atd.

Průběh přechodu

- co si dítě vezme s sebou do nového domova
- kdo bude dítě doprovázet
- oslava na přivítání

Průběh aklimatizace

- návštěvy původních pěstounů
- návštěvy kamarádů atd.

5. Zpracování kritéria 12a může mít obdobnou strukturu, jako když pověřená osoba popisuje možné rizikové, havarijní a nouzové situace (viz standard č. 15). V obou případech je nejprve potřeba identifikovat danou situaci a následně popsat jednotlivé kroky vedoucí k jejímu zvládnutí.

6. Součástí dobré praxe pověřené osoby mohou být i nejrůznější podpůrné materiály pro dospělé i pro děti (například letáky či jiné informační materiály, vzory pro práci s životním příběhem, pracovní listy, dotazníky apod.). Vhodná je i odborná literatura (nebo alespoň tipy na ni), která by klienty, kteří se ocitli v situaci některé z významných životních změn, uměla podpořit v potřebných krocích a dokázala je povzbudit i například jen v přijetí myšlenky, že daná situace není neřešitelná a jednou pomine.

7. Dopady některých životních změn na klienta u něj mohou způsobit i potřebu specializované pomoci, kterou není pověřená osoba již sama schopna zajistit. Pověřená osoba by proto měla mít vytvořen aktuální seznam odborníků (například psychoterapeut, psychiatr, právník atd.), jejichž služby může svým klientům v takových situacích doporučit. V ideálním případě nabízí klientům specialisty, s nimiž má již ověřenou spolupráci.

8. Stejně jako všechny ostatní postupy vytvořené v rámci standardů kvality by se také pravidla upravující situace významných změn v životě dětí a rodin měla průběžně doplňovat a aktualizovat v souladu s novými poznatky a zkušenostmi zaměstnanců pověřené osoby i s novými poznatky z oboru jako takového.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD
- odborné texty a literatura na téma sociální práce s dětmi a rodinami procházejícími významnými životními změnami



.....

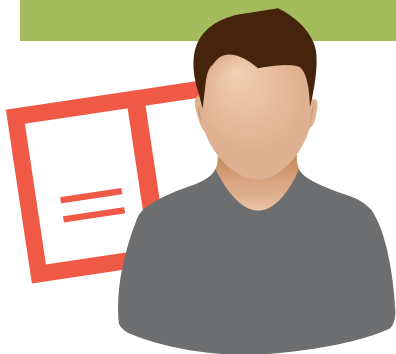
poznámky standard 12

Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

13a



Pověřená osoba má zpracována pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.



Cíle kritéria:

- pravidla pro vedení dokumentace zajistí jednotný přístup a vzájemnou zastupitelnost zaměstnanců
- bezpečí klienta díky vedení dokumentace v souladu se zákonnými požadavky na ochranu osobních a citlivých údajů

POSTUP

1. Vedení a evidence písemné i elektronické dokumentace o klientech spočívá v zaznamenávání a ukládání informací o klientech bezprostředně souvisejících s poskytováním sociálně-právní ochrany, a to včetně osobních a citlivých údajů v souladu s ustanovením § 49 odst. 10 písm. b) a § 57 odst. 2 a 3 zákona o SPOD. S vedením dokumentace souvisí tyto úkony:

Založení spisu = proces vzniku dokumentace klienta v okamžiku, kdy je zahájena spolupráce

Uzavření spisu = proces ukončení vedení dokumentace klienta v okamžiku ukončení spolupráce

Zapůjčení spisu = dočasné a odůvodněné předání spisu jiné osobě, než je zaměstnanec pověřené osoby

Nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu = například za účelem prostudování některých obsahů dokumentace apod. (originál či jeho ověřená kopie zůstávají součástí spisové dokumentace; kopie může být ověřena buď úředně, nebo postačí kopie pořízená zaměstnancem pověřené osoby přímo z originálu; výčet osob oprávněných nahlížet do spisové dokumentace je v souladu s právní úpravou zákona o SPOD)

Odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu = v odůvodněných případech a v souladu s pravidly pro vedení dokumentace

Archivace a skartace dokumentace = způsob uložení spisové dokumentace po ukončení spolupráce s klientem a uzavření spisu a úplné vyřazení spisu z evidence i z archivu (informace o archivačních a skartačních postupech jsou v souladu s platnými právními předpisy v této oblasti)

2. Spis vedený pověřenou osobou doprovázející pěstounské rodiny musí obsahovat dohodu o výkonu pěstounské péče a související dokumenty, plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči, zprávy orgánu sociálně-právní ochrany dětí atd. Spis vedený pověřenou osobou zajišťující přípravy obsahuje dokumentaci o průběhu a vyhodnocení přípravy.

3. Dokumentace musí být vždy vedena v souladu se zákonnými požadavky na ochranu osobních údajů. Pravidla pro vedení spisové dokumentace se vztahují jak na dokumentaci vedenou v listinné podobě, tak i na dokumentaci vedenou elektronicky. Pravidla by měla obsahovat:

- kdo a jakým způsobem může dokumentaci založit a uzavřít
- kdo je za vedení dokumentace zodpovědný a kdo a co do ní může zaznamenávat
- komu a za jakých okolností je možno dokumentaci zapůjčit a v jakém rozsahu
- kdo může do dokumentace či jejích částí nahlížet, za jakým účelem a za jakých okolností
- kdo a jakým způsobem může pořizovat kopie ze spisu
- kdy a komu může být odmítnuta žádost o nahlédnutí do dokumentace a jakým způsobem je o tom učiněn záznam
- kdo je zodpovědný za archivaci a skartaci dokumentace a kdy je prováděna

4. Pověřená osoba dbá na to, aby osobní a citlivé údaje o klientech byly dostatečně chráněny a aby nemohlo dojít k jejich nesprávnému použití či dokonce zneužití. Dokumentaci a všechny její části vedené v elektronické podobě je nezbytné zabezpečit heslem. Písemně vedenou dokumentaci lze ochránit uložením do uzamykatelných prostor a samozřejmě dodržováním všech pravidel o vedení dokumentace, která pověřená osoba za tímto účelem vytvořila.

5. Součástí pravidel pro vedení dokumentace je i určení způsobu, jakým osoba z cílové skupiny poskytne svůj souhlas se zpracováním osobních údajů a dalších informací bezprostředně souvisejících s poskytováním sociálně-právní ochrany.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů**
- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**



.....

poznámky standard 13

Vyřizování a podávání stížností

14a



Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.



Cíle kritéria:

- zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem
- klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany
- pověřená osoba má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností
- využití stížnosti jako podnětu pro zvyšování kvality poskytovaných činností

POSTUP

1. Obsahem pravidel pro podávání, vyřizování a evidenci stížností je:
 - jaké podání je za stížnost považováno
 - kdo může stížnost podat a komu a jakým způsobem
 - kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem (včetně například anonymních a opakovaných stížností)
 - jak budou stížnosti evidovány
2. Pověřená osoba zajistí, aby byla pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností dostupná zejména osobám z cílové skupiny. Zveřejní je prostřednictvím webových stránek, vyvěsí na nástěnce v prostorách pracoviště apod. Je vhodné mít připravenou také zjednodušenou verzi pravidel s ohledem na specifické potřeby cílových skupin. Obrázková forma pravidel může dobře sloužit zejména pro zajištění větší srozumitelnosti dětem.

Doporučení

Pojem stížnost je vhodné odlišit od dalších forem vyjádření nespokojenosti klienta, například podnětu, připomínky, návrhu. V případě, kdy klient za stížnost označí i své vyjádření, které se pověřené osobě zdá nepodstatné, je povinna jej jako stížnost přijmout a zabývat se jím.

3. Stížnost může být podána různými způsoby – osobně ústně, písemně v tištěné podobě či elektronicky, telefonicky nebo prostřednictvím zvláštní schránky pro příjem stížností, a to i anonymně. Pověřená osoba by měla vždy zajistit, aby pro všechny klienty bez rozdílu bylo reálné stížnost podat.

Doporučení

O ústním podání stížnosti se sepisuje záznam, přičemž se osvědčuje mít pro tento účel vzorový formulář. Doporučuje se zaznamenat i přímé citace klienta a následně mu záznam přečíst nebo mu ho předat k přečtení. Klient svým podpisem stvrdí, že se záznamem souhlasí.

Pokud má pověřená osoba zřízenou zvláštní schránku pro podávání stížností, je vhodné dbát na její diskrétní umístění a stanovit ve vnitřních pravidlech postup pro její vybírání.

4. Pověřená osoba má stanoveno, komu konkrétně mohou být stížnosti podávány (okruh osob oprávněných k přijímání stížností) s uvedením kontaktních údajů a doby vyhrazené pro podání stížnosti. Obecně se osvědčuje, když mohou stížnosti přijímat všichni zaměstnanci, kteří přímo pracují s klienty.

5. Při stanovování okruhu osob oprávněných k vyřizování stížností platí především, že stížnost nemůže řešit zaměstnanec, vůči němuž stížnost směřuje, ale ani zaměstnanec, který je vůči osobě, na niž byla stížnost podána, podřízený. Nejčastěji řeší stížnosti vedoucí zaměstnanec. V případě, že je stížnost podána přímo na něj, je nutné stanovit jinou osobu zodpovědnou za vyřízení stížnosti (například člena správní rady, osobu zřizovatele apod.). Potřeba je zvážit i například zastupitelnost vedoucího zaměstnance, pokud by na pracovišti nebyl dlouhodoběji přítomen.

Doporučení

Pravidla by měla obsahovat popis způsobu, jakým bude stížnost řešena včetně způsobu prověření obsahu podané stížnosti (například že k doplnění stížnosti nebo k vyjádření k jejímu obsahu bude přizván podavatel stížnosti, zaměstnanec, vůči kterému je stížnost podávána, nebo zaměstnanci, kteří jsou kompetentní k řešení stížnosti, a zda bude z jednání pořizován zápis, jakou formou a s jakými náležitostmi apod.).

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Při řešení stížností se uplatňují tyto zásady:

- při prošetřování skutečností nesmí být ohrožena bezpečnost osoby, která stížnost podala či snížena její důstojnost a tato osoba nesmí být nadměrně zatěžována například tím, že se řešení protahuje opakovaným zjišťováním skutečností různými zaměstnanci
- stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu a objektivně bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala i sdělovaným skutečnostem
- písemné vyřízení obsahuje přiměřenou odpověď vztahující se ke všem dílčím částem podané stížnosti a uvedení toho, jak budou případné nedostatky dále řešeny (například vůči osobě, která stížnost podala – zda dojde ke změně postupů pověřené osoby, klíčového pracovníka aj.)
- v případě, že od klienta přichází další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření

6. Pověřená osoba vyřizuje přijatou stížnost ve lhůtě 30 dní ode dne jejího přijetí. Pravidla stanoví také podmínky, za kterých může být stížnost vyřízena ve lhůtě do 60 dní. Za oprávněný důvod pro prodloužení lhůty lze považovat například situaci, kdy z důvodu dočasné nepřítomnosti klienta nelze získat jeho vyjádření vztahující se k projednávané stížnosti, nebo v případě, kdy je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než zaměstnance pověřené osoby. Naopak v situacích, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti, nebo dokonce podezření z páčání trestné činnosti, je nutno na podané sdělení reagovat okamžitě. Pověřená osoba klienta, který podal stížnost, o důvodech prodloužení lhůty informuje.

7. Každou přijatou stížnost vyřizuje pověřená osoba písemně a klienta, který ji podal, s obsahem vyřízené stížnosti seznámí. Je potřeba zvážit i další způsoby vyřízení stížnosti, pokud budou podávány například dětmi nebo anonymně, nebo opakující se stížností, které již byly vyřízeny aj.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Pověřená osoba přijala anonymní stížnost, která byla vhozena do schránky pro podávání stížností umístěné v prostorách u vstupu do budovy zařízení. Stížnost vyřídila písemným vyjádřením, které vyvěsila na nástěnku k tomu určenou a umístěnou v bezprostřední blízkosti schránky pro podávání stížností.

V podané anonymní stížnosti byla uvedena jména klientů a jiné citlivé údaje, které by při zveřejnění vyřízení stížnosti prostřednictvím vyvěšení na nástěnce mohly vést k identifikaci klientů. V tomto případě nebylo písemné vyjádření na anonymní stížnost nikde vyvěšeno. Stížnost byla prošetřena a závěr byl klientům oznámen písemně.

Důkazem o prokazatelném seznámení s vyřízenou stížností může být například doručenka odeslané písemnosti, podpis klienta u osobně převzaté písemnosti nebo kopie elektronického vyřízení stížnosti.

8. Evidence stížností musí být průkazná a záznamy v ní čitelné. Doporučuje se povinné náležitosti evidence stanovit předem (například označení stížnosti, obsah stížnosti, kdy byla přijata, kdy a jak vyřízena, kdo ji vyřizoval, zda byla stížnost oprávněná či nikoli aj.).

9. Pověřená osoba vždy informuje cílovou skupinu o možných formách podání stížnosti. Částečně to je naplněno již zveřejněním samotných pravidel pro podávání stížností. Klienti jsou o postupech pro podání stížnosti informováni hned při zahájení poskytování sociálně-právní ochrany a klíčový pracovník jim to i dále v průběhu spolupráce připomíná.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

V průběhu poskytování sociálně-právní ochrany se ukázalo, že i přes to, že byl klient na první schůzce o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany informován, není mu toto jeho právo dostatečně jasné. Zaměstnanec pověřené osoby proto klientovi znovu jeho právo připomněl a předal mu jednoduchý leták srozumitelně informující o možnosti podat stížnost. Současně mu sdělil, že stejný letáček s informacemi je vyvěšen také na nástěnce na chodbě i na webových stránkách zařízení, kde spolu s ním najde i podrobnější pravidla související s možností podat stížnost.

10. Pravidla mohou také obsahovat postup pro případ, kdy osoba, která podala stížnost, není s jejím vyřízením spokojena nebo pokud není řešení stížnosti v kompetenci pověřené osoby.

■ PŘÍKLAD

Součástí pravidel může být zmínka, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit na nadřízený orgán pověřené osoby nebo na instituci na pracovišti nezávislou (například úřad, který vydal pověření k výkonu sociálně-právní ochrany, veřejného ochránce práv, občanskou poradnu atd.). Pravidla i informační leták o možnostech podání stížnosti obsahují i potřebné kontaktní údaje na příslušné instituce.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**



.....

poznámky standard 14

Rizikové, havarijní a nouzové situace

15a



Pověřená osoba má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy je v nezbytném rozsahu seznámena přiměřeným způsobem i cílová skupina.



Cíle kritéria:

- příprava zaměstnanců i klientů na možný výskyt rizikových, havarijních a nouzových situací
- písemný postup pro řešení těchto situací a jeho znalost přináší zaměstnancům a klientům větší bezpečí

RIZIKOVÁ SITUACE = situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod.

NOUZOVÁ SITUACE = situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace

HAVARIJNÍ SITUACE = mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky

POSTUP

1. Pověřená osoba má písemně definovány možné rizikové, nouzové a havarijní situace, které mohou nastat buď přímo na pracovišti pověřené osoby, nebo v jeho bezprostřední blízkosti, ale také v terénu. Při stanovování výčtu možných situací vychází především ze svých vlastních zkušeností z praxe.

2. Písemně zpracované postupy pro předcházení vzniku či snížení pravděpodobnosti výskytu těchto situací by měly obsahovat návod pro praktická řešení situací, které již nastaly, případně popis způsobů, jak vzniku takových událostí účinně předcházet. Klientům i zaměstnancům je tak zajištěno větší bezpečí.

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

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

PŘÍKLADY HAVARIJNÍCH SITUACÍ: požár, únik plynu, výpadek elektrického proudu na pracovišti pověřené osoby nebo v domácnosti klienta aj.

3. Zaměstnanci pověřené osoby jsou na výskyt rizikových, nouzových a havarijních situací připraveni a vědí si rady, pokud určitá situace nastane. Z vypracovaných postupů musí být zřejmé, jaké kroky a v jakém pořadí je v dané situaci třeba učinit vůči klientům, jaké vůči zaměstnancům pověřené osoby a případně i dalším subjektům.

4. S postupy pro řešení těchto situací jsou seznámeni všichni zaměstnanci pověřené osoby. Pověřená osoba rovněž vyhodnotí, o kterých postupech, jakou formou, v jakém rozsahu a v jaký čas je vhodné informovat také osoby z cílové skupiny. Jak zaměstnanci, tak i klienti, jsou informováni i o změnách provedených v těchto postupech.

5. Součástí postupů je i stanovení způsobu evidence rizikových, nouzových a havarijních situací, a to jak evidence jejich výskytu, tak i způsobů jejich řešení. Nastalé situace jsou pravidelně vyhodnocovány. Jsou přijímána adekvátní opatření k jejich zamezení.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

V pracovně zaměstnance, ale i na služební cestě, při pochůzkách či při návštěvě u klienta může dojít k úrazu zaměstnance. Pověřená osoba má pro tento případ zpracován následující postup:

1. Vážný pracovní úraz (zranění vyžadující okamžité ošetření a následnou pracovní neschopnost)

- Přivolat pomoc nebo požádat kohokoli jiného o její přivolání.
- Nehodu neprodleně oznámit vedoucímu pracoviště a postupovat podle jeho pokynů (ohlášení policii, pojišťovně, vyčkání na případný odvoz atd.).

- V případě, že se úraz stal před schůzkou s klientem (například na cestě za ním), neprodleně klienta informovat, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí, případně kdo jej může zastoupit. Pokud toho zraněný zaměstnanec sám není schopen, zajistí kontakt s klientem vedoucí pracoviště či tento úkol deleguje na jiného zaměstnance.
- Sepsat protokol o úrazu a předat jej k dalšímu šetření (s policií, pojišťovnou apod.).
- Spolupracovat až do úplného prošetření události.
- Provést záznam do knihy rizikových, nouzových a havarijních situací.

2. Lehký pracovní úraz

- Učinit taková opatření, aby se lehký pracovní úraz kvůli zanedbání jeho ošetření nestal závažnou zdravotní komplikací.
- Učinit taková opatření, aby drobné zranění nepoškodilo v míře větší než nezbytné svěřený majetek, majetek zaměstnance či majetek kolegů a klientů.
- V případě, že se úraz stal před schůzkou s klientem, neprodleně klienta informovat, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí, případně kdo jej může zastoupit. Pokud toho zraněný zaměstnanec sám není schopen, zajistí kontakt s klientem vedoucí pracoviště či tento úkol deleguje na jiného zaměstnance.
- V případě, že s lehkým pracovním úrazem souvisí další skutečnosti jako například potřeba následné péče pro zaměstnance nebo uvedení místa, kde k úrazu došlo, do původního stavu apod., oznámí to zraněný zaměstnanec vedoucímu pracoviště a bude o tom učiněn záznam.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**
- **obecné předpisy z oblasti požární ochrany, bezpečnosti práce a práce s riziky**



.....

poznámky standard 15

Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

16a

Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.



Cíle kritéria:

- pravidelná reflexe naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany pověřenou osobou
- hodnocení úspěšnosti vlastní práce a způsobu, jakým je sociálně-právní ochrana vykonávána, jako jeden z nástrojů zajišťující kvalitu poskytovaných činností

POSTUP

1. Pověřená osoba má nastaven fungující systém revize naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany, který prakticky uplatňuje. Ideální je, jsou-li do tohoto procesu zapojeni všichni zaměstnanci v přímé práci s klienty. Tím je dosaženo toho, že prováděná revize obsáhne co nejvěrněji skutečnou praxi pověřené osoby. Výstupy z takto provedené revize mohou sloužit jako podklad pro uskutečňování změn a úprav uplatňovaných pracovních způsobů a postupů.

■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Pravidelně jednou do roka bývá jedna z koncepčních porad zaměstnanců věnována tématu reflexe naplňování standardů kvality. Poradu řídí vedoucí pracoviště a účastní se jí všichni zaměstnanci v přímé práci s klienty. Harmonogram porady je stanoven předem, aby měli zaměstnanci možnost promyslet si jednotlivé body.

Vstupními zdroji informací o kvalitě poskytování sociálně-právní ochrany jsou jednak statistické výkazy a analýza přijatých stížností, ale i výstupy z hodnocení zaměstnanců a jejich pohled na poskytovanou sociálně-právní ochranu, podněty klientů aj.

V průběhu porady jsou zaznamenávány dílčí závěry k jednotlivým částem programu. Výstupem je celkové zhodnocení činnosti pracoviště. To se stává podkladem pro provádění změn a úprav v postupech, jež jsou na pracovišti uplatňovány.

Celkové zhodnocení činnosti je zveřejněno ve výroční zprávě. Interně je využito zejména pro tvorbu plánu činnosti pro následující období.

O všech podstatných změnách jsou informováni jak současní klienti, tak i zájemci o poskytování sociálně-právní ochrany a veřejnost. Důležité změny jsou zapracovány do informačních materiálů o poskytované službě a zveřejněny prostřednictvím internetu.

2. Průběžná kontrola a hodnocení způsobu, jakým je sociálně-právní ochrana vykonávána, souvisí úzce s kritériem 8a (pravidelné hodnocení zaměstnanců), a dále pak také se standardem č. 6 (plnění povinností zaměstnance plynoucích z jeho pracovní náplně).

3. Při stanovování systému kontroly a hodnocení jsou využívány hlavně procesy, které jsou u pověřené osoby zavedeny a jsou funkční. Může se jednat o porady, evidenci práce s klienty, výkazy uskutečněných činností, hodnotící rozhovory se zaměstnanci, ale také například o zpětnou vazbu od klientů či spolupracujících organizací (viz kritérium 16b).

■ PŘÍKLAD

Vedoucí zaměstnanec se účastní případových porad zaměstnanců v přímé péči.

Vedoucí zaměstnanec jednou za šest měsíců reflektuje se zaměstnanci v přímé péči naplňování cílů jejich společné práce s klienty.

4. Cílem kontroly a hodnocení má být především plánování a další rozvoj poskytování sociálně-právní ochrany, udržení či zvýšení její kvality, tak aby co nejlépe odpovídala skutečným potřebám cílové skupiny. Rozhodně se nemá jednat o nástroj restrikce vůči zaměstnancům pověřené osoby.

5. Zaměstnanci pověřené osoby vědí, jak kontrola a hodnocení kvality výkonu sociálně-právní ochrany probíhá. Záznamy a zápisy vztahující se ke kontrole a k hodnocení pověřená osoba uchovává.

6. Systém pravidelné revize naplňování standardů kvality a hodnocení způsobu poskytování sociálně-právní ochrany je nastaven reálně, tj. způsobem, jaký pověřená osoba dokáže v praxi realizovat. Komplikované a příliš sofistikované postupy jsou v tomto ohledu spíše na škodu a v praxi se ukazují jako obtížné uchopitelné a jen těžko z nich lze vyvodit jednoznačné závěry.

7. Pro vlastní hodnocení činnosti a její další plánování za účelem zvyšování kvality poskytované sociálně-právní ochrany může pověřená osoba využívat i nástroje strategického plánování, je-li v organizaci tento druh plánování zaveden.

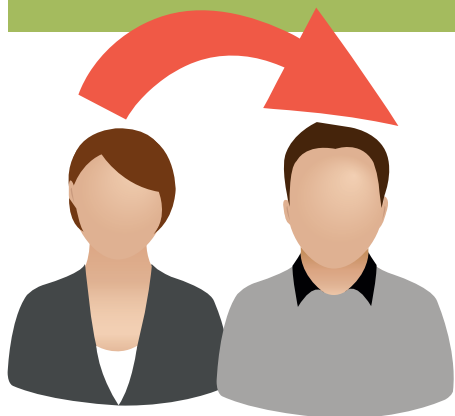
Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**
- **odborné texty a literatura na téma hodnocení kvality/úspěšnosti vlastní práce a strategického plánování v organizaci**

16b



Pověřená osoba má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.



Cíle kritéria:

- využívání zpětné vazby pro zkvalitňování výkonu poskytované sociálně-právní ochrany a další rozvoj pověřené osoby

POSTUP

1. Pověřená osoba má zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od osob z cílové skupiny i od spolupracujících institucí. Obdobně jako u pravidelné revize naplňování standardů kvality a u průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany (viz kritérium 16a) jsou i zpětné vazby od zmíněných subjektů důležitým zdrojem informací pro hodnocení kvality poskytovaných činností a pro jejich další rozvoj. Výhodné je získávat zpětnou vazbu průběžně, a to zejména jedná-li se o zpětnou vazbu osob z cílové skupiny.

2. Zaměstnanci pověřené osoby pravidla pro zjišťování zpětné vazby znají a v praxi podle nich postupují. Jsou například schopni uvést některé konkrétní příklady, kdy byla na základě zpětné vazby zlepšena kvalita poskytované sociálně-právní ochrany.

3. K získávání zpětné vazby využívá pověřená osoba především způsoby, které se jí v praxi osvědčují jako funkční.

4. Zpětnou vazbu od osob z cílové skupiny může získat například prostřednictvím prostého dotazu na spokojenost s intervencí či s podporou, které se jim od pověřené osoby dostává. Spolu s dotazem může zaměstnanec klienta požádat také o vyjádření jeho názoru na případnou změnu, jakou by klient uvítal.

Doporučení

Při zjišťování zpětné vazby bývá vhodné ptát se nejen na to, s čím je klient při poskytování sociálně-právní ochrany nespokojen, a co by byl rád, kdyby se změnilo. Vhodné je ptát se i na pozitivní stránky poskytované sociálně-právní ochrany, tj. co klientovi vyhovuje a co mu sedí, bez čeho by si poskytovanou pomoc nedovedl představit apod. Klientova reakce může být kromě zpětné vazby i zdrojem mnoha dalších informací užitečných pro pokračující spolupráci s ním.

5. Obzvláště tehdy, pokud se pověřená osoba k získávání zpětné vazby od osob z cílové skupiny rozhodne využít formu dotazníku, neměla by zapomenout na důsledné formulování otázek přiměřené věku a specifikům těchto osob. Otázky je třeba formulovat jednoznačně a konkrétně a vyvarovat se používání složitých formulací. Vyhodnocování dotazníků s obecně a nejednoznačně formulovanými otázkami nemůže přinést relevantní informace.

6. Do získávání zpětné vazby o kvalitě poskytované sociálně-právní ochrany lze kromě pracovníků v přímé péči s klienty zapojit i ostatní zaměstnance organizace (například vedoucí zaměstnance, administrativní pracovníky atd.). Důležité informace lze získat i od dalších subjektů zapojených do podpory osob z cílové skupiny, od spolupracujících osob či organizací a institucí, ale také od dobrovolníků či stážistů apod. Způsob získávání jejich zpětné vazby může mít nejrůznější podoby. Písemnou zpětnou vazbu lze získat například distribucí zpětnovazebního dotazníku či anketou. O ústní zpětnou vazbu lze kolegy z jiných institucí požádat například v průběhu dnů otevřených dveří, při realizaci kulatých stolů či jiných společných pracovních setkáních apod.

7. Pro získávání zpětné vazby lze využít i obdržené stížnosti a podněty na kvalitu poskytované sociálně-právní ochrany (viz standard č. 14). Důležité je, aby zaměstnanci pověřené osoby byli schopni vnímat stížnosti a podněty ze strany klientů nebo spolupracujících odborníků nikoli výhradně jako kritiku své práce, nýbrž také jako cenný zdroj informací podněcující k reflexi jejich dosavadních postojů nebo postupů, a tedy jako příležitost ke zlepšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany.

8. Informace získané ze zpětných vazeb různého druhu a charakteru jsou vždy vyhodnocovány a s výstupy z vyhodnocení jsou seznamováni jak zaměstnanci pověřené osoby, tak také vhodnou formou osoby z cílové skupiny, spolupracující odborníci i veřejnost.

■ PŘÍKLAD

Zaměstnanci v přímé práci se klientů průběžně dotazují na jejich spokojenost s podporou a s intervencemi, kterých se jim prostřednictvím pověřené osoby dostává.

Zaměstnanci pověřené osoby zjišťují spokojenost s poskytováním sociálně-právní ochrany od zástupců spolupracujících organizací formou krátkého dotazníku.

Pověřená osoba v pravidelných intervalech analyzuje stížnosti a podněty a výstupy využívá pro zlepšení kvality poskytované sociálně-právní ochrany.

Pravidelná setkávání s klienty, se spolupracujícími organizacemi, s veřejností v podobě dnů otevřených dveří a kulatých stolů slouží mimo jiné i k získávání zpětné vazby na činnosti poskytované pověřenou osobou.

Zpětnou vazbu na kvalitu a způsob poskytování sociálně-právní ochrany získává pověřená osoba formou rozhovorů také od stážistů a dobrovolníků.

Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**
- **odborné texty a literatura na téma efektivního získávání zpětné vazby na kvalitu poskytovaných služeb**



.....

poznámky standard 16

SLOVNÍČEK POJMŮ

Cílová skupina = vymezený okruh osob, jemuž je poskytována sociálně-právní ochrana, tj. děti, rodiče, osoby pečující, osoby v evidenci, žadatelé o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče, fyzické osoby vhodné stát se osvojiteli nebo pěstouny, osvojitelé, další osoby odpovědné za výchovu dítěte

Dítě = osoba mladší 18 let

Individuální plán ochrany dítěte (IPOD) = plán práce s dítětem a jeho rodinou, případně dalšími zainteresovanými osobami; je vytvářen a vyhodnocován příslušným pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany za aktivní spolupráce rodiny

Klient = viz Cílová skupina

Mentor = osoba odpovědná za proces zaškolení nového zaměstnance

Zaměstnanec/zaměstnanci = zaměstnanci pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) zákona o SPOD

Autory manuálu jsou odborníci dlouhodobě se zabývající oblastí sociálně-právní ochrany a standardů kvality v sociálních službách. Text manuálu je výsledkem úzké spolupráce těchto expertů se členy realizačního týmu projektu Systémová podpora procesů transformace systému péče o ohrožené děti a rodiny. Výsledná podoba textu prošla oponenturami nezávislých odborníků z praxe.

