

manuál implementace

# STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

pro zařízení pro děti  
vyžadující okamžitou pomoc

MPSV 2014

 PRÁVO NA DĚTSTVÍ



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

## O B S A H

<b>Úvod</b>		<b>3-5</b>
<b>Standard č. 1</b>	Cíle a způsoby činnosti zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc	<b>6-15</b>
<b>Standard č. 2</b>	Ochrana práv a chráněných zájmů	<b>16-25</b>
<b>Standard č. 3</b>	Prostředí a podmínky	<b>26-32</b>
<b>Standard č. 4</b>	Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany	<b>33-39</b>
<b>Standard č. 5</b>	Podpora přirozeného sociálního prostředí	<b>40-48</b>
<b>Standard č. 6</b>	Personální zabezpečení zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc	<b>49-59</b>
<b>Standard č. 7</b>	Přijímání a zaškolování zaměstnanců	<b>60-68</b>
<b>Standard č. 8</b>	Profesní rozvoj zaměstnanců	<b>69-78</b>
<b>Standard č. 9</b>	Přijímání dětí do zařízení	<b>79-90</b>
<b>Standard č. 10</b>	Plán sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc	<b>91-101</b>
<b>Standard č. 11</b>	Předávání informací	<b>102-107</b>
<b>Standard č. 12</b>	Ukončení péče v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc	<b>108-112</b>
<b>Standard č. 13</b>	Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany	<b>113-117</b>
<b>Standard č. 14</b>	Vyřizování a podávání stížností	<b>118-123</b>
<b>Standard č. 15</b>	Rizikové, havarijní a nouzové situace	<b>124-127</b>
<b>Standard č. 16</b>	Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany	<b>128-133</b>
<b>Slovníček pojmů</b>		<b>134</b>

# ÚVOD

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

dostává se Vám do rukou příručka, jejímž záměrem je sloužit jako pomůcka a vodítko při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc. 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 standardů též povinnost písemně vypracovat příslušné dokumenty, směrnice a metodiky.

Úloha zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále jen ZDVOP) v systému sociálně-právní ochrany dětí v České republice spočívá v zajištění okamžité, krizové a krátkodobé pomoci ohroženému dítěti. Tato pomoc je realizována nejen formou přímého zaopatření do doby, než bude pro dítě nalezeno řešení dlouhodobějšího charakteru (přednostně návrat do původní rodiny nebo nalezení odpovídající náhradní rodinné péče), ale také prostřednictvím spolupráce s rodinou dítěte a poskytnutím pomoci této rodině. Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí přitom kladou důraz na podporu dítěte ve vztahu s přirozeným sociálním prostředím. ZDVOP vykonávají činnost na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany vydaného krajským úřadem (§ 48 odst. 2 písm. c) zákona o SPOD).

Jedním z cílů novely zákona o SPOD, která nabyla účinnosti 1. ledna 2013, je postupné sbližování pravidel činnosti osob pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany a systému sociálních služeb upraveného zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. 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 mnohá ZDVOP jsou zároveň registrovaným poskytovatelem sociální služby.

Dítě umístěné v ZDVOP se na formulaci „zakázky“ podílí jen omezeně. Ačkoli právní úprava umožňuje, aby o pomoc zařízení požádalo samo dítě, v naprosté většině případů jde o umístění na základě žádosti zákonného zástupce, orgánu sociálně-právní ochrany nebo na základě rozhodnutí soudu. Z tohoto důvodu je míra právní regulace činnosti ZDVOP mnohem silnější než u poskytovatele sociální služby. Záležitosti, které jsou v oblasti sociálních služeb ponechány na dohodě mezi poskytovatelem a klientem, upravuje


v oblasti sociálně-právní ochrany zákon. Při implementaci standardů kvality v rámci ZDVOP je proto nutno respektovat zákonnou úpravu. Manuál proto u každého kritéria obsahuje rovněž odkaz na příslušná ustanovení zákona o SPOD, případně dalších právních předpisů, které danou problematiku řeší.

Účelem procesu standardizace je faktické zvyšování kvality poskytované sociálně-právní ochrany, nikoli formální naplňování zákonné povinnosti prostřednictvím zpracování rozsáhlých písemných dokumentů. Vyhotovení písemných dokumentů k dílčím kritériím standardů kvality je pouze nástrojem, nikoli cílem. 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 ZDVOP 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 ZDVOP 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 zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

Do pilotáže této aktivity projektu byla zapojena tři ZDVOP v Pardubickém kraji. Úkolem pilotáže nebylo jen individuálně podpořit a provést tato zařízení 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 ZDVOP, která do projektu zapojena nebyla. Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc je tak jedním z výstupů realizované pilotáže.

Struktura manuálu kopíruje uspořádání standardů kvality, jež tvoří přílohu č. 3 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 zařízení se autoři snažili celý materiál co nejvíce přiblížit praxi, aby nebyl jen teoretickým příspěvkem k tématu. 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 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 ZDVOP 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. Současně předpokládáme, že tam, kde jsou vytvořena nějaká závazná pravidla, je zaměstnanci zařízení znají a v praxi podle nich postupují.

Budeme rádi, pokud manuál Vašemu zařízení 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 zařízení, která jsou zároveň registrovaným poskytovatelem sociální služby, mají se zaváděním standardů kvality už své zkušenosti právě z oblasti sociálních služeb. Ostatním zařízením 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 zařízení, které vykonává činnost na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona o SPOD a zároveň je i poskytovatelem sociálních služeb podle zákona o sociálních službách, musí mít zpracovány „dvoje standardy“. Z pohledu platné legislativy je tomu tak, že pro každou oblast musí existovat samostatně zpracované kvalitativní parametry činností poskytovaných daným zařízením, 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 ve Vašem zařízení.

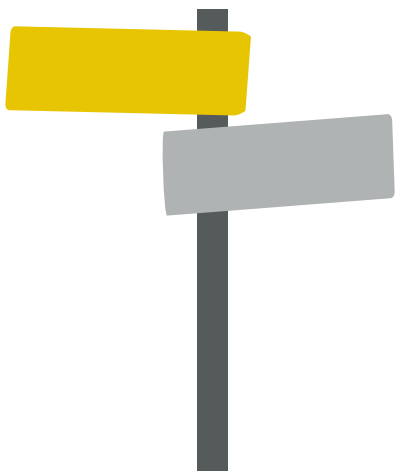
## STANDARD 1

### Cíle a způsoby činnosti zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

1a



**Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou dětem, jejich rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte a dalším osobám příbuzným nebo dítěti blízkým.**



#### 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 dle § 48 odst. 2 písm. c) zákona o SPOD v podobě usnadňující orientaci v nabídce služeb

#### POSTUP

1. Kritérium 1a požaduje srozumitelným způsobem zpřístupnit veřejnosti základní informace o činnosti ZDVOP a jeho zaměření. Tyto informace zpracované v písemné podobě jsou zveřejněny a po jejich přečtení by každý měl mít jasnou představu, o jaký typ zařízení 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 poskytuje a komu. Klientům, ale i organizacím a institucím působícím v oblasti pomáhajících profesí to velmi usnadní orientaci a správný výběr přesně toho zařízení, které prostřednictvím nabízených činností může nejlépe pomoci řešit situaci konkrétní osoby. Zaměstnancům ZDVOP 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 zařízení
- informační materiály, brožurky, letáky
- katalog služeb určených pro rodiny a děti
- nástěnka v prostorách zařízení
- krátký film o činnosti zařízení
- sociální sítě aj.

3. Poslání a cíle zařízení musí být vždy stanovovány s ohledem na nejlepší zájem a blaho dítěte (§ 1 odst. 1 a § 5 zákona o SPOD). Při popisu poslání je vhodné vyvarovat se používání cizích slov a složitých formulací. Poslání má být vyjádřeno stručně, mělo by zachycovat základní podstatu činnosti zařízení a jeho směřování (vizi). Srozumitelnost formulovaného poslání lze nejlépe ověřit tak, že jeho znění necháme přečíst osobě, která zařízení nezná nebo která se nepohybuje v oblasti pomáhajících profesí.

#### ■ PŘÍKLAD

Posláním ZDVOP je poskytnout bezpečné zázemí a odbornou pomoc dětem, které se ocitly v krizi a v ohrožení a nemohou z různých důvodů setrvat ve své rodině. Ochrana a pomoc takovému dítěti spočívá v uspokojování základních životních potřeb, včetně ubytování, v zajištění zdravotních služeb a psychologické a jiné obdobné nutné péče (§ 42 odst. 1 zákona o SPOD). ZDVOP poskytuje odbornou pomoc také rodinám těchto dětí, a to s ohledem na nejlepší zájem dítěte.

4. Stanovené cíle by měly odrážet výsledek, tj. cílový stav, jehož chce zařízení spoluprací s klienty dosáhnout. Cíle musí být v souladu s posláním zařízení a se zásadami jeho činnosti. U ZDVOP jsou cíle poskytování sociálně-právní ochrany dány již samotným zákonem o SPOD. Dílčí cíle zařízení by měly 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. Stanovené cíle vždy směřují k vyšší kvalitě poskytování sociálně-právní ochrany cílové skupině.

## ■ PŘÍKLAD

Cíle činnosti Domu P. Pittra pro děti:

- zlepšení psychického a fyzického stavu dítěte, získání náhledu rodiny na problematickou situaci a zvýšení motivace rodiny k řešení situace,
- zlepšení komunikace mezi rodiči, mezi dítětem a rodičem a dosažení zlepšení rodinných vztahů,
- zlepšení rodičovských dovedností,
- zlepšení školních výsledků, docházky dítěte, podpora dětí ve smysluplném využívání volného času,
- předejít umístění dítěte do ústavního zařízení,
- zlepšení podmínek v rodině pro možný návrat dítěte umístěného mimo vlastní rodinu zpátky domů,
- pokud návrat dítěte do rodiny není možný, ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany hledání nejlepšího možného řešení pro toto dítě (tj. prioritně náhradní rodinná péče).

Naplňování výše uvedených cílů je sledováno prostřednictvím vyhodnocení vstupních a výstupních dotazníků pro dítě, rodinu a orgán sociálně-právní ochrany dětí, které mapují současnou situaci a stav dítěte a rodiny. Vyhodnocována je i vstupní a výstupní komplexní diagnostika dítěte (oblast zdravotní, psychologická, pedagogická aj.). Stejně tak jsou pro tyto účely využívány i záznamy zaměstnanců ze spolupráce s dítětem a rodinou, průběžný popis a hodnocení stavu dítěte a rodiny včetně zaznamenaných zpětných vazeb ze strany dítěte a rodiny.

**5.** Definicí cílových skupin vymezuje ZDVOP okruh klientů, kterým poskytuje sociálně-právní ochranu. Z hlediska klienta se jedná o klíčovou informaci, podle níž může poznat, zda mu činnosti poskytované zařízením jsou, či nejsou určeny.

**6.** Cílová skupina ZDVOP je definována zákonem o SPOD jednoznačně. ZDVOP poskytují ochranu a pomoc dítěti, které se ocitlo bez jakékoli péče nebo pokud jsou jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy anebo ocitlo-li se dítě bez péče přiměřené jeho věku, pokud jde o dítě tělesně nebo duševně týrané nebo zneužívané anebo o dítě, které se ocitlo v prostředí nebo situaci, kdy jsou závažným způsobem ohrožena jeho základní práva (§ 42 odst. 1 zákona o SPOD). Do širší cílové skupiny však spadá každé dítě: podle § 8 zákona o SPOD má každé zařízení sociálně-právní ochrany 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. Cílovou skupinou ZDVOP jsou sekundárně ale také rodiče dítěte umístěného v ZDVOP nebo jiné osoby odpovědné za jeho výchovu. Zařízení je povinno spolupracovat s rodinou dítěte, poskytnout jí pomoc a podporu s cílem návratu dítěte zpět do rodinného prostředí (§ 42a odst. 1 písm. h). (viz kritérium 5c)

8. Vymezení cílové skupiny má zásadní vliv na naplňování kritéria 9c, spočívajícího ve stanovení pravidel pro možné odmítnutí umístění dítěte v ZDVOP na základě dohody uzavírané se zákonným zástupcem dítěte. Rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte 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 zařízení je tedy jasné vymezení cílové skupiny dobrou oporou v situacích, kdy musí potenciálního klienta odmítnout právě z důvodu jeho nepříslušnosti k cílové skupině, které sociálně-právní ochranu poskytuje (viz kritérium 9c).

9. Vymezení cílové skupiny musí být v souladu se stanovenými cíli a posláním zařízení a nesmí být diskriminační. ZDVOP dále může zákonem vymezenou cílovou skupinu blíže vymežit. V úvahu připadají tyto možnosti: region/ lokalita,<sup>1</sup> kde je sociálně-právní ochrana vykonávána (je určen pověřením) a specializace (například sdělení, že se zařízení zaměřuje zejména na poskytování pomoci dětem předškolního věku). Jelikož je však ZDVOP především krizovým institutem zřizovaným za účelem převzetí péče o děti, které potřebují okamžitou pomoc, je třeba také případnou specializaci zařízení chápat v tomto duchu. Pokud tedy zařízení deklaruje, že jeho specializací je zejména péče o děti určité věkové kategorie, je nutné zdůraznit zde právě slovo „zejména“. V případně akutní potřeby je totiž povinností ZDVOP přijmout každé dítě bez ohledu na užší vymezení cílové skupiny, které si zařízení stanovilo (viz kritérium 9c). Při vymezení cílové skupiny je navíc vhodné uvést i informaci o zákonné povinnosti pověřené osoby pomoci každému dítěti, které se na ni obrátí (viz výše citovaný § 8 zákona o SPOD).

## ■ PŘÍKLAD

Cílovou skupinou ZDVOP jsou ohrožené děti zejména ve věku od 3 do 18 let a jejich rodiny. Specializací zařízení je práce s dětmi závislými na návykových látkách.

---

1 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.“

10. Zásadami činnosti se rozumí základní principy a hodnoty, jimiž se ZDVOP při poskytování sociálně-právní ochrany řídí. Ty musí být v souladu se základními zásadami sociálně-právní ochrany. Předním hlediskem je zájem<sup>2</sup> a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči, přičemž se přihlíží k širšímu sociálnímu prostředí dítěte (§ 5 zákona o SPOD). (viz kritérium 5c)

### ■ PŘÍKLAD

Zásady činnosti ZDVOP:

- postup v souladu s etickým kodexem zařízení
- důraz primárně na hájení zájmů, práv a potřeb dítěte (zájem dítěte je v souladu s čl. 3 Úmluvy o právech dítěte předním hlediskem)
- nehodnotící postoj k dětem a rodičům
- vedení rodiny k aktivnímu a samostatnému řešení situace
- vnímání dítěte a rodiny jako celku a využívání komplexního přístupu v práci s dítětem a rodinou včetně širšího sociálního prostředí aj.

11. Činnosti, které ZDVOP zabezpečuje, jsou jednoznačně definovány zákonem o SPOD v § 42a. ZDVOP poskytuje ochranu a pomoc ohroženým dětem spočívající v uspokojování jejich základních životních potřeb včetně ubytování, stravování a ošacení, zajištění zdravotních služeb a psychologické a jiné odborné péče. Činnosti poskytované ZDVOP mají charakter okamžité krizové pomoci. Odborná pomoc je určena ohroženým dětem, ale také jejich rodinám s primárním cílem zlepšení podmínek v rodině, aby byl možný návrat dítěte zpátky domů.

12. Informace o vykonávaných činnostech může ZDVOP také zveřejnit. Zveřejněný seznam činností přitom musí vždy odpovídat vydanému pověření k výkonu sociálně-právní ochrany. Zařízení může zveřejnit i stručný popis metod a forem práce uplatňovaných v ZDVOP (viz kritérium 1b). To může pomoci k vytvoření konkrétnější představy o tom, jakým způsobem poskytování sociálně-právní ochrany v zařízeních tohoto typu probíhá.

### ■ PŘÍKLAD

ZDVOP poskytuje/zabezpečuje dítěti:

- ubytování, stravu a ošacení
- celodenní odbornou podporu a péči
- pomoc při přípravě na školní vyučování a doprovod do školy
- podmínky pro zájmovou činnost a vhodné trávení volného času
- odbornou pomoc (krizovou intervenci, poradenství, individuální psychoterapii aj.)
- další potřebné služby, včetně zdravotních

---

<sup>2</sup> viz Obecný komentář č. 14 z roku 2013 k právu dítěte na uplatňování jeho nejlepšího zájmu jako předního hlediska

ZDVOP spolupracuje s rodinou dítěte, poskytuje rodině odborné služby (například rodinnou psychoterapii, nácvik rodičovských kompetencí apod.) s cílem zlepšení situace rodiny a umožnění návratu dítěte zpátky domů (viz kritérium 5c).

V zájmu dítěte spolupracuje ZDVOP s orgánem sociálně-právní ochrany dětí a s dalšími odborníky zainteresovanými na pomoci dítěti a jeho rodině.

**13.** Zřizovatel ZDVOP může současně na základě jiného oprávnění (například jiný typ pověření, registrace sociální služby) poskytovat i další služby, než jsou činnosti poskytované v rámci sociálně-právní ochrany. I tyto informace by měly být veřejně dostupné. Pro klienta a spolupracující subjekty (například orgán sociálně-právní ochrany dětí) může být důležitá i informace o tom, že je zařízení oprávněno systematicky pracovat nejenom s dětmi umístěnými v ZDVOP a s jejich rodinami, ale že poskytuje sociální službu i rodinám, jejichž dítě se z pobytu v ZDVOP již vrátilo zpátky domů (například jako poskytovatel sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi) apod.

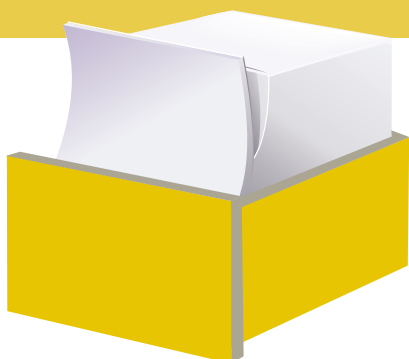
### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 1, § 5, § 8, § 9, § 42, § 42a, § 48, § 49)
- **Obecný komentář č. 14 z roku 2013 k právu dítěte na uplatňování jeho nejlepšího zájmu jako předního hlediska**
- příslušná ustanovení zákona č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon
- **standards kvality sociálních služeb (<http://www.mpsv.cz/cs/5962>)**

**1b**



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující dítěti pomoc a ochranu s cílem stabilizovat jeho situaci a navrátit jej do rodinného prostředí. Pracovní postupy a metodiky obsahují zejména způsoby práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou, postup při vedení rozhovoru s dítětem a pro vyhodnocování potřeb dítěte.



#### Cíle kritéria:

- zajištění kvalitního a odborného poskytování sociálně-právní ochrany osobám z cílové skupiny
- jednotné a transparentní pracovní postupy pro práci s cílovou skupinou

## POSTUP

1. Smyslem pracovních postupů a metodik pro práci s dítětem a jeho rodinou je zajistit jednotný postup zaměstnanců ZDVOP 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 pro práci s dítětem a jeho rodinou by měly popisovat způsob, jakým ZDVOP realizuje své poslání a naplňuje stanovené cíle. Sledují vždy základní cíl – stabilizovat situaci dítěte a jeho rodiny a navrátit dítě zpět do rodinného prostředí.

### ■ PŘÍKLAD

Pracovní postupy v ZDVOP mohou zahrnovat tyto oblasti:

- mapování a vyhodnocování potřeb a přání dítěte
- spolupráce s dítětem, rodičem a rodinou jako celkem na základě plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení a individuálního plánu ochrany dítěte zpracovaného orgánem sociálně-právní ochrany (vedení rozhovoru, krizová intervence, psychosociální podpora, výchovné poradenství apod.)
- jednotlivé etapy spolupráce (projednávání cíle a účelu pobytu dítěte v zařízení, příjem dítěte do zařízení, komunikace s rodiči a styk dítěte s rodinou atd.)
- situace, kdy návrat dítěte zpět domů není možný
- příprava dítěte a rodiny na odchod dítěte do náhradní rodinné péče, případně do ústavní péče (v situaci, kdy se dítě do rodiny vrátit nemůže)
- krizové situace (sebepoškozování dítěte, útěk dítěte aj.)
- práce s dětmi se specifickými potřebami (například s dětmi se zdravotním omezením či znevýhodněním)
- spolupráce s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, s pedagogickými, zdravotnickými a jinými službami a institucemi

3. Pracovní postupy a metodiky definují způsoby práce s dítětem a jeho rodinou. Stanoví jak procedurální aspekty této práce, tak i základní principy a postupy pro řešení konkrétních situací. Měly by být zpracovány pro všechny činnosti, které ZDVOP vykonává.

4. Pracovní postupy a metodiky popisují jednotlivé fáze přímé práce s cílovou skupinou. Mají obsahovat také vymezení spolupráce s dalšími institucemi a subjekty zainteresovanými na pomoci dítěti a jeho rodině. Důležitou součástí pracovních postupů v ZDVOP je zejména popis způsobů a forem spolupráce s orgány sociálně-právní ochrany dětí.<sup>3</sup> 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 způsob spolupráce a komunikace s orgánem sociálně-právní ochrany, osobami pověřenými k výkonu sociálně-právní ochrany, dalšími poskytovateli služeb a případnými dalšími osobami a subjekty, s nimiž může zařízení při výkonu své činnosti spolupracovat.

### Doporučení

*ZDVOP zpracovává pracovní postupy a metodiky zejména pro činnosti, které bezprostředně souvisí s poskytovanou sociálně-právní ochranou dítěti a s pomocí poskytovanou jeho rodině. Není nutné podrobně popisovat veškeré úkony, které ZDVOP vůči cílové skupině vykonává. Cílem není hromadit velké množství písemných dokumentů obsahujících pravidla pro každou myslitelnou situaci. Smysl má vytvářet jen taková pravidla a postupy, které zaměstnancům účinně pomáhají v jejich každodenní praxi.*

5. Pracovní postupy a metodiky mají především pomáhat tomu, aby se klientům dostalo kvalitní a odborné pomoci. Zaměstnancům zařízení mají přinášet potřebnou oporu při výkonu jejich praxe.

### ■ PŘÍKLAD

Zařízení má stanoveny pracovní postupy pro různé typy jednání – například jednání iniciované dítětem, rodinou, orgánem sociálně-právní ochrany apod. Mapuje motivaci dítěte a rodiny ke spolupráci (umístění dítěte v ZDVOP na základě dohody se zákonným zástupcem nebo „nedobrovolné“ umístění dítěte v ZDVOP z rozhodnutí soudu či na žádost orgánu sociálně-právní ochrany dětí). Pracovní postupy upravují i situace, kdy se zásadně liší očekávání různých zúčastněných stran (dítě, rodič, orgán sociálně-právní ochrany) ohledně cíle a účelu pobytu dítěte v ZDVOP.

---

3 Zaměstnanci ZDVOP v přímé práci s klienty musí nezbytně dbát na zajištění souladu a kontinuity se zpracovaným individuálním plánem ochrany dítěte.

6. Pracovní postupy a metodiky pro práci s cílovou skupinou mají být živými materiály. Jejich obsah se v průběhu času může měnit a aktualizovat na základě nově se objevujících potřeb klientů, ale také vlivem nových poznatků zaměstnanců ZDVOP získávaných rozšiřováním a prohlubováním jejich praktických zkušeností a sledováním nových trendů v oboru.

7. Efektivní a smysluplné jsou pouze takové pracovní postupy, které zaměstnanci v praxi aktivně využívají, znají jejich obsah a postupují v souladu s nimi. Vytváření metodik, které nemají praktické uplatnění, 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 zařízení, včetně orientace v konkrétních uplatňovaných postupech.*

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD**
- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
**Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.**



.....  
poznámky standard 1

### Ochrana práv a chráněných zájmů

#### 2a



1. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí, právo na soukromí, důstojnost a rodinný život.
2. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc písemně stanoví pravidla pro předcházení porušování lidských práv a svobod, zejména stanoví mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení lidských práv a svobod dopustil.
3. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.



#### Cíle kritéria:

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

#### POSTUP

1. Dodržování základních práv a svobod klientů je základním předpokladem kvalitního výkonu sociálně-právní ochrany. Prolíná se všemi činnostmi, které ZDVOP vůči cílové skupině vykonává. Všichni zaměstnanci dbají na to, aby v rámci své činnosti práva klientů důsledně chránili.
2. Pravidla pro oblast předcházení porušování práv a svobod, včetně mechanismů nápravy v případě, že k jejich porušení došlo, by měla zaměstnancům zařízení sloužit především jako vodítka pro praxi. Proto by neměla být příliš obecná, ale naopak by v co největší možné míře měla vycházet z konkrétních situací a specifických podmínek zařízení. 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 zařízení 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) zaměstnanci ZDVOP je nezbytným předpokladem 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.*

*Zařízení by mělo vytvářet podmínky pro průběžné vzdělávání a rozvoj svých zaměstnanců v této oblasti. Důležitá je rovněž podpora zaměstnanců formou supervizí, metodických porad či konzultací (viz standard č. 7 a 8), stejně jako i celková „kultura“ zařízení.*

4. Obsahem písemných pravidel by tedy měl být jak výčet obvyklých, každodenních 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 (viz Úmluva o právech dítěte).

5. Řešení rozporů práva rodiče a dítěte přísluší vždy jedině soudu. Soud je jedinou institucí, která rozhoduje o úpravě styku rodiče s dítětem včetně jeho omezení (viz kritérium 5a). Pro situace, kdy dítě odmítá styk s rodičem, má ZDVOP jasně stanoven postup, kterým se zaměstnanci zařízení řídí (tj. způsob přímé práce s dítětem – jakým způsobem dítěti popsat situaci tak, aby chápalo kontext, jak naplánovat potřebné kroky tak, aby byly pro dítě bezpečné atd.).

## Doporučení

ZDVOP může vymezit některé situace, kdy dočasně vyloučí styk rodiče s dítětem (§ 42a odst. 3 písm. a) bod 1). Například v situaci, kdy se rodič dítěte dostává do zařízení pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky a agresivně se domáhá styku s dítětem. V takovém případě má ochrana práva dítěte na bezpečí vždy přednost před právem rodiče na styk se svým dítětem. Vyloučení styku rodiče s dítětem, o kterém rozhodne samo ZDVOP, musí však vždy mít charakter dočasného opatření, jehož cílem je zajistit ochranu dítěte a jeho bezpečí v aktuální situaci. V případě ohrožení dítěte či nevhodného působení rodiče na umístěné dítě je povinností zařízení spolupracovat na ochraně dítěte v první řadě zejména s orgánem sociálně-právní ochrany (návrh na předběžné opatření apod.).

## ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Popis situace střetu práva dítěte s právem rodiče:

Dítě již v počátku pobytu v ZDVOP sděluje, že je otec psychicky a fyzicky týral a že má strach se s ním setkat. Strach dítěte se projevuje v každodenních situacích (koktání, když je řeč o otci, zhoršený spánek, noční pomočování, ustrašené reakce, když někdo venku zazvoní aj.). Otec se opakovaně agresivně domáhá svého rodičovského práva na styk s dítětem, ač mu je ze strany ZDVOP vysvětlováno, že aktuálně je kontakt s ním pro dítě ohrožující. Spolupráci se ZDVOP otec odmítá.

Popis opatření:

- ošetření psychického stavu dítěte a ubezpečení dítěte, že kontakt bude probíhat až ve chvíli, kdy na něj bude připraveno, a uskuteční se v bezpečných podmínkách
- neprodlené upozornění orgánu sociálně-právní ochrany s požadavkem nalezení vhodné spolupracující organizace, která by mohla pracovat s otcem, neboť ZDVOP se v tuto chvíli stává pro otce nedůvěryhodným
- ve spolupráci s dítětem stanovení plánu kontaktu dítěte a otce do budoucna (zajištění bezpečného kontaktu, stanovení časového rámce kontaktů, určení formy kontaktu – asistované setkání, písemný kontakt apod.)
- ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany informování otce o nutnosti dodržení určitých podmínek nezbytných pro realizaci kontaktu s dítětem (co je třeba, aby otec změnil, zprostředkování vhodných služeb otci, naplánování termínu vyhodnocení situace atd.)
- pokud otec podmínky pro zajištění bezpečného kontaktu dítěte s ním nerespektuje a domáhá se násilně svého práva kontaktu s dítětem, následuje oslovení dalších subjektů, jejichž úkolem je ochrana dítěte a jeho práv (orgán sociálně-právní ochrany, Policie ČR, soud.)

6. Pravidla dále stanovují postupy pro situace, kdy k porušení práv a svobod dojde. Zařízení by v tomto ohledu mělo vždy zaujímat důsledný postoj. Mělo 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, jehož práva byla porušena. 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

Klíčový pracovník, který porušil právo klienta, se mu osobně omluvil. Omluvu klient obdržel také přímo od vedoucího zaměstnance zařízení. 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.

7. Pravidla zahrnují také popis možných způsobů, jakými mohou klienti upozornit na omezování či porušování svých práv v případě, že jsou přesvědčeni, že k nim dochází, spolu s údaji, 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).

8. Zaměstnanci ZDVOP 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. Dítě, které je schopno formulovat vlastní názory, má právo tyto názory svobodně vyjadřovat při projednávání všech záležitostí, které se ho dotýkají, a to i bez přítomnosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte (§ 8 odst. 2 zákona o SPOD). 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 možností 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 důvěru, nebo odborníci, jejichž profesní výbavou je vedení rozhovorů a práce s dětmi postiženými traumatem (například psycholog nebo psychoterapeut). Názor dítěte by se vždy měl odrážet také v plánu poskytování sociálně-právní ochrany (viz kritérium 9d a 10a).*

## 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 (§ 8, § 42a)
- Obecný komentář č. 12 k Úmluvě o právech dítěte k právu dítěte být slyšeno (2009)
- standardy kvality sociálních služeb (<http://www.mpsv.cz/cs/5962>)
- etický kodex zařízení

## 2b



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Zařízení má písemně stanoven postup pro předcházení těmto situacím a postup při zjištění takového jednání, jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc či dalších dětí umístěných v zařízení, a postupuje podle něj v praxi.



### Cíle kritéria:

- ochrana dítěte před zneužíváním, zanedbáváním a týráním
- pravidla pro oblast ochrany dítěte před zneužíváním, zanedbáváním a týráním poskytují 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 aspekty sociálně-právní ochrany dětí. Zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte představují jedny z nejtěžších zásahů do života dítěte, při nichž jsou porušena jeho práva na příznivý vývoj, na identitu, svobodu myšlení, lidskou důstojnost. Při práci s dětmi umístěnými v ZDVOP je třeba, aby zaměstnanci zařízení byli důkladně seznámeni s projevy a následky tohoto patologického způsobu zacházení s dětmi.

2. ZDVOP je povinno chránit dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním, a to jak ze strany rodinných příslušníků či jiných osob dítěti blízkých, tak ze strany zaměstnanců zařízení nebo ostatních dětí umístěných v zařízení. Má jasně definovány postupy při zjištění takového jednání. Případná zjištění ohrožení dítěte oznamuje orgánu sociálně-právní ochrany (§ 10 odst. 4 zákona o SPOD). Oznamovací povinnost zařízení vůči orgánu sociálně-právní ochrany platí i pro podezření ze spáchání trestného činu ohrožujícího život, zdraví, lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění dítěte (§ 6 písm. e) zákona o SPOD). Podezření na spáchání trestného činu oznamuje zařízení dále orgánům činným v trestním řízení, spáchání přestupku pak správnímu orgánu příslušnému k vedení řízení o takovém přestupku. Pravidla postihují i situace, kdy je zneužívání, zanedbávání nebo týrání dítěte oznámeno zaměstnancům zařízení samotným dítětem (§ 8 odst. 1 zákona o SPOD).

### ■ PŘÍKLAD

ZDVOP má stanoven postup pro jednotlivé situace související s tématem zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte. Postup obsahuje popis způsobu, jak co nejúčinněji takovým situacím předcházet (strategie prevence) a jak postupovat v případě, že k nim dojde, a to včetně způsobu, jakým bude zajištěna náprava.

3. ZDVOP má nastavena pravidla pro zamezení zneužívání, zanedbávání nebo týrání dětí umístěných v zařízení ze strany zaměstnanců zařízení. Ta zahrnují zejména periodické psychologické posouzení zaměstnanců, pravidelné vzdělávání zaměřené na rozpoznání případného zneužívání nebo zanedbávání dětí, pravidelné supervize, nastavené vnitřní kontrolní mechanismy a možnost anonymních oznámení nežádoucího chování ze strany dětí (například prostřednictvím internetových stránek anebo zřízením schránky důvěry) apod.

## ■ PŘÍKLAD

ZDVOP předchází situacím zneužívání, zanedbávání nebo týrání dětí těmito způsoby:

- vhodná osvěta směrem k dítěti – zaměstnanci zařízení s dítětem o tomto tématu mluví, učí dítě chránit se před ohrožujícími situacemi a požádat o pomoc, poskytují mu důvěryhodný a bezpečný kontakt s dospělou osobou, které dítě může věřit; dítě je též vhodnou a srozumitelnou formou informováno o oznamovací povinnosti zaměstnance zařízení a o postupu, který by nastal, pokud by ke zneužití, týrání či zanedbání došlo
- osvěta a edukace směrem k pečujícím osobám dítěte, zejména rodičům – zaměstnanci zařízení s rodiči o tomto tématu mluví, podporují je v otevřené komunikaci s dítětem na toto téma, nabízí prostor pro diskusi, otázky a případné svěření se, učí rodiče, jak mohou rozpoznat signály, které by týrání či zneužívání dítěte mohly nasvědčovat atd.
- při výběru nového zaměstnance na pracovní pozici v ZDVOP se zjišťuje trestní a morální bezúhonnost uchazečů
- v rámci profesního rozvoje zaměstnanců je podporováno vzdělávání v tématech prevence týrání, zneužívání a zanedbávání dětí a pravidelné supervize (viz standard č. 8)

4. U dítěte umístěného v ZDVOP, které již bylo dříve zneužíváno, zanedbáváno nebo týráno, je tato okolnost zohledňována v plánu poskytování sociálně-právní ochrany (viz kritérium 10a). Zařízení důsledně dbá na to, aby takovému dítěti byla poskytována odborná terapie. Odborná pomoc a podpora by měla být současně směřována též vůči rodičům dítěte nebo jiným osobám odpovědným za jeho výchovu, a to včetně pomoci osobě, která se na dítěti takového chování dopouštěla.

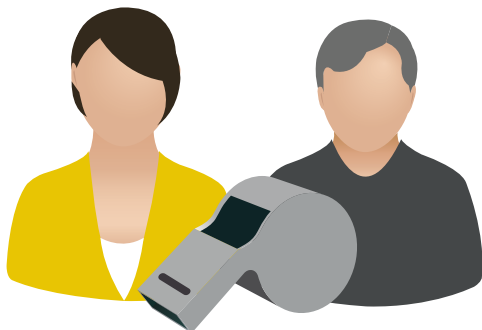
### Související odkazy

- [příslušná ustanovení zákona o SPOD \(§ 6, § 8, § 10\)](#)
- [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](#)

## 2c



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a dětí a rodin, 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 ZDVOP prostřednictvím praktického využívání postupů a pravidel pro předcházení a řešení situací střetu zájmů

## POSTUP

1. Umístěním dítěte v ZDVOP se toto dítě dostává do velmi závislého postavení. ZDVOP by proto mělo mít jasně definovány oblasti a situace, v nichž může docházet ke střetu zájmů mezi zařízením (nebo jeho zaměstnancem) a klientem (dítětem a jeho rodinou), a to vzhledem k činnostem, které vykonává. Možný střet zájmů by mohl zařízení bránit postupovat objektivně a nezávisle a v nejlepší zájmu klienta, v důsledku čehož by ZDVOP mohlo poškozovat potřeby a práva klienta, jeho rodiny či třetích osob. Jasně vymezení oblastí možného střetu zájmů je tak ochranou jak klientů, tak i zaměstnanců zařízení. Umožňuje předcházet a řešit možná poškození práv obou stran.

2. Okruh oblastí a situací možných střetů zájmů si zařízení stanoví na základě 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 zařízení 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 ZDVOP

- rodič dítěte umístěného v ZDVOP vykonává pro zařízení určitou práci (například úklid, výpomoc při zajištění vzdělávací akce aj.), je zaměstnancem anebo osobou blízkou zaměstnanci zařízení
- příbuzný dítěte umístěného v ZDVOP je vlastníkem majetku či nemovitosti, kterou zařízení užívá
- rodič dítěte umístěného v ZDVOP si chce zajistit „lepší přístup“ zaměstnance dárkem nebo nabídkou protislužby
- střet zájmu zřizovatele zařízení a klienta vyplývající z pravidel financování (právo dítěte na pravidelný kontakt s rodiči a krácení státního příspěvku při nepřítomnosti dítěte v zařízení)

3. Ke každé z uvedených situací možného střetu zájmů má ZDVOP 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 popsanych okolností jsou jasná a srozumitelná pravidla dobrým vodítkem pro zaměstnance, který se v dané situaci ocitl.*

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Definování situace možného střetu zájmu: klientem je dítě dlouholetých známých zaměstnance ZDVOP, zaměstnanec ZDVOP dobře zná osobní životní příběh dítěte a jeho rodiny

Postup pro řešení situace možného střetu zájmu:

- zaměstnanec seznámí svého nadřízeného s tím, že má s rodinou dítěte dlouhodobý osobní vztah, který by mu mohl bránit v nezaujatém postoji a přístupu k dítěti a jeho rodině
- nadřízený po dohodě s dotyčným zaměstnancem, s dítětem a jeho rodinou pověří péčí o takové dítě jiného zaměstnance ZDVOP

### Související odkazy

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





.....  
poznámky standard 2

## STANDARD 3

### Prostředí a podmínky

#### 3a

**Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc vytváří materiální, technické a hygienické podmínky pro poskytování sociálně-právní ochrany tak, aby se co nejvíce podobaly podmínkám v přirozeném rodinném prostředí. Vždy klade důraz na individuální potřeby dětí a na jejich bezpečné soukromí.**



#### Cíle kritéria:

- bezpečné a důstojné zázemí pro umístění dětí podobající se podmínkám v přirozeném rodinném prostředí
- naplňování individuálních potřeb dětí, respekt k jejich soukromí

#### POSTUP

1. Materiální, technické a hygienické podmínky zařízení by měly zohledňovat skutečnost, že ZDVOP poskytuje sociálně-právní ochranu dětem, které se ocitly v krizové situaci, která si žádá jejich dočasné umístění mimo přirozené rodinné prostředí. Prostředí, ve kterém ZDVOP poskytuje umístěným dětem péči, by se proto v maximální možné míře mělo podobat přirozenému rodinnému zázemí dětí. Prostředí přitom musí odpovídat charakteru a rozsahu činností vykonávaných v rámci pomoci a péče ohroženým dětem.

2. Potřebné materiální a technické podmínky pro poskytování sociálně-právní ochrany v ZDVOP jsou podmínkou pro vydání pověření (§ 49 odst. 2 písm. f) zákona o SPOD). Splnění hygienických podmínek pro výkon sociálně-právní ochrany dětí v zařízení posuzuje příslušný orgán ochrany veřejného zdraví (krajská hygienická stanice), jehož posudek je jedním z podkladů v řízení o vydání pověření. Materiální, technické a hygienické podmínky ZDVOP tedy musí splňovat obecně závazné normy související s provozováním tohoto typu zařízení. Musí odpovídat kapacitě zařízení (počtu dětí a zaměstnanců) a potřebám cílové skupiny a umožňovat poskytování sociálně-právní ochrany v odpovídající kvalitě.

3. Vstup do prostor zařízení musí být viditelně označen. ZDVOP vytváří vhodné prostředí pro práci s ohroženými dětmi. Prostory pro ubytování dětí, konzultační místnosti i všechny další prostory, které děti během pobytu v zařízení využívají, jsou důstojné a odpovídají účelu svého využití (viz kritérium 3b).

### Doporučení

*Zařízení má odděleny soukromé a společné prostory, které děti využívají. Dítě má možnost zařídit a vybavit si svůj soukromý prostor podle svého uvážení tak, aby se v něm cítilo dobře.*

*Zařízení podporuje individualitu klienta, nikoli uniformitu zařízení (příkladem špatné praxe jsou například stejnokroje, uniformní vybavení pokojů, sterilní neosobní prostředí apod.).*

*Zařízení má adekvátní vybavení pro cílovou skupinu dětí, pro které je určeno.*

*Prostředí zařízení je bezpečné, podnětné, vyhovuje každodenním potřebám umístěných dětí, umožňuje plnění školních povinností i smysluplné trávení volného času.*

*Zařízení se nepokouší nahrazovat dětem jejich domov a cíleně mu nekonkuruje (materiální luxus apod.). Nemělo by se stávat, že děti nechtějí zařízení z těchto důvodů opouštět a vracet se zpátky do svých domovů.*

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Pobytová část ZDVOP je umístěna ve zvýšeném přízemí rodinného domu a je upravena jako větší bytová jednotka. Sestává ze tří pokojů pro děti. Dva pokoje jsou třílůžkové – dívčí a chlapecký pro větší děti a adolescenty. V každém z pokojů jsou dvě lůžka určena k více týdenním pobytům dětí, jedno lůžko je k dispozici pro tzv. krizový pobyt na 48 hodin. Jeden větší pokoj se čtyřmi lůžky je vybavením určen pro menší děti, případně je k dispozici pro sourozenecké skupiny. U každého lůžka je nástěnka, kde si děti vystavují obrázky, které vytvořily, fotografie členů rodiny a kamarádů, či dopisy, které dostaly. Vybavení pokojů doplňují prádelníky, skříně a psací stoly. Další části interiéru tvoří společná jídelna, kuchyň, herna s knihovnou, počítačem a televizí, dvě sociální zařízení pro chlapce a děvčata. Celý interiér je vymalován pastelovými barvami, které prostor příjemněji. Děti mají k dispozici též velkou přilehlou zahradu, kde mohou trávit volný čas sportem, hrami, zahradničením apod. V suterénu budovy je k dispozici sportovní a herní místnost se stolním fotbalem, boxovacím pytle a hudebními nástroji. Další místnost je určena pro výtvarné činnosti a je dle toho i vybavena.

4. ZDVOP vytváří potřebné materiální, technické a hygienické podmínky také pro zaměstnance zařízení.

## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 49)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.  
stanovisko MPSV k dodržování hygienických požadavků čj. 2011/78920 -214 (rodinné ZDVOP atd.) - <http://www.mpsv.cz/cs/7250>
- příslušná ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- příslušná ustanovení zákona č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci)
- nařízení vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků
- 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)

### 3b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má oddělenou pobytovou část od části ambulanti, ve které jsou poskytovány konzultace, a dále část, kde probíhají návštěvy dětí.



#### Cíle kritéria:

- bezpečné a důstojné prostředí pro každodenní činnosti dětí umístěných v ZDVOP a pro odborné konzultace s dětmi a jejich rodinami
- oddělení prostor určených k ubytování dětí od prostor určených ke konzultacím s dítětem a jeho rodinou a prostor, kde probíhají návštěvy dětí

## POSTUP

1. Děti umístěné v ZDVOP potřebují především odpočinek, bezpečí a získání odstupu od situací, které je ohrožovaly. Prostory zařízení by proto měly být uspořádány s ohledem na tuto skutečnost a měly by poskytovat dětem především bezpečí a místo, kde si lze tento odstup od problémů vytvořit a postupně v sobě znovu budovat důvěru k okolnímu světu (viz kritérium 3a).
2. Část prostor určená k ubytování dětí proto musí být oddělena od prostor, kde probíhají odborné konzultace, při kterých se řeší situace dítěte a rodiny. Dítěti by mělo být umožněno, aby jeho každodenní běžné fungování nebylo zatěžováno problémy a starostmi, které ho do ZDVOP přivedly. Oddělení pobytové a ambulantní části zařízení je zabezpečeno jak prostorově, tak i personálně při respektu k zájmu dítěte (sourozenecké vazby atd.). V pobytové části ZDVOP o dítě pečují jiní zaměstnanci, než s nimiž se dítě setkává během konzultací nebo při zajišťování jiné odborné pomoci (například psychoterapie aj.).
3. Prostory určené pro konzultace s cílovou skupinou jsou důstojné a poskytují dostatečné soukromí. Pro účely poskytování odborné pomoci dětem nebo pro konzultace s rodinou dítěte 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 zařízení sdílejí.
4. Návštěvy dětí v ZDVOP by měly probíhat v prostorách, které jsou odděleny od pobytové a ambulantní části zařízení. Tím je zachováno soukromí i dalších dětí, které s dítětem, jehož navštíví rodina, sdílí pokoj, jakož i dětí, s nimiž je pracováno v ambulantní části zařízení.
5. Prostředí a vybavení jednotlivých prostor by nemělo vytvářet bariéru pro komunikaci. Uspořádání a vnitřní vybavení pracoven, konzultačních místností, návštěvní místností i prostor určených pro ubytování dětí reflektuje rovnocenný vztah zaměstnance a klienta. Vybavení je v souladu s metodami a postupy uplatňovanými při výkonu sociálně-právní ochrany dětí, a to s ohledem na potřeby cílové skupiny, která je využívá. Všechny prostory ZDVOP jsou bezpečné jak pro klienty, tak pro zaměstnance.

## ■ PŘÍKLAD

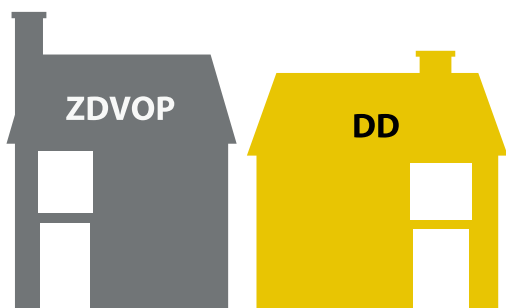
Konzultační místnost ambulantní části ZDVOP je uzpůsobena pro potřeby dětí i dospělých. Její součástí jsou pohodlná křesla, pohovka, stůl a knihovna. Pro děti je zde k dispozici herní koutek s hračkami, výtvarnými potřebami a terapeutickými pomůckami pro práci s dítětem.

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 49)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.

## 3c

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zřízené při zdravotnickém či školském ústavním zařízení odděluje činnosti provozované v rámci režimu sociálně-právní ochrany a ústavního zařízení a dbá na to, aby bylo o děti vždy pečováno v souladu s formou jejich umístění a jejich potřebami.



### Cíle kritéria:

- jednoznačné oddělení činnosti ZDVOP od péče poskytované dětem v ústavních zařízeních
- zachování specifik péče poskytované ZDVOP a dodržení standardů jeho činnosti

## POSTUP

1. ZDVOP zřízené při zdravotnickém či školském ústavním zařízení je svébytnou ohraničenou jednotkou, vykonávající činnost odděleně od zdravotnického či školského zařízení, při němž je zřízeno. ZDVOP představuje samostatné zařízení vykonávající činnost dle § 42 a násl. zákona o SPOD, s vlastními prostory a systémem financování, samostatně naplňující materiální, technické a hygienické podmínky<sup>4</sup> pro poskytování sociálně-právní ochrany dle standardu 3a. Jednotlivé typy zařízení (tj. ZDVOP, školské zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy a dětský domov pro děti do 3 let věku jako poskytovatel zdravotních služeb) jsou provozovány v odlišných zákonných režimech.

2. ZDVOP je zařízením sociálně-právní ochrany dle § 39 a násl. zákona o SPOD. V novém občanském zákoníku je řazen do ústavní výchovy. Funguje jako zařízení pobytové a ambulantní (terénní).

3. ZDVOP je jednoznačně odděleno od zdravotnického či školského zařízení, při němž je zřízeno, a to ve všech aspektech své činnosti (§ 42a zákona o SPOD). V každé situaci je jasné, zda se klient (či jiná osoba) nachází v prostorách ZDVOP či jiného zařízení (oddělené prostory, samostatná kniha návštěv, samostatně vedená a archivovaná spisová dokumentace klientů, samostatné personální zajištění) a zda je činnost vykonávána v působnosti ZDVOP dle zákona o SPOD nebo v jiném zařízení dle jiných právních předpisů.

4. Zřizovatel ZDVOP prokazatelně využívá státní příspěvek pro zřizovatele ZDVOP výlučně k financování tohoto zařízení, v souladu s § 42g odst. 2 zákona o SPOD.

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 39, § 42, § 42a, § 42g, § 49)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.
- příslušná ustanovená zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

---

4 Posudek příslušného orgánu ochrany veřejného zdraví stran zajištění odpovídajících hygienických podmínek pro výkon sociálně-právní ochrany dle § 49 odst. 2 písm. d) zákona o SPOD se vztahuje pouze na prostory, vybavení a příslušenství ZDVOP.



.....

poznámky standard 3



## STANDARD 4

### Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany

#### 4a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc informuje dítě, jeho rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další osoby dítěti příbuzné nebo blízké srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany ze strany zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, zejména o průběhu pobytu dítěte v zařízení, právech a povinnostech umístěných dětí, zaměstnanců a ředitele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.



#### Cíle kritéria:

- vytvoření podmínek pro dobrou orientaci osob z cílové skupiny v nabídce činností poskytovaných zařízením
- srozumitelné informování o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, o průběhu pobytu dítěte v zařízení a o právech a povinnostech umístěných dětí a zaměstnanců zařízení

#### POSTUP

1. Kritérium 4a hovoří o zajištění informovanosti dětí a rodičů (či jiných osob odpovědných za výchovu dítěte) o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany zařízením. Z obsahu informací poskytovaných klientům by mělo být zřejmé, jaké činnosti zařízení vykonává, kdo, jakou formou a za jakých podmínek je může využít atd. Rozsah informací je vhodné přizpůsobit tomu, v jaké fázi spolupráce či kontaktu se zařízením se dítě a jeho rodiče nachází. Jiný rozsah budou mít informace předávané potenciálním klientům a v jiném rozsahu budou informace poskytované dětem a rodinám, které činností poskytovaných zařízením aktivně využívají (tj. klientům).

2. Informace předávané cílové skupině musí vždy splňovat podmínku srozumitelnosti. Jak v písemné, tak i v ústní formě, vždy zohledňují zejména věk a celkové schopnosti porozumění klienta konkrétnímu sdělení. Dobrou praxí je mít k dispozici informační materiály zaměřené na děti různých věkových skupin. Smyslem je napomoci dětem a jejich rodinám k dobré orientaci v činnostech poskytovaných ZDVOP.

3. ZDVOP informuje cílovou skupinu srozumitelným způsobem o právech a povinnostech umístěných dětí, jejich rodičů a dalších blízkých osob, jakož též o právech a povinnostech zaměstnanců zařízení včetně ředitele ZDVOP, vyplývajících z příslušných ustanovení zákona o SPOD i z vnitřních pravidel zařízení (§ 42, § 42a zákona o SPOD). Informuje rovněž o praktických otázkách využívání služeb ZDVOP, jako je například výše příspěvku na úhradu pobytu a péče, o podmínkách snížení příspěvku atd.

4. K informování cílové skupiny o poskytování sociálně-právní ochrany využívá zařízení různé formy. Informace o právech a povinnostech umístěných dětí, jejich rodin a zaměstnanců zařízení mohou být součástí informačních brožurek a webových stránek zařízení apod. Klíčové informace o právech a povinnostech mohou být součástí vnitřního řádu a tvořit přílohu k dohodě o svěřeni dítěte do péče zařízení (§ 42 odst. 8 písm. g) zákona o SPOD). (viz standard č. 9)

5. Dobře zpracované webové stránky umožní základní orientaci v nabídce činností poskytovaných ZDVOP. Také stručný a přehledný informační materiál, například v podobě letáku, může dětem a jejich rodinám posloužit ke zpřístupnění základních informací. Po jeho přečtení by jim mělo být jasné, co mohou od zařízení očekávat, kdy a jak lze zaměstnance kontaktovat a v jakých situacích jim zařízení může poskytnout pomoc.

## ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Informační leták pro děti

Možná je Ti smutno...

Možná si nevíš rady...

Možná se zlobíš...

Možná se cítíš sám/sama...

Možná Ti někdo ubližuje...

Možná Ti teď není doma dobře...

Možná hledáš pomoc...

## DŮM TŘÍ PŘÁNÍ TI NABÍZÍ POMOC A PODPORU V JAKÉKOLI Z TĚCHTO SITUACÍ:

- ☀ Doma se děje něco, co Tě trápí.
- ☀ Rodiče se na Tebe často zlobí.
- ☀ Doma si nerozumíte.
- ☀ Rodiče se hádají.
- ☀ Máš starosti a doma Ti neumí pomoci.
- ☀ Máš potíže ve škole nebo s kamarády.
- ☀ Táta nebo máma se k Tobě nechovají dobře.
- ☀ Máš potíže s nevlastním rodičem.
- ☀ Máš pocit, že bráchu/ségru mají rodiče radši a Ty za všechno můžeš.

## DŮM TŘÍ PŘÁNÍ JE TADY PROTO:

- ☀ Aby ses cítil/a v pohodě.
- ☀ Aby Ti bylo doma zase dobře.
- ☀ Aby si Tví rodiče věděli rady s chováním k Tobě a k sobě navzájem.
- ☀ Abys byl/a úspěšný/á ve škole.
- ☀ Aby Tě brali vrstevníci.

## JAK TO U NÁS PROBÍHÁ:

Dům P. Pittra pro děti:

- ☀ Po krátkou dobu u nás můžeš bydlet (jeden den až tři měsíce), než se Tvé trápení podaří vyřešit.
- ☀ Poznáváme Tě, nasloucháme Ti a pomáháme rodičům Ti lépe rozumět.
- ☀ Podporujeme Tě ve Tvých přáních a aktivitách.
- ☀ Řešíme s Tebou a rodiči, co je potřeba změnit.
- ☀ Tvoji rodiče přichází na setkání s námi a na návštěvy za Tebou.
- ☀ Během pobytu docházíš do své školy, na kroužky a za svými kamarády.
- ☀ Na víkendy chodíš domů a zkoušíte s rodiči, jestli už se Vám spolu daří lépe.

Kontaktovat nás můžeš prostřednictvím sociálního pracovníka, rodiče, jiné dospělé osoby nebo sám na telefonu ... či na mailu ...

6. Základní informační materiál (například leták) by měl být kromě prostor ZDVOP dostupný zejména na pracovištích orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Orgán sociálně-právní ochrany by měl mít k dispozici informace o konkrétních ZDVOP působících v jeho správním obvodu, o jejich činnosti, cílové skupině, případně specializaci, a aktuální volné kapacitě.

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

8. Dobrým způsobem, jak informovat cílovou skupinu, ale i spolupracující organizace, jsou rovněž přednášky a semináře pořádané zařízením nebo společná setkávání zaměstnanců s klienty či s kolegy z jiných zařízení a organizací apod.

9. 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 zařízení apod.

## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42, § 42a, § 42b-42f)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.

## 4b

**Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany.**



### Cíle kritéria:

- zajištění základní orientace zaměstnanců i klientů v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů zařízení
- dostupnost informací 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 popsány v dokumentu, který mapuje naplňování standardů kvality ZDVOP. Tento dokument má být vodítkem v provázanosti a souvislostech jednotlivých dílčích kritérií standardů a související písemné dokumentace zařízení. Má sloužit jako mapa v systému písemných pravidel a postupů, jež si zaměstnanci zařízení za účelem zkvalitnění poskytování sociálně-právní ochrany a sjednocení své praxe vytvořili.

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

### Doporučení

*Pokud bude ZDVOP 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 do ZDVOP dovolají a bude-li se jim někdo věnovat.*

3. Dokument v podobě mapy v systému písemných pravidel ZDVOP může mít stručnou podobu jednoduchého diagramu. Důležité je, aby výstižně zobrazil provázanost jednotlivých kritérií standardů a písemné dokumentace zařízení, 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 s provozem zařízení a standardy kvality sociálně-právní ochrany.

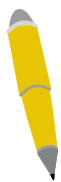
4. Tato mapa (průvodce) je současně také informací pro cílovou skupinu. Po formální i obsahové stránce by proto měla být co nejsrozumitelnější, a pokud možno přehledná.

### **Doporučení**

*Materiál lze nejen významově, ale i graficky pojmout jako rozcestník. Pro klienty zajišťuje přehlednou orientaci v písemné dokumentaci zařízení 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 (§ 42, § 42a )**

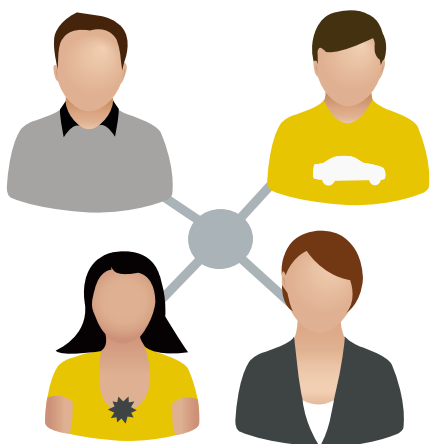


.....  
poznámky standard 4

### Podpora přirozeného sociálního prostředí

#### 5a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc podporuje děti umístěné v zařízení ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím, zejména podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými.



#### Cíle kritéria:

- podpora vztahů dětí s jejich přirozeným sociálním prostředím jako součást činnosti vykonávané zařízením ve prospěch dětí
- zajištění jednotného postupu v oblasti podpory při navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů dítěte s jemu příbuznými a blízkými osobami

#### POSTUP

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

2. Přirozeným sociálním prostředím se rozumí 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 dlouhodobě, ale i dočasně umístěných mimo vlastní rodinné prostředí. Pobytová zařízení by měla dětem umožňovat a zprostředkovávat aktivní účast na životě v rámci rodiny a širších společenských vztahů a vytvářet prostředí, kde mohou děti rozvíjet takové schopnosti a dovednosti, které jim do budoucna umožní dobrou orientaci a fungování v přirozených sociálních vztazích a vazbách.

4. Rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými je základním předpokladem dobré sociální práce s dětmi a jejich rodinami. Podpora při 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).

5. ZDVOP 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 styku dítěte s rodiči je možné pouze na základě rozhodnutí soudu (viz kritérium 2a). V případě rozporu v této záležitosti se může na soud obrátit jak rodič nebo dítě, tak i přímo ZDVOP za součinnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Zařízení v této situaci poskytuje rodičům a dětem poradenství a podporu s ohledem na zájem dítěte.

### Doporučení

*O omezení kontaktů dítěte s jemu blízkými a příbuznými osobami rozhoduje vždy pouze soud. Pokud dítě umístěné v ZDVOP odmítá kontakt s rodičem nebo s jinou blízkou osobou a je zřejmé, že styk dítěte s některou z těchto osob má na jeho stav a vývoj nepříznivé důsledky, postupuje ZDVOP podle stanovených pravidel (viz kritérium 2a a 9a). Pravidla by měla upravovat postup zařízení v situaci, kdy dítě odmítá styk s jemu příbuznými či blízkými osobami (mapování situace, zjišťování názoru a potřeb dítěte, komunikace s osobami dítěti příbuznými či blízkými, spolupráce s orgánem sociálně-právní ochrany, podání podnětu k úpravě styku dítěte s rodiči/rodičem k soudu, je-li to v nejlepším zájmu dítěte atd.). Jakékoli omezení kontaktů dítěte s osobami příbuznými a blízkými je výrazným zásahem do práv dítěte, proto je nezbytné každou takovou jednotlivou situaci důkladně posoudit a vyhodnotit ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany dětí.*

6. Při naplňování tohoto kritéria standardů by zařízení mělo brát v potaz následující oblasti:

- příprava dítěte, rodičů a dalších dítěti blízkých osob na zdravé rozvíjení vzájemných kontaktů (osobních, telefonických, písemných)
- způsob zjišťování názoru dítěte a posouzení, zda je kontakt s rodičem v dané podobě v nejlepším zájmu dítěte (viz kritérium 2a)
- přizpůsobení formy osobního kontaktu (volný, asistovaný, návštěvy dítěte mimo zařízení a návštěvy rodičů v zařízení apod.) potřebám dítěte a jeho nejlepšímu zájmu (včetně situace, kdy je kontakt nařízen soudem a jedná se o pravomocné a vykonatelné rozhodnutí)
- místo realizace osobních kontaktů (v prostorách ZDVOP, v bydlišti rodičů, na neutrálním místě apod.)
- postup v situaci, kdy dítě odmítá kontakt s rodičem nebo jinou jemu blízkou osobou
- plánování a vyhodnocování kontaktu dítěte s rodiči a dalšími dítěti blízkými osobami

7. Zařízení má stanoveny způsoby a formy podpory dětí v jejich vztazích s přirozeným sociálním prostředím, které prakticky uplatňuje. Podpora dítěte je realizována vždy s ohledem na jeho individuální potřeby a v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte zpracovaným orgánem sociálně-právní ochrany (viz kritérium 9a).

### Doporučení

*Plán podpory dítěte ve vztazích s jeho přirozeným sociálním prostředím je ideálně součástí individuálního plánu ochrany dítěte zpracovaného orgánem sociálně-právní ochrany. Přitom individuální plán ochrany dítěte umístěného v ZDVOP by měl být vždy zpracován s důrazem na návrat dítěte do rodiny. ZDVOP tento plán naplňuje a rozvíjí, pracuje s dítětem a rodinou a předkládá orgánu sociálně-právní ochrany podněty a návrhy na úpravu individuálního plánu atd.*

*Otázka podpory dítěte ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím je pak také součástí plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení (viz kritérium 9b a 10a).*

8. Vyhodnocování poskytnuté podpory dětí ve vztazích s jejich přirozeným sociálním prostředím může být spojeno s vyhodnocováním dalších oblastí zahrnutých do vyhodnocení situace dítěte, individuálního plánu ochrany dítěte a plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení v pravidelných časových intervalech.

## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42a)
- Úmluva o právech dítěte (<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>)
- Obecný komentář č. 12 k Úmluvě o právech dítěte k právu dítěte být slyšeno (2009)
- Obecný komentář č. 14 z roku 2013 k právu dítěte na uplatňování jeho nejlepšího zájmu jako předního hlediska
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.
- standardy kvality sociálních služeb (<http://www.mpsv.cz/cs/5962>)

## 5b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc vytváří příležitosti, aby dítě umístěné v zařízení využívalo veřejně dostupných služeb (škola nebo mateřská škola, zájmové kroužky mimo zařízení atd.)



### Cíle kritéria:

- prevence izolace dětí umístěných v ZDVOP od běžného sociálního prostředí
- podpora dítěte a jeho rodiny ve využívání veřejně dostupných služeb

## POSTUP

1. Cílem naplňování kritéria 5b je především zajistit, aby dítě umístěné v ZDVOP neztratilo kontakt se svým přirozeným prostředím včetně veřejně dostupných služeb, které dosud využívalo. Jedná se o důležité preventivní opatření zabráňující přetrhání kontaktů a vazeb dětí s prostředím, kde byly doposud zvyklé se pohybovat, a izolování těchto dětí od svých vrstevníků a dalších osob, s nimiž se běžně stýkaly.

2. ZDVOP svým působením podporuje či vede dítě a jeho rodiče k využívání běžných zdrojů v přirozené komunitě. Během pobytu dítěte v ZDVOP by mělo být dítěti umožněno především navštěvovat běžnou školu nebo předškolní zařízení, do kterého dítě dosud docházelo. Je-li to v jeho nejlepším zájmu a dítě si to samo přeje, lze mu po dohodě s rodiči a/nebo orgánem sociálně-právní ochrany dětí zprostředkovat a zajistit docházku v jiné škole, například ve škole v blízkosti ZDVOP nebo v jiné škole poblíž jeho bydliště apod.

3. Podle stejného principu postupuje ZDVOP také v oblasti zajišťování volnočasových aktivit dětí umístěných v zařízení. Prioritou je, aby se dítě, pokud je to v jeho zájmu, mohlo i nadále účastnit volnočasových aktivit v prostředí a s lidmi, s nimiž dosud tuto oblast sdílelo (tj. kroužky, kam dítě dosud docházelo atd.). Pokud to není možné (zejména z důvodu ochrany dítěte a zajištění jeho bezpečí), zprostředkovává zařízení dítěti možnost navštěvovat volnočasové a zájmové aktivity stejného či obdobného druhu a zaměření v jiném místě, v první řadě mimo prostory ZDVOP (například na půdě školy, v domě dětí a mládeže, v neziskové organizaci apod.). Prioritně by měly být voleny takové aktivity a místo, kde probíhají, které by dítěti umožňovaly se jich nadále účastnit a využívat je i po ukončení jeho pobytu v ZDVOP.

4. ZDVOP podporuje dítě a jeho rodinu v objevování a nalézání skutečných zájmů dítěte a v hledání možností, jak tyto zájmy a talenty smysluplně rozvíjet prostřednictvím vhodného výběru volnočasových aktivit. Cílem nemá být jen zajistit dítěti možnost smysluplného trávení volného času po dobu jeho pobytu v zařízení. Zaměstnanci zařízení by s tímto tématem měli vždy pracovat s ohledem na celkovou situaci dítěte a jeho rodiny. Dětem a jejich rodičům by měli pomáhat učit se, jak těchto zdrojů dobře využívat i v době po ukončení pobytu dítěte v ZDVOP.

5. Také při využívání dalších veřejných služeb (například zdravotních apod.) je vždy prioritou, aby dítě umístěné v ZDVOP a jeho rodina i nadále mohly využívat služby těch poskytovatelů a organizací, s nimiž už mají dobrou praktickou zkušenost.

## ■ PŘÍKLAD

Zařízení má ve svých metodických materiálech popsáno mimo jiné také to, jakými způsoby předchází izolaci dětí umístěných v ZDVOP od běžného sociálního prostředí, jak vytváří dětem a jejich rodinám příležitosti pro využívání běžných zdrojů přirozené komunity a jakými způsoby podporuje dítě, aby obstálo v běžném sociálním prostředí.

## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42a)
- Úmluva o právech dítěte (<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.

5c



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně vypracována pravidla pro poskytování pomoci a poradenství rodině umístěného dítěte, zejména stanoveny možnosti a nabídky zajištění pomoci při vyřizování a zajišťování záležitostí týkajících se dítěte, zajištění terapie, nácviku rodičovských a dalších dovedností při péči o dítě, které v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte rodina potřebuje.



### Cíle kritéria:

- zajištění odborné pomoci a poradenství rodině dítěte umístěného v ZDVOP s cílem vytvoření vhodných podmínek pro návrat dítěte do rodiny
- jednotný postup pro oblast práce s rodinou umístěného dítěte

## POSTUP

1. Povinnost ZDVOP spolupracovat s rodinou umístěného dítěte je výslovně stanovena § 42a odst. 1 písm. h) zákona o SPOD. ZDVOP je povinno spolupracovat s rodinou dítěte a poskytnout této rodině pomoc při vyřizování a zajišťování záležitostí týkajících se dítěte, zajistit jim terapii, nácvik rodičovských a dalších dovedností, které rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte nezbytně potřebuje pro péči a výchovu dítěte, a to v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte zpracovaným orgánem sociálně-právní ochrany dětí.

2. Pomoc a poradenství rodině umístěného dítěte jsou poskytovány v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte. Přitom tento plán by měl být vždy zpracován s vědomím, že je umístění dítěte v ZDVOP jen dočasným a krátkodobým řešením akutní krizové situace dítěte a jeho rodiny. Cílem je co nejrychlejší návrat dítěte zpět do rodinného prostředí (§ 10 odst. 5 zákona o SPOD – individuální plán ochrany dítěte se zpracovává s důrazem na přijetí opatření, která umožní setrvání dítěte v péči rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte).

3. Jednotný postup pro oblast práce s rodinou umístěného dítěte je zajištěn dodržováním pravidel, která si zařízení za tímto účelem vytvořila. Pravidla obsahují zejména popis způsobu a možných forem pomoci rodině (poradenství, rodinná či individuální terapie, nácvik rodičovských a dalších dovedností apod.).

### Doporučení

*ZDVOP přistupuje k rodině jako k celku – dítě je součástí rodiny. Způsoby pomoci rodině umístěného dítěte musí být vždy v souladu s potřebami dítěte a s jeho nejlepším zájmem. Zaměstnanci zařízení zaujímají k rodině dítěte nehodnotící postoj a hledají nejlepší možnou cestu, jak pomoci dítěti prostřednictvím vhodné formy podpory poskytované jeho rodině. Rodinu dítěte podporují ve vytvoření podmínek příznivých pro návrat dítěte do rodiny a jeho zdravé fungování v rodinném prostředí. Rodičům dítěte nebo jiným osobám odpovědným za jeho výchovu poskytují odborné poradenství a terapii s cílem mobilizace jejich vnitřních zdrojů včetně posílení kompetence péče o dítě.*

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Možné způsoby práce s rodinou umístěného dítěte:

- krizová intervence
- základní sociální poradenství s prvky pedagogického, psychologického a sociálně-právního poradenství
- terapeutické techniky (prvky systemické terapie, mediace, sociálně terapeutické činnosti apod.)
- individuální podpora dítěte dle jeho potřeb (rozhovor, hra, společná činnost, nácvik sociálních dovedností aj.)
- podpora rodinného systému (podpora kontaktu a vztahů dítěte s rodiči, identifikování dalších osob vztahově důležitých pro dítě a jejich role ve výchově a v životě dítěte apod.)
- trénink komunikačních dovedností v rodině (hledání možností, jak nastavit komunikaci v rodině tak, aby byla akceptovatelná všemi jejími členy)

- asistovaná a podporovaná setkávání dítěte s rodičem
- sociálně edukační vedení rodiny v péči o děti (výchovné metody, porozumění potřebám dítěte, stanovování a dodržování přiměřených hranic, posilování rodičů v jejich rodičovské roli apod.)
- sociální práce s rodinou (ambulantní i terénní formou) – poradenství, finanční plánování, doprovody na úřady, podpora při hledání zaměstnání, bydlení aj.

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 10, § 42a)
- Úmluva o právech dítěte (<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
 Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.



.....

poznámky standard 5



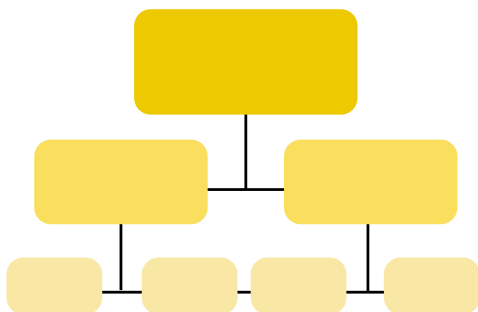
## STANDARD 6

### Personální zabezpečení zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

6a



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, 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. Činnost ZDVOP je obvykle popsána v organizačním řádu.

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

#### Doporučení

Počet pracovních míst nemusí vždy odpovídat počtu pracovních úvazků. Vhodné je proto i číselné vyjádření výše úvazku. Například 5 sociálních pracovníků = 2,5 úvazku (každý sociální 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. Přitom kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady jsou širším pojmem než „odborná způsobilost“ (viz kritérium 7a). Cílově skupině je tak zajištěna kvalitní péče osobami s odpovídající odborností a osobnostní charakteristikou.

5. Kvalifikační požadavky jsou 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 zaměstnanci ZDVOP (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 ZDVOP musí být v takovém případě v souladu se zákonnými požadavky (viz kritérium 7a).

### Doporučení

*Zařízení by mělo mít stanoven také postup pro případ, kdy zaměstnanec kvalifikační požadavky pro svou pracovní pozici nespĺňuje. Může mít například stanovena 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, a to ani pod dohledem odborně způsobilého zaměstnance (§ 49a odst. 5 zákona o SPOD).*

7. Kategorie osobnostních předpokladů zahrnuje vlastnosti a schopnosti zaměstnance vyplývající z nastavení jeho osobnosti, které mají podstatný vliv na kvalitu pracovní činnosti, již vykonává. Požadavky na osobnost zaměstnance by měly být stanovovány vždy individuálně s ohledem na charakter konkrétní činnosti, kterou má zaměstnanec zastávat. Jiné osobnostní předpoklady jsou očekávány od sociálního pracovníka nebo vychovatele, a jiné pak od manažera zařízení.

## ■ PŘÍKLAD

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

8. Pracovním profilem se rozumí 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

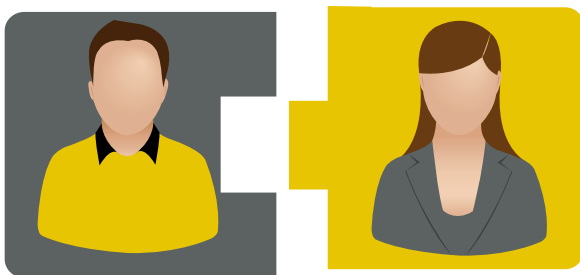
Na dlouhodobě zvýšený počet dětí trpících syndromem CAN (zejména dětí psychicky a fyzicky týraných) zařízení reagovalo rozhodnutím přijmout nového zaměstnance se specializací na práci s dětmi s traumatem. Stanovilo kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady pro pracovní pozici a vypsalo výběrové 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 zařízení.

## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 49a)
- příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 110 a násl.)
- odborná literatura na téma řízení lidských zdrojů

### 6b

**Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám umístěných dětí. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má kromě zaměstnanců zajišťujících osobní péči o děti vždy v pracovním poměru v rozsahu úvazku 1,0 sociálního pracovníka minimálně na každých 10 umístěných dětí, který splňuje podmínky odborné způsobilosti stanovené zákonem o sociálních službách.**



#### Cíle kritéria:

- sociálně-právní ochrana je poskytována přiměřeným počtem zaměstnanců tak, aby byla zachována kvalita pomoci poskytované umístěným dětem na základě jejich skutečných potřeb
- zajištění sociálního pracovníka alespoň v rozsahu 1,0 úvazku na každých 10 umístěných dětí

#### POSTUP

1. Počet zaměstnanců ZDVOP odpovídá rozsahu poskytovaných činností a potřebám cílové skupiny. Jeho stanovení vychází ze zákonem stanovených podmínek a ze znalosti potřeb osob z cílové skupiny a z náročnosti výkonu sociálně-právní ochrany.

2. ZDVOP by mělo mít nastaveny fungující mechanismy ke stanovování odpovídajícího počtu zaměstnanců a rozsahu pracovních úvazků pro jednotlivé pracovní pozice. Počet zaměstnanců v přímé péči v ZDVOP se odvíjí od kapacity zařízení a současně musí být v souladu se zákonnými požadavky. Jeden zaměstnanec ZDVOP může současně zajišťovat osobní péči nejvýše o čtyři děti svěřené do péče zařízení (§ 42 odst. 4 zákona o SPOD). Minimálně na každých 10 umístěných dětí má ZDVOP vždy v pracovním poměru v rozsahu úvazku 1,0 také sociálního pracovníka. Sociální pracovník splňuje podmínky odborné způsobilosti stanovené zákonem o sociálních službách.

3. Maximální kapacita ZDVOP je rovněž regulována zákonem o SPOD. Počet dětí umístěných v ZDVOP nesmí přesáhnout 28 dětí, a to i v případě, že je zařízení umístěno ve více budovách. Zákon o SPOD v § 42 odst. 3 stanoví, že počet dětí může být krátkodobě překročen jen v případě, že do péče zařízení jsou svěřeni sourozenci. Ministerstvo práce a sociálních věcí může v odůvodněných případech na žádost zřizovatele ZDVOP udělit výjimku z nejvýše povoleného počtu umístěných dětí (§ 42 odst. 3 zákona o SPOD).

4. 28 dětí je maximální počet dětí na jedno zařízení. Zařízení si však může stanovit i nižší maximální kapacitu, než je zákonem určená hranice. Maximální kapacitu pro poskytování sociálně-právní ochrany by však zařízení mělo vždy veřejně deklarovat. Její naplnění může mimo jiné být i důvodem pro možné odmítnutí umístění dítěte do zařízení na základě dohody uzavírané se zákonným zástupcem (viz kritérium 9c).

### Doporučení

*Maximální kapacita počtu umístěných dětí může být nižší, než je zákonem stanovená hranice 28 dětí. Nastavená kapacita zařízení by měla umožňovat zastupitelnost zaměstnanců, a to i v nepřetržitém provozu, který je zařízení povinno zajistit (§ 42 odst. 9 zákona o SPOD). Kontinuita poskytované sociálně-právní ochrany pak nemusí být narušována například výpadkem zaměstnance způsobeným jeho náhlým onemocněním apod. (viz kritérium 10d).*

5. Při plánování personálního zabezpečení by ZDVOP mělo vždy zohlednit zákonnou povinnost poskytovat služby a zajistit provoz zařízení nepřetržitě (§ 42 odst. 9 zákona o SPOD). Důležité je zohlednit nejen obecnou náročnost přímé práce s cílovou skupinou (osobní péče o děti a sociální práce), ale také například počet osob z cílové skupiny se specifickými potřebami vyžadujícími specializovanou odbornost zaměstnanců apod. Doporučuje se též zohlednit i četnost a rozsah pravidelného vyhodnocování poskytované péče, aktualizace plánu poskytování sociálně-právní ochrany atd. Sledování těchto údajů může zařízení pomoci efektivně plánovat potřebné personální zabezpečení.

### Doporučení

*Při plánování personálního zabezpečení se zohledňuje například čas potřebný k zajištění:*

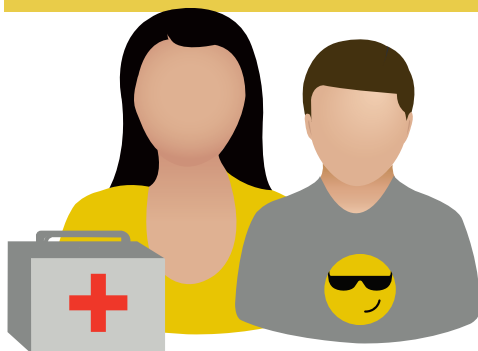
- *přímé práce s umístěným dítětem (osobní péče o dítě a sociální práce)*
- *souvisejících administrativních prací a úkonů ve prospěch umístěného dítěte a jeho rodiny (jednání s orgánem sociálně-právní ochrany a s dalšími odborníky, vedení dokumentace, psaní zpráv a záznamů z konzultací aj.)*
- *dalších činností nezbytných k zabezpečení kvalitního poskytování sociálně-právní ochrany (porady, supervize, vzdělávání apod.).*

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42)**
- **příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 110)**
- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.
- **odborná literatura na téma řízení lidských zdrojů**

## 6c

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má vždy zajištěnu pro umístěné děti dostupnou zdravotní péči a péči psychologa. Pokud je zdravotní péče nebo péče psychologa zajišťována externě, pak zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zveřejní, kdo tuto péči pro zařízení zajišťuje a v jakém rozsahu.



### Cíle kritéria:

- dostupnost zdravotní péče a péče psychologa pro děti umístěné v ZDVOP

## POSTUP

1. ZDVOP zajišťuje pro umístěné děti poskytnutí zdravotních služeb a péči psychologa v souladu s ustanovením § 42a odst. 1 písm. c) a písm. g) zákona o SPOD. Oba typy péče mohou být zajištěny buď přímo zaměstnanci ZDVOP, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu povolání podle příslušných právních předpisů, nebo externí formou prostřednictvím nasmlouvaných odborníků, s nimiž zařízení uzavřelo smluvní vztah.

2. Dostupnost zdravotní péče pro umístěné děti spočívá v zajištění nebo zprostředkování péče kvalifikovaného odborníka, způsobilého poskytnout zdravotní péči dítěti dle jeho aktuálních potřeb a zdravotní situace (například kontakt s praktickým lékařem dítěte, zajištění specializovaného vyšetření – zubního, očního, ortopedického aj., zajištění psychiatrické péče apod.). ZDVOP zajistí nebo zprostředkuje dítěti potřebná vyšetření a následnou péči pak vykonává dle pokynů lékaře (například podává léky, plní instrukce lékaře aj.). O všech krocích a opatřeních vždy informuje zákonného zástupce dítěte a koná s jeho vědomím nebo ve spolupráci s ním. V případě nikoli běžných léčebných a obdobných zákroků postupuje v souladu s občanským zákoníkem.

3. Péče psychologa je nezbytnou součástí péče o děti umístěné v ZDVOP. Psycholog mapuje psychický stav dítěte (diagnostika) a určuje nejvhodnější postup podpory a provázení dítěte po dobu jeho pobytu v zařízení. Ve spolupráci se sociálním (klíčovým) pracovníkem a se zaměstnancem zajišťujícím osobní péči o dítě a případně s dalšími odborníky, pokud to situace dítěte vyžaduje, pracuje s dítětem na zlepšení jeho psychického stavu a celkové situace.

4. O zajištění zdravotní péče a péče psychologa jsou srozumitelně informovány jak umístěné děti, tak také jejich rodiče nebo jiné osoby odpovědné za jejich výchovu. Pokud je psycholog nebo odborník zajišťující zdravotní péči přímo zaměstnancem ZDVOP, je popis jím vykonávané činnosti součástí pracovního profilu dané pracovní pozice, kterou zastává (viz kritérium 6a). Současně jsou i jasně stanovena oprávnění a povinnosti vážící se k dané pracovní pozici (viz kritérium 6d).

### Doporučení

*Psycholog nebo psychiatr či jiný odborník působící v oblasti zdravotní péče (například praktický lékař, zubař či jiný specialista) nemusí být vždy přímo zaměstnancem ZDVOP. Zařízení však musí mít databázi kontaktů na externí odborníky, jejichž služeb v případě potřeby aktivně využívá. Je vhodné mít vytipovány odborníky, kteří s cílovou skupinou klientů ZDVOP umí pracovat a jsou schopni je bez dlouhých čekacích lhůt přijmout do své péče.*

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42a)
- příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (§ 93 a násl.)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.



## 6d

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.



### Cíle kritéria:

- jednoznačné stanovení kompetencí a povinností spojených s příslušnou pracovní pozicí

## POSTUP

1. Účelem definice oprávnění a povinností je jednak podání transparentní informace o kompetencích jednotlivých zaměstnanců ZDVOP a zároveň stanovení vnitřních pravidel pro rozhodovací procesy zařízení. Prostřednictvím standardů kvality by ZDVOP mělo stanovit, kdo je například oprávněn jednat ve věci dohod o svěření dítěte do péče zařízení, kdo rozhoduje o realizaci a podmínkách nákupu externích služeb (například limity cen služeb, o nichž rozhoduje přímo sociální pracovník, kdy naopak musí dát souhlas jeho nadřízený atd.), kdo rozhoduje o přerušení návštěvy rodičů nebo jiných osob v zařízení v případě jejich nevhodného chování apod.

2. Oprávnění a povinnosti ke všem pracovním pozicím v rámci organizační struktury jsou popsány jednoznačným způsobem, který neumožňuje dvojí výklad. Obsah oprávnění a povinností odpovídá funkčnímu zařazení zaměstnanců zařízení 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.

3. Definice oprávnění a povinností k jednotlivým pracovním pozicím poskytují cílové skupině, institucím i veřejnosti informace o rozložení odpovědnosti za jednotlivé činnosti a aspekty péče poskytované zařízením.

### **Doporučení**

*Oprávnění a povinnosti ředitele ZDVOP stanovuje přímo zákon o SPOD v § 42a odst. 3. Oprávnění a povinnosti zaměstnanců v přímé péči (osobní péče o děti, sociální práce) si zařízení definuje vnitřně a přitom vždy dbá na soulad s příslušnými právními předpisy regulujícími činnost specifických profesí (například zákon o sociálních službách).*

### **Související odkazy**

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42a)**
- **odborná literatura na téma řízení lidských zdrojů**



.....  
poznámky standard 6

## STANDARD 7

### Přijímání a zaškolování zaměstnanců

#### 7a

**Zaměstnanci zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, kteří přímo poskytují sociálně-právní ochranu, splňují požadavky odborné způsobilosti a jsou bezúhonní podle zákona.**



#### Cíle kritéria:

- zajištění odborného a kvalitního poskytování sociálně-právní ochrany při práci s cílovou skupinou
- odborná způsobilost zaměstnanců je v souladu s podmínkami stanovenými zákonem

### POSTUP

1. Odbornou způsobilost pro poskytování sociálně-právní ochrany ZDVOP upravuje § 49a zákona o SPOD. Téma odborné způsobilosti zaměstnanců ZDVOP 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 se cílové skupině dostane pomoci a péče 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 zařízení ověřilo, zda všichni zaměstnanci dané podmínky splňují, a bylo schopno 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 dětem, rodičům či jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte. Pro takový případ je vhodné mít zpracován jednoznačný postup pro výkon tohoto dozoru a též postup tohoto zaměstnance, pokud se na něj obrátí klient s žádostí o poradenství či jinou činnost, k níž není oprávněn.

### Doporučení

*Osoba bez odborné způsobilosti je povinna získat odbornou způsobilost do dvou let od zahájení přímého poskytování sociálně-právní ochrany. Do lhůty dvou let se přitom nezapočítává doba, po kterou se tato osoba soustavně na přímé práci s klienty nepodílí (§ 49a odst. 5 zákona o SPOD).*

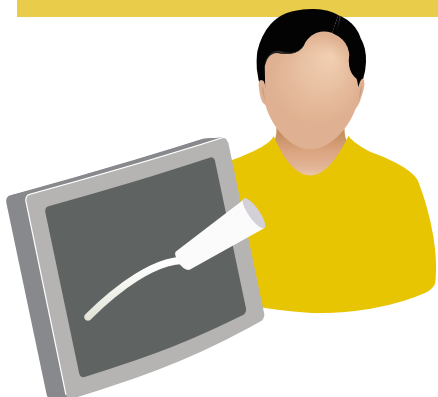
5. Rovněž pro situace spojené s případným porušením trestní bezúhonnosti zaměstnance (například je vůči zaměstnanci zahájeno trestní stíhání pro čin nesouvisející s výkonem sociálně-právní ochrany) jsou alespoň stručně zpracovaná pravidla dobrou oporou.

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 49a)**
- **příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 110 a násl.)**
- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
**Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.**

## 7b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání nových zaměstnanců a tato pravidla uplatňuje v praxi. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracována vnitřní pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců.



### Cíle kritéria:

- zabezpečení jednotného a odpovídajícího způsobu výběru nových zaměstnanců
- zajištění dostatečné přípravy nových zaměstnanců na výkon pracovní činnosti

### POSTUP

1. Kritérium 7b ukládá zařízení 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 z části univerzální pro všechny pozice, z části reflektuje některá specifika jednotlivých pracovních míst. Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců vychází z osvědčené praxe a zohledňují konkrétní podmínky daného zařízení.

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 (zveřejnění nabídky práce)

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, řídičský průkaz aj.)
- další předpoklady a doklady (bezúhonnost, profesní životopis, motivační dopis uchazeče)

Popis pravidel výběrového řízení:

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

Popis způsobu zveřejnění výsledků výběrového řízení:

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

Postup při nástupu nového zaměstnance:

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

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

**4.** Zaškolování je řízený proces seznamování zaměstnance se zařízením, 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 vybrán skutečně vhodný uchazeč a zda je nový zaměstnanec schopen dostát nárokům pracovní pozice.

**5.** Pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců obsahují zejména:

- Určení zaměstnance odpovědného 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 se zařízením, 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).

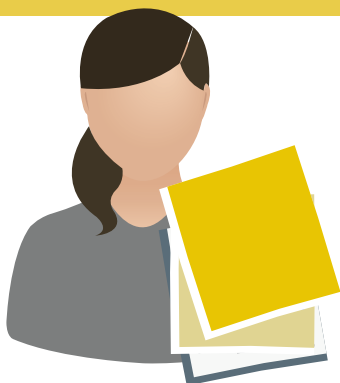
### Související odkazy

- **odborná literatura na téma výběru nových zaměstnanců a adaptace zaměstnance v novém pracovním kolektivu a podmínkách**
- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
**Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.**



## 7c

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou se zařízením pro děti vyžadující okamžitou pomoc 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 se zařízením v pracovněprávním vztahu
- ochrana bezpečí a práv klientů, ochrana osobních údajů

### POSTUP

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

#### Doporučení

*V ZDVOP mohou vedle dobrovolníků a stážistů působit také další osoby, například psychoterapeut nebo psycholog, které vykonávají pro zařízení činnost formou externí spolupráce apod. Také pro působení těchto osob by mělo mít zařízení pravidla upravující jejich činnost.*

*V případě, že v ZDVOP nepůsobí stážisté či dobrovolníci a zařízení nevyužívá ani spolupráce s externími odborníky, povinnost písemně zpracovaných vnitřních pravidel pro působení těchto osob se na zařízení nevztahuje. Tuto skutečnost je však třeba v dokumentaci zařízení výslovně uvést.*

2. Pravidla pro výkon dobrovolnické činnosti a stáží stanoví kritéria výběru, principy a postupy zaškolování a působení těchto osob v zařízení, 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 v zařízení (například intervize, supervize v pravidelných časových intervalech aj.).

3. Zařízení stanoví obsah zaškolování stážistů a dobrovolníků (například zásady bezpečnosti práce, pracovní postupy apod.) a určí osobu, která bude za proces zaškolení odpovědná (mentora). Mentor provází stážistu či dobrovolníka po celou dobu jeho působení v zařízení. V pravidlech jsou popsány nejen povinnosti mentora a stážisty či dobrovolníka, ale také míra jejich zodpovědnosti (viz kritérium 7b).

4. ZDVOP 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 v zařízení apod.

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

6. Zařízení má jasně vymezenou formu kontaktu stážistů a dobrovolníků s klienty. Například zda a do jaké míry jim umožní podílet se na přímé péči a práci s klienty (definování pravidel souhlasu klienta s účastí stážisty či dobrovolníka při jednání), pracovat s osobními údaji klientů a s dokumentací o nich vedenou nebo samostatně zpracovávat záznamy z jednání s klienty atd. Stážisté a dobrovolníci jsou vždy poučeni o povinnosti zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s ní seznámili (§ 57 odst. 2 zákona o SPOD).

## ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

ZDVOP v rámci své činnosti využívá na zajištění každodenního provozu spolupráci s dobrovolníky. Nábor, zaškolování a podporu dobrovolníků má na starosti jeden ze zaměstnanců zařízení. Oslovení dobrovolníků probíhá formou podaného inzerátu. S každým zájemcem je uskutečněn vstupní rozhovor zaměřený zejména na jeho motivaci k dobrovolnictví a na sladování jeho představ o dobrovolnictví s potřebami zařízení. Následuje vstupní zaškolení zaměřené na informování o činnosti ZDVOP a seznámení se se zásadami poskytování osobní péče a sociálně-právní ochrany. S dobrovolníkem je sepsána písemná smlouva o spolupráci. Vlastní činnost dobrovolníka již organizují zaměstnanci zodpovědní za přímou práci s dětmi umístěnými v ZDVOP. Dobrovolník se účastní pravidelných supervizi pro dobrovolníky a má možnost kdykoli požádat o intervizi. Snahou ZDVOP je udržet s dobrovolníkem, pokud se osvědčil, dlouhodobější spolupráci. V některých případech se z dobrovolníků po ukončení jejich studia stávají zaměstnanci ZDVOP.

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 49a, § 57)
- příslušná ustanovení zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.



.....  
poznámky standard 7

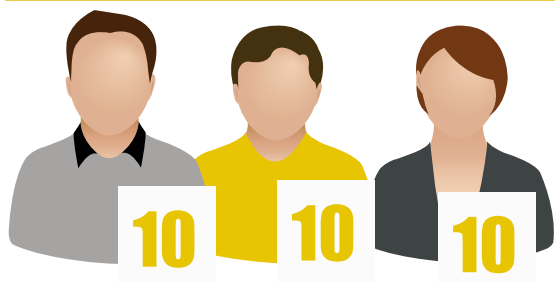
## STANDARD 8

### Profesní rozvoj zaměstnanců

8a



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnance.



#### 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 zařízení povinnost písemně zpracovat postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců. Důraz je přitom kladen 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 pana X prohloubit si dovednosti v oblasti práce s dětmi s poruchami chování.“ Potřeba další odborné kvalifikace by pak měla vycházet ze stanovených osobních profesních cílů zaměstnance pana X a měla by reflektovat jak jeho individuální potřeby, tak i potřebu zaměstnavatele (ZDVOP). Potřeba může být definována například takto: „Dotyčný zaměstnanec pan X absolvuje vzdělávací seminář zaměřený na problematiku práce s dětmi s poruchami chování, 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 hodnotící 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 písm. e) tohoto zákona, 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 ZDVOP. 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 č. 262/2006 Sb., zákoník práce (§ 302)
- odborná literatura na téma hodnocení a vedení zaměstnanců

8b



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracovány plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.



### Cíle kritéria:

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

## POSTUP

1. Zaměstnanci ZDVOP 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 stanoví 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 mimo jiné 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.).

### Doporučení

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

2. 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.

3. 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 a přímé péče, tj. prohlubování, doplňování a obnovování kvalifikace.

### Doporučení

*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.*

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

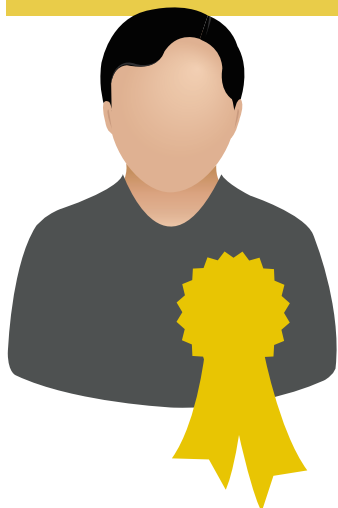
### Související odkazy

- 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

**Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.**



### Cíle kritéria:

- zajištění spravedlivého systému oceňování zaměstnanců v závislosti na výsledcích hodnocení jejich práce a osobního přínosu zařízení a jeho klientům
- zajištění motivujícího a podpůrného pracovního prostředí

### POSTUP

1. Spravedlivý systém oceňování zaměstnanců významně přispívá k vytvoření pozitivní atmosféry v zařízení, 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 zařízení. Jeho součástí by mělo být stanovení jasných a přehledných nediskriminujících pravidel, aby zaměstnancům bylo zřejmé, co mohou v oblasti oceňování od zaměstnavatele očekávat.

2. Finančním oceněním jsou mzda nebo plat, udělení odměny či přiznání osobního příplatku. 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 zvláště 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 praktickou otázku získávání finančních prostředků na provoz zařízení, jejichž výše není mnohdy dopředu známa.

5. Mezi morální ocenění zaměstnanců lze zahrnout například udělení pochvaly za dobré pracovní výsledky či mimořádný úspěch, 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 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 zařízení.*

#### **Související odkazy**

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

## 8d

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zajištěnu pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.



### Cíle kritéria:

- zajištění podpory nezávislé osoby, jejíž odbornost se vztahuje k výkonu činnosti zaměstnanců zařízení
  - 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 rozumí 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 ZDVOP 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 pracovně zařazeného k výkonu sociálně-právní ochrany na jiném pracovišti, psychologa, psychoterapeuta, psychiatra, rodinného poradce či odborníka na specifickou problematiku jako například domácí násilí, syndrom CAN 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 v zařízení).

#### **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. Zařízení 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 se zařízením 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 či ryze subjektivní.*

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

*Dobrou praxí je vedení týmové podpory zaměstnanců jiným supervizorem než tím, který superviduje vedoucí zaměstnance.*

*ZDVOP má jasně stanoven rozsah a frekvenci týmových supervizních setkání, včetně podmínek možnosti využití individuální podpory ze strany nezávislého odborníka.*

### ■ PŘÍKLAD

Podpora nezávislého odborníka může být velmi užitečná například tehdy, když se klíčový pracovník ocitne v situaci, kdy se střetávají zájmy různých stran rodinného systému. Například v situaci, kdy se zásadně liší potřeby a přání dítěte a jeho rodičů. Zájem rodiče, s nímž zařízení uzavřelo dohodu o svěření dítěte do péče zařízení, může být jiný, než je zájem dítěte, a ještě jiný než zájem další pečující osoby.

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

### Související odkazy

- <http://www.supervize.eu/>
- **odborná literatura na téma supervize a externí podpory zaměstnanců**
- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
**Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.**



.....  
poznámky standard 8

## STANDARD 9

### Přijímání dětí do zařízení

9a



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má vypracován písemný postup pro příjem dítěte do zařízení, pro návštěvy dítěte mimo zařízení, pro návštěvy rodičů či jiných osob dítěti příbuzných nebo blízkých v zařízení, pro co nejširší osobní, telefonický nebo písemný styk dítěte s rodiči či jinými osobami dítěti příbuznými nebo blízkými; s těmito postupy prokazatelně seznámí dítě, jeho rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další osoby dítěti příbuzné nebo blízké a podle nich postupuje v praxi.



#### Cíle kritéria:

- ochrana dítěte v situaci odloučení od rodičů a dalších jemu blízkých osob
- podpora kontaktu dítěte s jeho rodinou a dalšími blízkými osobami během pobytu dítěte v zařízení

#### POSTUP

1. Odloučení dítěte od rodičů a dalších jemu blízkých osob je výrazným zásahem do života dítěte. Umístění dítěte v ZDVOP má charakter krátkodobé krizové pomoci a ochrany dítěte, které se ocitlo bez adekvátní péče nebo jsou závažným způsobem ohrožována jeho základní práva (§ 42 odst. 1 zákona o SPOD). O umístění dítěte v ZDVOP rozhoduje soud. O umístění může dále požádat také orgán sociálně-právní ochrany dětí nebo rodič (zákonný zástupce), ale i samo dítě (§ 42 odst. 2 zákona o SPOD).

2. Postup pro příjem dítěte do ZDVOP obsahuje zejména:

- určení zaměstnance odpovědného za realizaci příjmů dětí do zařízení (obvykle je to sociální pracovník – viz kritérium 10c)
- stanovení průběhu příjmu v souvislosti s typem příjmu dítěte do zařízení (rozhodnutí soudu, žádost orgánu sociálně-právní ochrany, zákonného zástupce dítěte nebo dítěte samotného)
- způsob seznámení dítěte s jeho právy a povinnostmi (§ 42a odst. 3 písm. b) zákona o SPOD)

## ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Příjem dítěte do ZDVOP na základě žádosti jeho zákonného zástupce:

- první kontakt – iniciovaný ze strany klienta, orgánu sociálně-právní ochrany, jiné instituce
- jednání o způsobu poskytování sociálně-právní ochrany s cílem zmapování potřeb dítěte a rodiny a hledání možností pomoci – probíhá formou konzultací s dítětem, rodinou, orgánem sociálně-právní ochrany (součástí bývá případová konference)
- seznámení dítěte a rodiny s fungováním ZDVOP, s pravidly pobytu a s právy a povinnostmi obou stran
- vyhodnocení cíle a účelu pobytu dítěte v zařízení (viz kritérium 9d) – spolu s rodinou a s orgánem sociálně-právní ochrany, stanovení časového horizontu pobytu
- procedurální náležitosti příjmu dítěte do ZDVOP (viz kritérium 9b)
- podpora při adaptaci dítěte na pobyt v zařízení a zahájení práce s dítětem a rodinou (naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany – viz kritérium 10a)

3. Pomoc a ochrana jsou dítěti umístěnému v ZDVOP poskytovány s cílem stabilizovat jeho situaci a navrátit je do rodinného prostředí (viz kritérium 1b). Zařízení proto během pobytu podporuje co nejširší kontakt dítěte s rodinou a dalšími pro dítě důležitými blízkými osobami (viz kritérium 5a). Pro realizaci tohoto kontaktu má stanovena jasná pravidla, která důsledně uplatňuje v praxi. Klienti zařízení jsou s těmito pravidly a postupy prokazatelně seznámeni nejpozději v den umístění dítěte v ZDVOP.

### Doporučení

*Pravidla styku dítěte s rodinou a dalšími dítěti blízkými osobami jsou pro cílovou skupinu klientů ZDVOP jednou z klíčových informací. Musí být součástí dohody o svěřeni dítěte do péče zařízení a plánu poskytování sociálně-právní ochrany. V podobě stručné informace by měla být obsažena také v informačních materiálech zařízení (leták apod.) a zveřejněna vždy na webových stránkách zařízení a na nástěnce umístěné ve veřejných prostorách zařízení.*



4. Postupy upravující kontakt dítěte s rodinou a jinými osobami dítěti příbuznými nebo blízkými obsahují zejména:

- stanovení formy kontaktu dítěte s rodiči a dalšími jemu blízkými osobami (osobní, telefonický a písemný styk) včetně přizpůsobení formy osobního kontaktu (volný, asistovaný, návštěvy dítěte mimo zařízení a návštěvy rodičů v zařízení apod.) potřebám dítěte a jeho nejlepšímu zájmu
- stanovení místa realizace osobních kontaktů dítěte s rodiči a dalšími jemu blízkými osobami (v prostorách ZDVOP, v bydlišti rodičů, na neutrálním místě apod.)
- pravidla pro návštěvy dítěte mimo zařízení (propustky), návštěvy rodičů a dalších dítěti blízkých osob v zařízení
- způsob přípravy dítěte, rodičů a dalších dítěti blízkých osob na zdravé rozvíjení vzájemných kontaktů
- způsob zjišťování názoru dítěte v otázce jeho kontaktu s rodiči a dalšími jemu blízkými osobami (viz kritérium 2a)
- pravidla pro situace, kdy dítě odmítá kontakt s rodičem nebo jinou jemu blízkou osobou (viz kritérium 5a)
- způsob plánování a vyhodnocování kontaktu dítěte s rodiči a dalšími dítěti blízkými osobami

5. Podpora kontaktu dítěte s jeho rodinou a jinými příbuznými a blízkými osobami je realizována vždy s ohledem na individuální potřeby dítěte a v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte zpracovaným orgánem sociálně-právní ochrany (viz kritérium 5a). Kontakt dítěte s rodiči a dalšími blízkými osobami plánují zaměstnanci ZDVOP vždy spolu s dítětem, rodinou, s těmito osobami a s orgánem sociálně-právní ochrany.

#### ■ PŘÍKLAD

Možné formy kontaktu dítěte s rodinou a jinými osobami dítěti příbuznými nebo blízkými:

- pravidelné konzultace v prostorách ambulance ZDVOP
- telefonický kontakt prostřednictvím vlastního mobilního telefonu, nebo telefonu v zařízení
- písemný kontakt formou dopisů, e-mailů apod.
- rodiče přichází za dítětem na asistované návštěvy
- rodiče přichází za dítětem na standardní návštěvy (rodina je s dítětem o samotě v návštěvní místnosti nebo na zahradě)
- dítě chodí s rodiči ven na odpolední nebo celodenní vycházky
- víkendové nebo i delší návštěvy dítěte doma (propustky)

## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42, § 42a)
- Úmluva o právech dítěte (<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.

9b



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována pravidla pro uzavírání dohod o svěřeni dítěte do péče zařízení, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány zákonnému zástupci, se kterým je dohoda uzavírána, a též možnosti zrušení dohody. Při uzavírání dohody zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc postupuje tak, aby obsah a účel byl pro zákonné zástupce i dítě srozumitelný.



### Cíle kritéria:

- jednotná a transparentní pravidla pro proces uzavírání dohod o svěřeni dítěte do péče zařízení
- srozumitelné seznámení cílové skupiny s obsahem a účelem uzavírané dohody

## POSTUP

1. Umístění dítěte v ZDVOP na základě žádosti rodiče dítěte (zákonného zástupce) je možné, jen pokud byla mezi zařízením a zákonným zástupcem dítěte uzavřena písemná dohoda, která obsahuje všechny náležitosti stanovené § 42 odst. 8 zákona o SPOD. Kritérium 9b ukládá zařízení povinnost stanovit písemně pravidla vztahující se k procesu uzavírání dohod o svěřeni dítěte do péče zařízení (dále jen dohoda).

2. 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 (§ 42 odst. 8 zákona o SPOD).

### Doporučení

*Pravidla pro uzavírání dohod by měla obsahovat zejména:*

- *vymezení právního předpisu, na základě kterého jsou dohody uzavírány*
- *výčet osob oprávněných k uzavření dohody*
- *vymezení kompetencí osob oprávněných k přípravě dohody a k podpisu dohody, jakož i vymezení kompetencí osob oprávněných k jednání ve věci zajištění souhlasu orgánu sociálně-právní ochrany s opakovaným umístěním dítěte do zařízení na žádost zákonného zástupce dítěte*
- *výčet dokladů potřebných k uzavření dohody*
- *způsob zjišťování a ověřování osobních údajů nezbytných pro uzavření dohody*
- *výčet příloh uzavírané dohody*
- *způsob seznamování zákonného zástupce a dítěte s obsahem a s účelem dohody*
- *postup při změně a zrušení dohody, včetně způsobu oznamování výpovědí dohody ze strany zákonného zástupce dítěte příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany*

3. Dohoda o svěřeni dítěte do péče zařízení obsahuje základní identifikační údaje o zařízení (název zařízení a jeho adresa, zřizovatel zařízení a jeho sídlo) a údaje o dítěti (jméno, datum narození, bydliště, zdravotní stav). Musí obsahovat důvody pro umístění dítěte v zařízení, datum a čas dohodnutého přijetí dítěte do zařízení a souhlas zákonného zástupce s tím, že při pobytu v zařízení se na pobyt dítěte budou vztahovat pravidla stanovená ve vnitřním řádu tohoto zařízení. V dohodě jsou dále vymezeny podmínky a způsob osobního, telefonického a písemného styku dítěte s dalšími osobami včetně vymezení okruhu těchto osob (§ 42 odst. 8 zákona o SPOD).

### Doporučení

ZDVOP používá k uzavírání dohod jednotný formulář.<sup>5</sup> V pravidlech pro uzavírání dohod může mít však specifikováno:

- co je povinným a neměnitelným obsahem dohod
- o čem bude vyjednáváno individuálně (možné úpravy či změny již uzavřené dohody v průběhu pobytu dítěte v zařízení, například délka pobytu dítěte v ZDVOP, změny týkající se úpravy kontaktu dítěte s rodiči či změny úhrad příspěvku na úhradu pobytu a péče aj.) a jakým způsobem bude vyjednáváno
- postup v případě nesouhlasu orgánu sociálně-právní ochrany s opakovaným umístěním dítěte do zařízení, ačkoli zákonný zástupce dítěte o umístění žádá atd.

4. Zaměstnanec zařízení zodpovědný za uzavření dohody vždy srozumitelným způsobem seznámí zákonného zástupce dítěte i dítě s obsahem a účelem dohody.

### Doporučení

Při seznamování s obsahem dohody se doporučuje dotázat se zákonného zástupce (i dítěte), zda porozuměli všem ustanovením dohody, a případně některá složitější ustanovení ústně objasnit. Klientům je na seznámení se s obsahem uzavírané dohody ponechán dostatek času.

5. Dohoda o svěřeni dítěte do péče zařízení na základě žádosti zákonného zástupce dítěte je uzavírána na dobu nejdéle tři měsíců od umístění dítěte do zařízení. V případě opakované žádosti zákonného zástupce o umístění dítěte v ZDVOP může být dítě přijato do péče zařízení v délce dalších nejvýše tři měsíců jen s předchozím písemným souhlasem orgánu sociálně-právní ochrany (§ 42 odst. 5 zákona o SPOD). Osoba, s níž byla uzavřena písemná dohoda o svěřeni dítěte do péče zařízení (zákonný zástupce dítěte), může dohodu vypovědět kdykoli v době před uplynutím doby, na niž byla dohoda uzavřena. Ustanovení o podmínkách změny či zrušení dohody jsou přímo součástí dohody o svěřeni dítěte do péče zařízení.

---

<sup>5</sup> Vzorový formulář dohody o svěřeni dítěte do péče zařízení je také zveřejněn prostřednictvím internetu.

## Doporučení

*O umístění dítěte v ZDVOP může žádat pouze zákonný zástupce dítěte, nikoli například prarodič nebo jiný příbuzný dítěte nebo osoba, která přijala dítě do pěstounské péče. Pouze se zákonným zástupcem dítěte může být uzavřena dohoda o svěřeni dítěte do péče zařízení.*

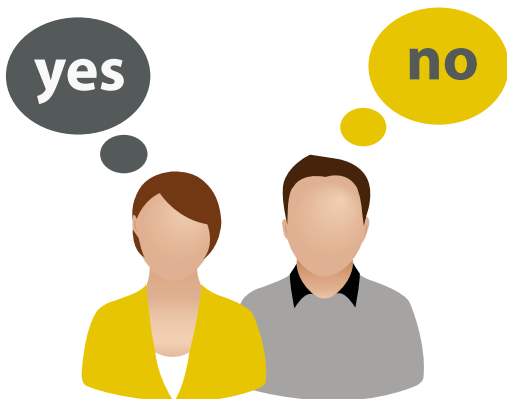
## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42)
- příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.

9c



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována pravidla a postupy pro situace, kdy lze umístění dítěte do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na základě dohody se zákonným zástupcem odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.



### Cíle kritéria:

- ochrana práv dítěte na poskytnutí sociálně-právní ochrany v ZDVOP
- jednoznačná pravidla a postupy pro situace odmítnutí umístění dítěte v ZDVOP na základě dohody uzavírané se zákonným zástupcem

## POSTUP

1. ZDVOP poskytuje sociálně-právní ochranu na základě rozhodnutí o pověření jeho zřizovatele k výkonu takové činnosti v souladu s ustanovením § 48 odst. 2 písm. c) zákona o SPOD. To ho zavazuje k poskytování sociálně-právní ochrany v rozsahu stanoveném § 42 a násl. zákona o SPOD (viz kritérium 1a).

2. Pravidla a postupy stanovující, kdy lze umístění dítěte do zařízení na základě dohody uzavírané se zákonným zástupcem odmítnout a jak v těchto případech zařízení dál postupuje, musí vždy respektovat požadavky stanovené zákonem a nesmí být v žádném ohledu diskriminující.

3. ZDVOP je svým charakterem krizovým institutem zřizovaným za účelem převzetí péče o ohrožené děti, které potřebují okamžitou pomoc. Cílová skupina ZDVOP je definována zákonem o SPOD jednoznačně. ZDVOP poskytuje ochranu a pomoc dětem, které se ocitly bez adekvátní péče a dětem, jejichž život nebo příznivý vývoj jsou vážně ohroženy nebo jsou závažným způsobem ohrožována jejich základní práva (§ 42 odst. 1 zákona o SPOD). ZDVOP může cílovou skupinu blíže vymezit například tím, že se specializuje zejména na péči o děti určité věkové kategorie. V případě akutní potřeby je však jeho povinností poskytnout pomoc každému dítěti v situaci popsané § 42 odst. 1 zákona o SPOD, a to bez ohledu na užší vymezení cílové skupiny, které si stanovilo. Pokud tedy například zařízení deklaruje, že jeho specializací je zejména poskytování sociálně-právní ochrany dětem v předškolním věku, ale rodič žádá o umístění staršího dítěte, je povinností zařízení takové dítě přijmout, pokud se jedná o dítě podle § 42 odst. 1 zákona o SPOD.

### ■ PŘÍKLAD

ZDVOP se specializuje na péči o děti předškolního věku. V lokalitě dále působí ještě další ZDVOP, kam jsou umisťovány děti bez ohledu na věk. Zařízení specializované na péči o mladší děti ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany dětí informuje rodiče žádajícího o umístění staršího dítěte o existenci tohoto dalšího ZDVOP v lokalitě. Rodiči dítěte zprostředkují první kontakt s tímto zařízením a případně ho do zařízení i doprovází.

4. Pokud ZDVOP neshledá umístění dítěte na základě žádosti zákonného zástupce důvodným, může ho odmítnout (například rodič chce odjet na dovolenou a péči o dítě hodlá vyřešit jeho umístěním v ZDVOP). V takovém případě se musí rodič obrátit na orgán sociálně-právní ochrany k posouzení situace, aby případně požádal o umístění dítěte či navrhl vydání předběžného opatření soudem, pokud by se umístění ukázalo jako důvodné.

5. Oprávněným důvodem k odmítnutí umístění dítěte do zařízení na základě žádosti zákonného zástupce je vždy naplněná kapacita zařízení. Ta může být krátkodobě překročena jen v případě, že do péče zařízení jsou svěřeni sourozenci (viz kritérium 6b). Tato výjimka podle § 42 odst. 3 zákona o SPOD může být uplatněna tehdy, pokud je v zařízení volné místo alespoň pro jednoho z nich.

#### ■ PŘÍKLAD

Pro kapacitu 28 dětí platí:

28 dětí + 2 sourozenci = rozpor se zákonem

27 dětí + 9 sourozenců = umístění všech sourozenců je v souladu s právními předpisy

6. V situaci, kdy má být umístěno dítě, které je například pod vlivem návykových látek nebo se nachází v akutním psychotickém stavu, nebo pokud je dítě například neslyšícím klientem, či v jiné možné specifické situaci, kdy si ZDVOP není jisto, zda by takovému dítěti dokázalo účinně pomoci, je obzvláště důležitá spolupráce zařízení s orgánem sociálně-právní ochrany. ZDVOP vždy aktivně kontaktuje orgán sociálně-právní ochrany dětí.

#### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42, § 48),
- příslušná ustanovení zákona č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.

## 9d

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc ve spolupráci se zákonnými zástupci umístěného dítěte, s dítětem nebo obecním úřadem obce s rozšířenou působností projedná požadavky, očekávání, cíle a účel pobytu dítěte v zařízení; toto vždy formuluje v souladu s nejlepším zájmem dítěte a výkonem sociálně-právní ochrany.



### Cíle kritéria:

- cíle a účel pobytu dítěte v ZDVOP jsou projednány ve spolupráci s dítětem, s jeho zákonnými zástupci a s orgánem sociálně-právní ochrany vždy v souladu s nejlepším zájmem dítěte s cílem jeho návratu do rodiny

## POSTUP

1. ZDVOP je svým charakterem krizovým institutem poskytujícím okamžitou pomoc ohroženým dětem a jejich rodinám. Pomáhá dítěti překlenout náročnou situaci, v níž se ocitlo, a rodičům poskytuje podporu s cílem vytvoření vhodných podmínek pro převzetí dítěte zpět do své péče. Požadavky, očekávání, cíle a účel pobytu dítěte v zařízení jsou proto vždy projednávány ve spolupráci s dítětem, jeho rodinou a s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany dětí.

2. Projednání požadavků, očekávání, cílů a účelu pobytu dítěte v zařízení je základním předpokladem a podmínkou pro veškerou další spolupráci a naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v ZDVOP (viz kritérium 10b). Cíl a účel pobytu dítěte v zařízení je důkladně projednán ve spolupráci všech zainteresovaných stran ve vhodném okamžiku a co nejdříve po umístění dítěte do zařízení.



## ■ PŘÍKLAD

- Do zařízení se dostaví rodič s žádostí o umístění dítěte → cíl a účel pobytu dítěte v zařízení je s rodičem dítěte a s dítětem samotným projednán přímo v tuto chvíli
- Uprostřed noci se do zařízení dostaví samo dítě a žádá o pomoc → projednání cíle a účelu pobytu dítěte v zařízení se všemi zainteresovanými stranami je zahájeno v nejbližší možné době po přijetí dítěte do zařízení

3. Zařízení má vždy určeného zaměstnance, který za projednání požadavků, očekávání, cílů a účelu pobytu dítěte zodpovídá. Tato zodpovědnost většinou náleží sociálnímu pracovníkovi (viz kritérium 10c).

4. Kritérium 9d sice výslovně nestanoví ZDVOP povinnost vytvářet písemná pravidla pro tuto oblast, jde však o jeden z klíčových bodů pro jeho činnost. Je vhodné upravit postup metodikou (tato problematika může být například součástí pravidel či metodiky pro zpracování plánu poskytování sociálně-právní ochrany), aby všichni zaměstnanci zařízení v přímé práci s klienty věděli, jak projednání požadavků, očekávání, cílů a účelu pobytu dítěte v zařízení probíhá, kdo se ho účastní, jakou formu může mít a jaké postupy a metody práce lze při jednání uplatnit. Sociální pracovník by po ukončení projednávání měl dokázat vyhodnotit jeho průběh a stanovit možnosti, jak dítěti a jeho rodině co nejúčinněji pomoci.

## ■ PŘÍKLAD

Pro oblast projednání požadavků, očekávání, cílů a účelu pobytu dítěte v zařízení zpracovali zaměstnanci zařízení stručná pravidla, která jsou součástí pracovních postupů a metodik zařízení (viz kritérium 1b).

## Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42, § 42a )**
- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
**Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.**



.....  
poznámky standard 9

## STANDARD 10

### Plán sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

10a



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována pravidla pro vytváření plánu poskytování sociálně-právní ochrany v konkrétním případě a pravidla a postupy určující způsob hodnocení, zda je plán poskytování sociálně-právní ochrany naplňován. V souladu s pravidly zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zpracovává plán poskytování sociálně-právní ochrany dětí v konkrétním případě.



#### Cíle kritéria:

- jednotná pravidla pro vytváření plánu poskytování sociálně-právní ochrany včetně vyhodnocování jeho naplňování
- plán poskytování sociálně-právní ochrany zpracovaný pro každé dítě umístěné v ZDVOP

#### POSTUP

1. Poskytování sociálně-právní ochrany dítěti umístěnému v ZDVOP je realizováno v souladu s plánem poskytování sociálně-právní ochrany (ZDVOP může používat jiný název dokumentu).<sup>6</sup> Tento plán vzniká ve spolupráci zařízení s rodiči umístěného dítěte, s orgánem sociálně-právní

6 Struktura dokumentů, s nimiž ZDVOP pracuje, je následující:

- Individuální plán ochrany dítěte zpracovaný orgánem sociálně-právní ochrany dětí
- Dohoda o svěřeni dítěte do péče zařízení, pokud je dítě umístěno na základě žádosti zákonného zástupce (tato dohoda musí být v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte)
- Plán poskytování sociálně-právní ochrany (rozpracovává podrobnosti upravené dohodou a individuálním plánem ochrany dítěte)

ochrany a s dalšími subjekty zapojenými do řešení situace dítěte (viz kritérium 10b). Plán poskytování sociálně-právní ochrany musí být v souladu s aktuálním individuálním plánem ochrany dítěte, zpracovaným orgánem sociálně-právní ochrany (§ 42a odst. 1 písm. h) zákona o SPOD).

2. Individuální plán ochrany dítěte, zejména v počátku spolupráce s rodinou, nemusí být vždy kompletně zpracován (rodina například v evidenci orgánu sociálně-právní ochrany doposud vůbec nefigurovala). Proto je vhodné, aby zařízení bylo připraveno také na tuto možnost a záležitosti neupravené individuálním plánem ochrany dítěte zohlednilo právě v plánu poskytování sociálně-právní ochrany.

3. Proces plánování poskytování sociálně-právní ochrany (individuální plánování) respektuje základní zásady sociálně-právní ochrany (viz kritérium 1a) s ohledem na práva a nejlepší zájem dítěte (viz standard č. 2). Individuální plánování probíhá vždy s cílem udržet kontakty dítěte s jeho přirozeným sociálním prostředím (viz standard č. 5) a umožnit dítěti návrat do rodiny.

4. Plán poskytování sociálně-právní ochrany se zpracovává pro každé dítě umístěné v ZDVOP na základě jeho individuální situace. Obsahuje konkrétní kroky k naplnění cíle a účelu pobytu dítěte v ZDVOP (viz kritérium 9d).

### Doporučení

*Při sestavování plánu poskytování sociálně-právní ochrany si lze pomoci například těmito otázkami:*

- *Co je problémem z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany?*
- *Jak problém vidí dítě a jak rodina?*
- *Jak problém vidí zaměstnanec ZDVOP?*
- *Jaké jsou hlavní potřeby dítěte v současnosti?*
- *Jaké jsou hlavní potřeby rodičů/rodiny v současnosti?*
- *Jaké případné pokusy problém řešit byly uskutečněny? (ze strany členů rodiny, odborníků apod.)*
- *Jaké existují zdroje potřebné pro řešení situace? (personální, materiální, osobnostní, zkušenostní, dovednostní)*
- *Jaké zdroje potřebné pro řešení situace má rodina k dispozici již nyní?*
- *Jaké jsou navrhované postupy řešení? (rodinou, orgánem sociálně-právní ochrany, ZDVOP aj.)*
- *Kdo se může na řešení podílet a jak?*
- *Do kdy je potřeba situaci vyřešit?*

5. Plán poskytování sociálně-právní ochrany směřuje ke změně v konkrétní oblasti/oblastech života dítěte a rodiny. Cílem je, aby dítě a jeho rodina dokázaly učinit změny potřebné k naplnění nejlepšího zájmu dítěte.

### ■ PŘÍKLAD

Oblasti, na něž se plán poskytování sociálně-právní ochrany nejčastěji zaměřuje:

Dítě:

- psychický stav
- zdravotní stav a poskytovaná zdravotní péče
- chování dítěte, schopnost adaptace, samostatnost, aktivita, návyky, sebeobsluha apod.
- škola a vztah dítěte k ní, postavení dítěte v kolektivu, vztah s učiteli, domácí příprava
- vztahy k vrstevníkům, k dospělým a celkové vztahy v rodině
- trávení volného času
- identita a sebepojetí dítěte
- zázemí dítěte (sociální zajištění, vztahy a způsob života rodičů, sdílené hodnoty, výkon rolí, hranice)

Rodič:

- rodičovská role: zájem o potřeby dítěte a jejich znalost, zájem o školní povinnosti a přípravu dítěte do školy, společné trávení volného času, zájem o zdravotní stav dítěte
- výchovné působení rodičů: vědomé užívání adekvátních výchovných prostředků, stanovování hranic
- schopnost rodičů čelit potížím, schopnost využít podpory z okolí
- vztahy v rodině: mezi rodiči, mezi rodiči a dětmi, mezi sourozenci, vztahy s širší rodinou
- osobnost rodiče, jeho postoje a chování
- socioekonomické zázemí rodiny – bydlení, zaměstnání, režim dne

6. Plán poskytování sociálně-právní ochrany by měl obsahovat výchozí bod (popis současné situace), konkrétní a srozumitelně formulované cíle a jednotlivé kroky vedoucí k jejich naplnění (včetně určení toho, kdo, jak a kdy bude jednotlivé dílčí kroky realizovat). V plánu by nemělo chybět ani pojmenování silných stránek (na straně dítěte, rodiny atd.) a zdrojů potřebných pro řešení situace. Součástí plánu je i identifikace možných rizik a způsobů, jak jim předcházet, a pokud nastanou, jak je účinně řešit.

### Doporučení

*Cíle obsažené v plánu poskytování sociálně-právní ochrany mají být:*

- *specifické a konkrétní*
- *měřitelné*
- *realistické*
- *termínované*
- *vztahující se k naplnění potřeb konkrétního dítěte, nikoli potřeb zařízení*

7. Kritérium 10a ukládá zařízení povinnost stanovit písemně pravidla pro vytváření plánu poskytování sociálně-právní ochrany včetně pravidel pro sledování a vyhodnocování jeho naplňování. Tato pravidla by měla obsahovat zejména:

- *určení osoby odpovědné za vytváření, sledování a vyhodnocování naplňování plánu (obvykle je to sociální pracovník – viz kritérium 10c)*
- *stanovení postupu pro vytváření, sledování a vyhodnocování naplňování plánu (včetně časových lhůt a určení, jak je nakládáno s výstupy z vyhodnocení)*
- *stanovení způsobu zapojení dítěte, jeho rodičů, orgánu sociálně-právní ochrany a dalších spolupracujících subjektů do vytváření, sledování a vyhodnocování naplňování plánu (viz kritérium 10b)*

### Doporučení

*Zapojení dítěte do vytváření plánu poskytování sociálně-právní ochrany má být prováděno vždy s ohledem na vyspělost a celkovou zralost dítěte. U dětí předškolního věku se osvědčuje například forma hry. Důležité je také načasování počátku individuálního plánování. Zpravidla je nutné, aby v počátku pobytu v zařízení mělo dítě prostor pro získání důvěry a pocitu bezpečí, a teprve následně byl sestavován plán.*

8. Sledování a vyhodnocování naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany je důležitou součástí práce s dítětem umístěným v ZDVOP a s jeho rodinou. Poskytuje zpětnou vazbu o tom, jak se práce daří či nedaří, co jsou její silná a slabá místa a kde je nezbytné stanovené cíle revidovat a přizpůsobit lépe aktuální situaci. Sledování a vyhodnocování naplňování cílů plánu poskytování sociálně-právní ochrany činí z každého sestaveného plánu „živý dokument“ odrážející skutečnou spolupráci všech zainteresovaných stran. Známkou dobře sestaveného plánu je mimo jiné zejména fakt, že průběh pobytu dítěte v zařízení naplňuje svůj cíl a účel (viz kritérium 9d).

## Doporučení

*Dítě umístěné mimo vlastní rodinu se ocitá v náročné životní situaci – mnohdy bývá jeho jediným skutečným přáním návrat domů. Jedná se však o přání a cíl, který většinou nezávisí jen na samotném dítěti, ale především na intenzitě spolupráce a na aktivitě jeho rodiny. Při individuálním plánování s dítětem je tedy potřeba se zaměřovat především na podporu pozitivního potenciálu dítěte, jeho změnu směrem k žádoucímu chování, uvědomění si silných stránek, uvědomění si vlastních potřeb a nalezení svých možností participace na kvalitním rodinném soužití. Tímto je i oddělena role dítěte a role dospělých členů rodiny, kteří na rozdíl od dítěte mají nést odpovědnost za stabilizaci rodinného systému.*

## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 10, § 42a)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>

## 10b



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována pravidla upravující spolupráci zařízení s rodiči, obecním úřadem obce s rozšířenou působností a dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, které jsou zapojeny do řešení situace dítěte při vytváření plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěti v zařízení.

### Cíle kritéria:

- aktivní participace všech zainteresovaných stran při vytváření plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v ZDVOP
- prevence rizik souvisejících s pobytem dítěte v zařízení



## POSTUP

1. V návaznosti na kritérium 9a (projednání požadavků, očekávání, cílů a účelu pobytu dítěte v zařízení) a kritérium 11a (pravidelné informování všech zúčastněných stran o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany) ukládá také kritérium 10b ZDVOP povinnost spolupracovat s rodiči umístěného dítěte, s orgánem sociálně-právní ochrany a s dalšími subjekty zapojenými do řešení situace dítěte. Všechny zainteresované strany mají aktivně participovat na vytváření, sledování a vyhodnocování naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v ZDVOP. Zařízení má za tímto účelem písemně zpracována pravidla upravující spolupráci všech zúčastněných stran.

2. Plánování dílčích kroků poskytování sociálně-právní ochrany umístěnému dítěti ve spolupráci všech zainteresovaných stran je nejlepším opatřením, jak předejít některým rizikům souvisejícím s pobytem dítěte v zařízení.

3. Plán poskytování sociálně-právní ochrany umožňuje upravit detailní záležitosti spolupráce zařízení, rodiny dítěte, orgánu sociálně-právní ochrany a dalších subjektů zapojených do řešení situace dítěte. Úprava těchto záležitostí přímo v dohodě o svěřeni dítěte do péče zařízení by znamenala časté změny dohody a vysoké administrativní zatížení zařízení. Je proto vhodné upravit v dohodě o svěřeni dítěte do péče zařízení základní parametry vzájemné spolupráce a odkázat se v detailních ujednáních na plán poskytování sociálně-právní ochrany.

4. Pravidla upravující spolupráci zařízení, rodiny dítěte, orgánu sociálně-právní ochrany a dalších subjektů zapojených do řešení situace dítěte obsahují zejména:

- určení osoby odpovědné za koordinaci spolupráce všech zainteresovaných stran (obvykle sociální pracovník – viz kritérium 10c)
- stanovení způsobu, jakým jsou jednotlivé strany do spolupráce zapojeny
- výčet možných forem spolupráce (případové konference, konzultace, porady atd.)

### Doporučení

*Plán poskytování sociálně-právní ochrany vychází z potřeb a nejlepšího zájmu dítěte. Je zacílen na návrat dítěte do rodiny, případně zajištění vhodného typu náhradní péče (osířelé dítě, týrané a zneužívané dítě apod.). Bez vzájemné spolupráce všech stran zapojených do řešení situace dítěte je velmi obtížné a často i zcela nemožné dosáhnout potřebných pozitivních změn pro dítě.*



## Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 10, § 42, § 42a)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.

## 10c

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má pro vypracování a vyhodnocování naplňování plánu sociálně-právní ochrany pro každé dítě určeného sociálního pracovníka.



### Cíle kritéria:

- stanovení klíčového pracovníka pro každé dítě umístěné v ZDVOP
- jednoznačné řízení a zodpovědnost za průběh poskytování sociálně-právní ochrany v zařízení

## POSTUP

1. Kritérium 10c ukládá ZDVOP povinnost mít pro práci s umístěným dítětem a jeho rodinou vždy určeného sociálního pracovníka. Osoba sociálního pracovníka pro práci s dítětem, jeho rodinou a s dalšími spolupracujícími odborníky vystupuje v roli klíčového pracovníka.

2. Kritérium 10c neukládá ZDVOP povinnost mít písemně zpracována pravidla pro tuto oblast. Nicméně je vhodné, má-li zařízení jasně stanoveno, 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 tak děje, a za jakých okolností může dojít ke změně sociálního (klíčového) pracovníka atd. (viz kritérium 10d). Kritéria volby klíčového pracovníka si stanovuje každé zařízení samostatně na základě zkušeností a praxe svého fungování. Užitečné je proto mít alespoň základní pravidla zpracována v písemné podobě.

## ■ PŘÍKLAD

Některé kompetence sociálního (klíčového) pracovníka:

- projednávání cíle a účelu pobytu dítěte v ZDVOP ve spolupráci s dítětem, s jeho zákonnými zástupci a s orgánem sociálně-právní ochrany (viz kritérium 9d)
- příjem dítěte do zařízení (viz kritérium 9a)
- vypracování, sledování a vyhodnocování naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v ZDVOP (viz kritérium 10a)
- koordinace spolupráce všech zainteresovaných stran na vypracování, sledování a vyhodnocování naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany (viz kritérium 10b)

3. Sociální pracovník v roli klíčového pracovníka provází umístěné dítě a jeho rodinu po dobu poskytování sociálně-právní ochrany tomuto dítěti. Předpokladem úspěšné spolupráce s dítětem a jeho rodinou je zejména navázání vztahu vzájemné důvěry a respektu. Úkolem je společně stanovit cíle a účel pobytu dítěte v ZDVOP a dále pak pracovat na naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany. Klíčový pracovník řídí a zodpovídá za průběh sociálně-právní ochrany a provází dítě a jeho rodinu celým procesem pomoci a podpory.

4. Každý zaměstnanec ZDVOP ví, který sociální pracovník plní úlohu klíčového pracovníka vůči kterému dítěti. Stejně tak dítě a jeho rodina jsou prokazatelně informovány o tom, kdo je klíčovým pracovníkem dítěte, a jsou také vždy informovány o jeho případné změně (viz kritérium 10d).

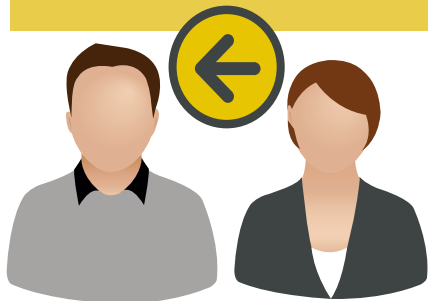
5. Informace o tom, kdo je klíčovým pracovníkem dítěte, je vždy uvedena ve spisové dokumentaci dítěte, a může být sdělena tomu, kdo o ni požádá za podmínky, že je oprávněn k nahlédnutí do spisové dokumentace. Také případná změna klíčového pracovníka je ve spisové dokumentaci vždy zaznamenána.

### Související odkazy

- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
**Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.**
- **odborná literatura na téma případové práce s klientem a koordinace případu**

## 10d

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla a postupy pro případ změny sociálního pracovníka nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě.



### Cíle kritéria:

- zajištění kontinuity výkonu sociálně-právní ochrany v situacích změny klíčového pracovníka dítěte nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě
- vzájemná zastupitelnost zaměstnanců zařízení

### POSTUP

1. Zastupitelnost zaměstnanců je jedním z důležitých předpokladů pro zabezpečení plynulého výkonu sociálně-právní ochrany. Zařízení by proto mělo mít stanovena srozumitelná pravidla upravující situace, kdy dochází ke změně klíčového pracovníka dítěte nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě. Dodržováním těchto pravidel by měla být zajištěna návaznost na dosavadní práci s dítětem a jeho rodinou a nezbytná kontinuita poskytování sociálně-právní ochrany.

#### Doporučení

*Změnu klíčového pracovníka dítěte nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě může iniciovat zaměstnanec zařízení nebo se může uskutečnit na základě podnětu dítěte nebo jeho rodiny. Zařízení by proto mělo mít určeno také to, zda a za jakých okolností může samo dítě, nebo jeho rodina požádat o změnu klíčového pracovníka nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě, včetně postupu v případě takové změny.*

2. Změna klíčového pracovníka dítěte nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě může být dopředu plánována, ale mohou nastat i situace, kdy k ní dochází náhle vlivem nečekaných událostí (například neplánované ukončení pracovního poměru zaměstnance zařízení z důvodu závažných životních okolností apod.). Pravidla pro případ změny klíčového pracovníka dítěte nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě by proto měla postihovat jak situace plánované změny, tak i situace, kdy je změnu nezbytné provést vzhledem k nastalé situaci.

## ■ PŘÍKLAD

Klíčová pracovnice informuje dítě a jeho rodinu o zástupu v době její letní dovolené s dostatečným předstihem. Dítě a jeho rodina jsou tak na změnu postupně připravovány. Klíčová pracovnice je seznámí s kolegyní, která ji bude zastupovat, a rodině předá i všechny potřebné kontakty na ni. Dítě i jeho rodina tak mají možnost poznat se se zastupující klíčovou pracovnící ještě v době, než začne jejich spolupráce. Především dítě je tak ušetřeno stresu, který by mohlo zažívat, pokud by k takové změně došlo bez předchozí přípravy.

3. Ke změnám klíčového pracovníka dítěte nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě může docházet například v následujících situacích:

- v době dovolených,
- při onemocnění zaměstnance zařízení,
- po dobu studijního pobytu či stáže zaměstnance zařízení na jiném pracovišti,
- při odchodu zaměstnance zařízení na mateřskou či rodičovskou dovolenou apod.

4. Součástí pravidel pro případ změny klíčového pracovníka dítěte nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě by mělo být také stanovení způsobu, jak je s touto změnou seznamováno umístěné dítě a jeho rodina.

### Doporučení

*Pravidla pro změnu klíčového pracovníka dítěte nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě mohou obsahovat například:*

- *výčet situací, kdy ke změně může dojít,*
- *popis způsobu, jakým je změna uskutečněna (uplatňované zásady a principy – například nakládání s osobními a citlivými údaji, mlčenlivost apod.),*
- *popis způsobu, jakým je se změnou seznamováno dítě a jeho rodina atd.*

### Související odkazy

- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
**Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.**



.....  
poznámky standard 10

### Předávání informací

11a



**Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracována vnitřní pravidla, která stanoví způsob a rozsah informování dítěte, jeho rodiny, osob odpovědných za výchovu dítěte nebo osob blízkých dítěti, obecního úřadu obce s rozšířenou působností a případně dalších oprávněných orgánů veřejné moci, o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu sociálně-právní ochrany.**



#### Cíle kritéria:

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

#### POSTUP

1. ZDVOP má na základě vlastní praxe stanoveno, jakým způsobem jsou dítě, jeho rodina a instituce zainteresované na pomoci a podpoře rodině informovány o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení (viz kritérium 10b).

2. Cílem kritéria 11a je zajistit maximální součinnost všech zúčastněných stran na výkonu sociálně-právní ochrany. ZDVOP informuje dítě, jeho rodinu, orgán sociálně-právní ochrany a další subjekty o naplňování dohody o svěřeni dítěte do péče zařízení, o realizaci opatření vyplývajících z individuálního plánu ochrany dítěte a z plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení.

## ■ PŘÍKLAD

O této povinnosti hovoří ustanovení § 42a odst. 3) písm. b) zákona o SPOD („Ředitel zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc je povinen podávat informace o dítěti zákonným zástupcům, jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte nebo orgánům sociálně-právní ochrany na jejich žádost.“).

3. Za účelem zajištění jednotného postupu poskytování a předávání informací má zařízení zpracována pravidla upravující oblast informování. Hlavně noví zaměstnanci, 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 dítěti a jeho rodině orgánu sociálně-právní ochrany je velmi citlivá otázka, která může narušovat vztah mezi klientem a zařízením. Proto je třeba přistupovat k tomuto tématu s citlivostí a respektem a předem klienta informovat o povinnosti informace předávat. Zároveň je třeba sdělit, ve kterých případech budou informace předávány (§ 10 odst. 4, § 42 odst. 7 (resp. § 29), § 53 odst. 1 zákona o SPOD). ZDVOP musí současně klienta upozornit, že také samo si může od orgánu sociálně-právní ochrany vyžádat informace o něm, a to dle ustanovení § 51 odst. 4 písm. d) a § 10 odst. 4 zákona o SPOD. Zároveň je třeba s informacemi nakládat s ohledem na povinnou mlčenlivost zaměstnanců zařízení dle ustanovení § 57 odst. 1, resp. 2 zákona o SPOD.

### Doporučení

*Orgán sociálně právní ochrany dětí musí mít k dispozici všechny důležité informace a ZDVOP má povinnost mu je poskytnout. Současně je ZDVOP povinno poskytovat orgánu sociálně-právní ochrany dětí veškerou součinnost potřebnou k výkonu sociálně-právní ochrany. Mezi oběma subjekty musí být zajištěna pružná spolupráce. ZDVOP tedy důsledně zachovává mlčenlivost vůči třetím stranám, ale je otevřený vůči orgánu sociálně-právní ochrany dětí.*

5. O zajištění pravidelné informovanosti o průběhu sociálně-právní ochrany a o naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení vede ZDVOP písemné záznamy. Těmito záznamy mohou být například zápisy z jednání s dítětem, rodičem a dalšími osobami. Rovněž písemná evidence předávání informací orgánu sociálně-právní ochrany, včetně informací o naplňování plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení může sloužit k doložení skutečnosti, že zařízení naplňuje požadavek kritéria 11a.

### Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 10, § 42, § 42a, § 51, § 53, § 57)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.



11b



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u jednotlivých dětí a rodin (systém předávání informací mezi jednotlivými zaměstnanci, kteří se podílejí na řešení situace dítěte a rodiny), a to též za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů dětí a členů jejich rodin, zejména na ochranu soukromí a osobních údajů.



#### Cíle kritéria:

- zajištění kontinuity poskytování sociálně-právní ochrany dítěti a jeho rodině
- srozumitelný postup upravující získávání a předávání informací uvnitř ZDVOP

## POSTUP

1. Nastavení jednotného postupu pro získávání a předávání informací o průběhu poskytování sociálně-právní ochrany mezi zaměstnanci ZDVOP umožní plynulý výkon sociálně-právní ochrany. Jsou-li pravidla pro získávání a předávání informací uvnitř zařízení 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 sociálně-právní ochrany (kdo, kdy, co a jak)*
- *popis způsobů a formy předávání informací mezi jednotlivými zaměstnanci ZDVOP (například sdílení informací s kolegy, přístup dalších zaměstnanců k informacím vedeným kolegy v době jeho nepřítomnosti – dovolená, nemoc aj., předávání informací v situaci změny klíčového pracovníka – viz kritérium 10d)*
- *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 10d). Pokaždé, kdy jsou nějaké informace předávány, je podstatné především to, aby byla v maximální možné míře zachována kontinuita výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.

### ■ PŘÍKLAD

Klíčový pracovník dítěte a rodiny v ZDVOP plánuje dovolenou v délce čtyř týdnů. Zastupujícímu kolegovi předá potřebné informace o dítěti, jeho rodičích a spolupracujících institucích včetně informací o aktuální situaci v rodině. O plánované nepřítomnosti klíčového pracovníka je informováno rovněž umístěné dítě, jeho rodina a další spolupracující osoby (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 dítěti a jeho 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 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 zaměstnancům ZDVOP, ale jen v těch případech, které slouží k sociálně-právní ochraně.

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 57)**
- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
**Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.**



.....  
poznámky standard 11

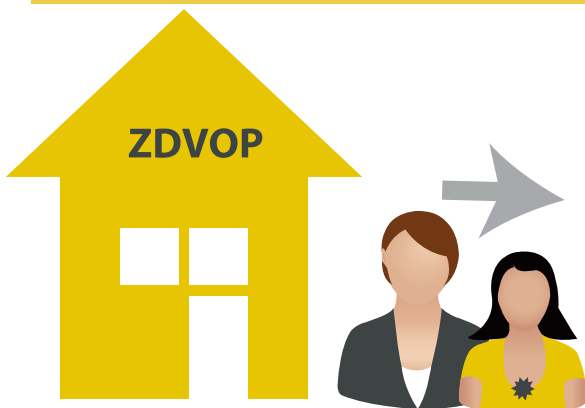
## STANDARD 12

### Ukončení péče v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

12a



**Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovena vnitřní pravidla práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.**



#### Cíle kritéria:

- příprava dětí a rodičů na významné změny v jejich životech
- prevence ohrožení dítěte
- efektivnější řešení nastalých situací změn

#### POSTUP

1. Již samotný charakter činnosti ZDVOP napovídá, že jeho 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 noví zaměstnanci, ale k dobré orientaci mohou pomáhat i všem ostatním zaměstnancům, kteří se s danou situací nebo změnou u klienta, jemuž poskytují pomoc a podporu, dostanou do kontaktu poprvé.

2. Popis situací významných změn včetně postupů a pravidel při jejich řešení by se měl vždy zakládat na konkrétní praxi a zkušenostech zařízení.

## ■ PŘÍKLAD

Významnou změnou je už sama skutečnost, že je dítě z běžné rodiny umístěno do péče ZDVOP nebo se naopak vrací ze ZDVOP zpět do rodiny či přechází ze ZDVOP do některé z forem náhradní péče (rodinné nebo ústavní). Takovým změnám v péči o dítě je nezbytné věnovat pozornost, aby jejich důsledky byly pro dítě co nejméně zatěžující a změna se nestala zdrojem rozsáhlé traumatizace dítěte.

3. Děti, které byly vytrženy ze svého rodinného prostředí, jsou na významné události v životě velmi citlivé a na změny obvykle reagují jinak než děti bez této zkušenosti. Na tuto skutečnost je třeba nezapomínat. Při tvorbě postupů a pravidel pro řešení situací významných změn u dětí umístěných v ZDVOP je ovšem třeba myslet nejen na podporu dítěte svěřeného do péče ZDVOP, ale také na podporu jeho rodičů nebo jiných pro dítě důležitých pečujících osob (viz kritérium 5c). Zaměstnanci zařízení by proto měli být na významné změny a situace v životě dětí a jejich rodin dobře připraveni a měli by s nimi umět 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 svěřením dítěte do péče ZDVOP mají specifická pravidla (ředitel zařízení zastupuje dítě jen v běžných záležitostech, o záležitostech významných rozhoduje rodič dítěte nebo soud – § 42a odst. 3 písm. a) zákona o SPOD).

## ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Oblasti přípravy dítěte a rodiny na ukončení pobytu dítěte v ZDVOP:

- stanovení minimální doby pro přípravu dítěte na ukončení pobytu
- jak vzniká plán přípravy dítěte na ukončení pobytu, kdo se ho účastní (dítě, rodina dítěte, ZDVOP, orgán sociálně-právní ochrany, další zúčastněné osoby a organizace)
- co je součástí plánu
- s kým bude v plánu pracováno (dítě, rodiče, pěstouni, pověřená osoba, kamarádi dítěte, širší rodina, škola, dětský domov atd.)
- jak bude minimalizována ztráta již vytvořené vazby dítěte na zaměstnance ZDVOP

Příprava na ukončení pobytu dítěte v ZDVOP dle typu další péče, do které je dítě svěřeno:

1. Dítě se vrací zpět do rodiny:
  - společné konzultace s dítětem a s rodiči

- rozšířený kontakt dítěte a rodiny (propustky dítěte domů – na celý víkend i déle)
  - vyhodnocování víkendových propustek společně s dítětem a rodinou
  - informování zúčastněných subjektů a organizací (orgán sociálně-právní ochrany, škola, jiná odborná služba) o připravovaném ukončení pobytu dítěte v ZDVOP
  - plánování s dítětem a rodinou, co nastane po ukončení pobytu, na co je potřeba se připravit, mapování případných obav, identifikování komplikací a hledání vhodných zdrojů pomoci
  - předání dítěte a rodiny do následné péče dalších odborníků (psycholog, rodinný psychoterapeut, terénní služba, nízkoprahový klub, volnočasové centrum aj.) a zprostředkování takové péče
  - příprava dítěte na návrat do původní školy nebo na změnu školy (návštěva školy apod.)
  - rozloučení dítěte s ostatními dětmi na pobytu a se zaměstnanci ZDVOP (například formou rituálu)
2. Dítě přechází do náhradní rodinné péče (například do pěstounské péče):
- příprava dítěte a rodiny na přechod dítěte do náhradní rodinné péče v úzké spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany
  - seznámení dítěte a jeho rodiny s tematikou náhradní rodinné péče
  - podpora dítěte a jeho rodiny v adaptaci na budoucí situaci a zjištění potřeb a přání dítěte a rodiny ohledně budoucnosti dítěte
  - zprostředkování spolupráce dítěte a jeho rodiny s pověřenou osobou doprovázející pěstouny (ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany)
  - podpora v navázání kontaktu s pěstouny, seznámení dítěte s pěstounskou rodinou, společné konzultace a návštěvy, příprava na víkendové propustky do pěstounské rodiny, jejich následné vyhodnocování, zajištění postupného přechodu dítěte k pěstounské rodině (ve spolupráci s pověřenou osobou a s orgánem sociálně-právní ochrany)
  - podpora a motivování rodiny dítěte v udržování kontaktu s dítětem svěřeným do péče pěstounské rodiny (ve spolupráci s pěstounskou rodinou), zprostředkování spolupráce rodiny dítěte s pověřenou osobou doprovázející pěstounskou rodinu
  - rozloučení dítěte s ostatními dětmi na pobytu a se zaměstnanci ZDVOP
3. Dítě je umisťováno do ústavní péče (například do dětského domova):
- úzká spolupráce s orgánem sociálně-právní ochrany a se zařízením ústavní péče, kam je dítě umisťováno
  - příprava dítěte na přechod do jiného zařízení (rozhovory s dítětem, zprostředkování návštěvy dítěte a ideálně i jeho rodičů v zařízení, zajištění doprovodu při této návštěvě)
  - podpora a motivování rodiny dítěte v udržování kontaktu s dítětem a ve spolupráci se zařízením pro výkon ústavní výchovy a zprostředkování této spolupráce
  - předání informací o dítěti a rodině budoucímu klíčovému pracovníkovi v zařízení pro výkon ústavní výchovy (ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany)
  - rozloučení dítěte s ostatními dětmi na pobytu a se zaměstnanci ZDVOP

5. Popis situací významných změn včetně způsobů jejich řešení může mít obdobnou strukturu, jako když ZDVOP popisuje možné rizikové, havarijní a nouzové situace (viz standard č. 15). Nejprve je třeba identifikovat danou situaci a následně popsat jednotlivé kroky vedoucí k jejímu zvládnutí.

6. Součástí dobré praxe ZDVOP mohou být i nejrůznější podpůrné materiály pro děti a rodiče (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, mohla podpořit v potřebných krocích a dokázala je povzbudit i například jen v přijetí myšlenky, že daná situace není neřešitelná.

7. Dopady některých životních změn mohou u klienta vyvolat potřebu specializované pomoci, kterou není ZDVOP samo schopno zajistit. Zařízení by proto mělo mít vytvořen aktuální seznam odborníků (například psychoterapeut, psychiatr, právník atd.), jejichž služby může klientům v takových situacích doporučit. V ideálním případě nabízí klientům specialisty, s nimiž má již ověřenou spolupráci.

8. Stejně jako 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 ZDVOP i novými poznatky z oboru.

### Související odkazy

- **příslušná ustanovení zákona o SPOD (§ 42a)**
- **metodické materiály MPSV:**  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
**Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.**
- **odborné texty a literatura na téma sociální práce s dětmi a rodinami procházejícími významnými životními změnami**



.....  
poznámky standard 12

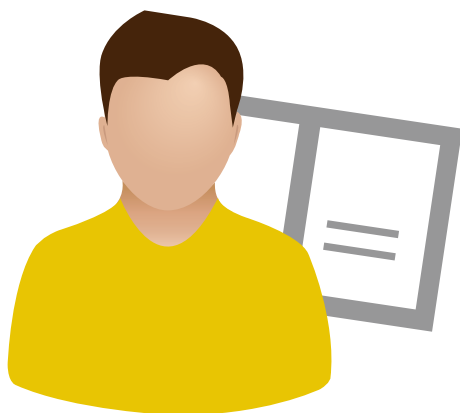


## STANDARD 13

### Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

#### 13a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc 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 (záznamy v rozsahu odpovídajícímu udělenému pověření – § 49 odst. 10 písm. b) zákona o SPOD), a to včetně osobních a citlivých údajů – § 57 odst. 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 ZDVOP

**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 pořizená zaměstnancem ZDVOP 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. Dokumentace dítěte umístěného v ZDVOP je vedena v souladu se zákonnými požadavky (§ 42a odst. 2 zákona o SPOD). Evidence o umístěných dětech obsahuje kromě základních identifikačních údajů o dítěti (jméno, datum narození, adresa) také údaje o datu a času přijetí dítěte do zařízení (nebo ukončení pobytu) a o důvodech přijetí dítěte.

3. Spis vedený ZDVOP musí obsahovat zejména:

- kopii rozhodnutí soudu o umístění dítěte v zařízení nebo žádost orgánu sociálně-právní ochrany o umístění dítěte nebo doklad o přijetí dítěte a písemnou dohodu o svěření dítěte do péče zařízení,
- záznamy o spolupráci zařízení s orgánem sociálně-právní ochrany a s dalšími spolupracujícími subjekty,
- záznamy o pomoci a léčbě poskytnuté dítěti, o přijatých opatřeních ve vztahu k dítěti a o poskytnuté lékařské péči a jejich důvodech,
- kopie hlášení orgánu sociálně-právní ochrany o tom, že dítě pobývá v ZDVOP,
- plán poskytování sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v ZDVOP.

#### **Doporučení**

*ZDVOP má písemně stanoveno, jaké další údaje potřebné pro poskytování sociálně-právní ochrany jsou součástí dokumentace vedené o umístěných dětech.*

4. 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, co a jakým způsobem 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

### Doporučení

*Na archivaci záznamů a další dokumentace, kterou je ZDVOP povinno vést podle § 49 odst. 10 písm. b), § 42 odst. 11 a § 42a odst. 2 zákona o SPOD, se nevztahuje ustanovení § 55 odst. 7 a § 56 tohoto zákona o archivaci správních spisů (zařízení není orgánem sociálně-právní ochrany dětí). Na tyto písemnosti se vztahují obecné předpisy, tedy zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, a jeho prováděcí předpisy. Jde-li o příspěvkové organizace, pak jde o veřejnoprávní původce, jde-li o osoby soukromého práva (například spolky, o. p. s. apod.), jde o soukromoprávní původce. Obecné předpisy nestanoví skartační lhůty, jejich stanovení je v kompetenci původce dokumentů. Skartační lhůta je vhodné stanovit s ohledem na povinnosti vyplývající z jiných předpisů nebo závazků původce (například povinnost uchovat po určitou dobu dokumentaci, vztahující se k poskytnuté dotaci apod.) a rovněž s ohledem na promlčecí lhůty v případě možné náhrady škody. Promlčecí lhůta objektivní v případě škody způsobené úmyslně činí podle § 636 odst. 2 občanského zákoníku 15 let. Rozhoduje-li ředitel ZDVOP ve správním řízení (některá práva a povinnosti podle § 42a odst. 3, výslovně odst. 4, ošetřovné podle § 42b a násl. zákona o SPOD), uplatní se odpovědnost za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem podle zákona č. 82/1998 Sb., podle něhož činí objektivní promlčecí lhůta 10 let.*

5. ZDVOP 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 zařízení za tímto účelem vytvořilo.

6. 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 (§ 42, § 42a, 42b, § 49, § 57)
- příslušná ustanovení zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě
- příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (§ 636)
- příslušná ustanovení zákona č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem a o změně zákona České národní rady č. 358/1992 Sb., o notářích a jejich činnosti (notářský řád)
- metodické materiály MPSV:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika\\_ZDVOP\\_zar.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Methodika_ZDVOP_zar.pdf)  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika\\_ZDVOP\\_pro\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Methodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf)  
Metodická informace MPSV k vybraným otázkám poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc – viz <http://www.mpsv.cz/cs/14551>.



.....  
poznámky standard 13

## STANDARD 14

### Vyřizování a podávání stížností

#### 14a



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována a zveřejněna vnitřní 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
- zařízení 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. ZDVOP 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 zařízení (jak v pobytové části pro děti, tak v ambulantní části pro rodiče, v návštěvní místnosti, kanceláři ředitele apod.). Je vhodné mít připravenou také zjednodušenou verzi pravidel s ohledem na rozumovou vyspělost jednotlivých (věkových) skupin klientů. 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 zaměstnancům ZDVOP zdá nepodstatné, je povinno 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. Zařízení by mělo vždy zajistit, aby pro všechny klienty bez rozdílu bylo možno 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 zařízení zřízeno zvláštní schránku pro podávání stížností, je vhodné dbát na její diskrétní umístění a stanovit ve vnitřních pravidlech postup pro její vybírání.*

4. Zařízení 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 stížnosti vyřizuje vedoucí zaměstnanec. V případě, že je stížnost podána přímo na něj, je nutné stanovit jinou osobu odpovědnou za vyřízení stížnosti (například člena správní rady, osobu zřizovatele apod.). Potřeba je zvážit i například zastupitelnost vedoucího zaměstnance, pokud by v zařízení nebyl dlouhodoběji přítomen.

### Doporučení

*Pravidla by měla obsahovat popis způsobu, jakým bude stížnost projednána, včetně způsobu prověření obsahu podané stížnosti (například přizvání stěžovatele či zaměstnance, vůči němuž stížnost směřuje, k doplnění stížnosti nebo k vyjádření k jejímu obsahu, zda a jakou formou bude z jednání pořizován zápis, náležitosti takového zápisu apod.).*

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

Při řešení stížností se uplatňují tyto zásady:

- při prošetřování skutečností nesmí být ohrožena bezpečnost ani důstojnost osoby, která stížnost podala; tato osoba nesmí být ani nadměrně zatěžována například tím, že se řešení protahuje opakovaným zjišťováním skutečností různými zaměstnanci
- stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu, objektivně a bez předpojatostí vůči osobě, která ji podala i sdělovaným skutečnostem
- písemné vyřízení stížnosti 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 zařízení, 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. ZDVOP 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 zařízení. Naopak v situacích, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti, nebo dokonce podezření z páchání trestné činnosti, je nutno na podané sdělení reagovat okamžitě. ZDVOP klienta, který podal stížnost, o důvodech prodloužení lhůty informuje.

7. Každou přijatou stížnost vyřizuje ZDVOP písemně, a klienta, který ji podal, s obsahem vyřízení stížnosti seznámí. Je potřeba zvážit i další způsoby vyřízení stížnosti, pokud budou podávány například dětmi nebo anonymně, nebo opakující se stížnosti, jejichž předmět již byl prošetřen, aj.

### ■ PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE

ZDVOP přijalo anonymní stížnost, která byla vhozena do schránky pro podávání stížností umístěné v pobytové části zařízení. Stížnost vyřídilo písemným vyjádřením, které vyvěsilo na nástěnku k tomu určenou a umístěnou v bezprostřední blízkosti schránky pro podávání stížností. Děti v pobytové části zařízení zároveň s tímto vyjádřením seznámil pověřený zaměstnanec zařízení při každotýdenním společném setkání s dětmi. Důkazem o prokazatelném seznámení s vyřízenou stížností byl v tomto případě zápis ze setkání a zápis do knihy stížností.

Ve stížnosti vhozené do schránky pro podávání stížností byla uvedena jména klientů a jiné citlivé údaje, které by při zveřejnění vyřízení stížnosti prostřednictvím vyvěšení na nástěnce vedly k identifikaci klientů. Stížnost vyřízená v anonymizované formě byla vyvěšena na nástěnce v zařízení a současně byla klientům zaslána poštou.

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

8. Evidence stížností musí být průkazná, kompletní 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, jaká nápravná opatření byla přijata aj.).

9. ZDVOP 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 přijetí do zařízení a klíčový pracovník jim toto právo v průběhu pobytu 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 zařízení 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 stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, nebo kdy není řešení stížnosti v kompetenci ZDVOP.

#### ■ PŘÍKLAD

Součástí pravidel může být informace, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit na zřizovatele zařízení nebo na instituci na zařízení nezávislou (například veřejného ochránce práv). Pravidla i informační leták o možnostech podání stížnosti obsahují i potřebné kontaktní údaje na příslušné instituce.

#### Související odkazy

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



.....  
poznámky standard 14

### Rizikové, havarijní a nouzové situace

#### 15a



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy jsou v nezbytném rozsahu seznámeny přiměřeným způsobem i umístěné děti, jejich rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další osoby dítěti příbuzné nebo blízké.



#### 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 sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace

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

#### POSTUP

1. ZDVOP má písemně definovány možné rizikové, nouzové a havarijní situace, které mohou nastat přímo v zařízení nebo v jeho bezprostřední blízkosti, případně při práci s klientem v terénu. Při stanovování výčtu možných situací vychází zařízení především z 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:** rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte pod vlivem alkoholu či drog, rodič se násilně domáhá styku s dítětem, rodič fyzicky ohrožuje zaměstnance nebo umístěné dítě, zranění dítěte umístěného v ZDVOP, zjištění šikany mezi umístěnými dětmi aj.

**PŘÍKLADY NOUZOVÝCH SITUACÍ:** větší počet zaměstnanců se současně ocitl v pracovní neschopnosti, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli (nedostatek zaměstnanců), povodeň v blízkosti zařízení aj.

**PŘÍKLADY HAVARIJNÍCH SITUACÍ:** požár, únik plynu, výpadek elektrického proudu v zařízení aj.

3. Zaměstnanci ZDVOP 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 zařízení a případně i vůči dalším subjektům.

4. S postupy pro řešení těchto situací jsou seznámeni všichni zaměstnanci zařízení. ZDVOP rovněž vyhodnotí, o kterých postupech, jakou formou, v jakém rozsahu a v jaký čas je vhodné informovat rovněž cílovou skupinu (včetně dětí). Klienti znají základní postupy v případě vzniku těchto situací. Jak zaměstnanci, tak klienti jsou informováni též 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 pobytové části zařízení, v pracovně zaměstnanec, ale i při práci s klientem v terénu nebo při pracovních pochůzkách může dojít k úrazu zaměstnanec. Zařízení má pro tento případ zpracován následující postup:

### 1. Vážný pracovní úraz (zranění vyžadující okamžitou zdravotnickou pomoc)

- 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 přímo v pobytové části zařízení, musí vedoucí pracoviště zajistit neprodleně zástup jiného zaměstnanec.
- 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, musí zajistit kontakt s klientem vedoucí pracoviště či tento úkol delegovat na jiného zaměstnanec.
- 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 zaměstnanec či majetek kolegů a klientů.
- V případě, že se úraz stal přímo v pobytové části zařízení, musí vedoucí pracoviště zajistit neprodleně zástup jiného zaměstnanec.
- 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, musí zajistit kontakt s klientem vedoucí pracoviště či tento úkol delegovat na jiného zaměstnanec.
- V případě, že s lehkým pracovním úrazem souvisí další skutečnosti jako například potřeba následné péče pro zaměstnanec 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

- **obecné předpisy z oblasti požární ochrany, bezpečnosti práce a práce s riziky**



.....  
poznámky standard 15

## Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

16a



**Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc 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 ZDVOP
- hodnocení úspěšnosti vlastní práce a způsobu, jakým je sociálně-právní ochrana vykonávána, jako jeden z nástrojů zajišťující kvalitu poskytovaných činností

**POSTUP**

1. Účelem procesu standardizace v oblasti sociálně-právní ochrany dětí je především zvyšování kvality poskytované sociálně-právní ochrany. Standardizace není jednorázovým procesem, nýbrž kontinuální činností. ZDVOP má proto 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 zařízení. Výstupy z takto provedené revize mohou sloužit jako podklad pro přijímání 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 zaměstnanec 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 ZDVOP. To se stává podkladem pro provádění změn a úprav v postupech, jež jsou v zařízení 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 klienti zařízení, tak také veřejnost. Důležité změny jsou zapracovány do informačních materiálů o činnosti zařízení 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 v ZDVOP 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 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 represe vůči zaměstnancům zařízení.

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

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

7. Pro vlastní hodnocení činnosti a její další plánování za účelem zvyšování kvality poskytované péče může zařízení využívat i nástroje strategického plánování, je-li v zařízení tento druh plánování zaveden.

8. Součástí pravidelné revize naplňování standardů kvality je i kontrola aktuálních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění standardů (viz kritérium 4b) a všech zveřejňovaných informací o činnosti ZDVOP.

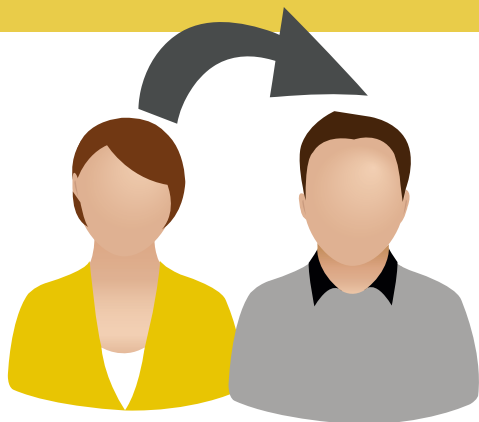
### Související odkazy

- **odborné texty a literatura na téma hodnocení kvality/úspěšnosti vlastní práce a strategického plánování v organizaci**

16b



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, orgánu sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností a 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 ZDVOP

### POSTUP

1. ZDVOP má zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od osob z cílové skupiny i od spolupracujících institucí. Obdobně jako pravidelná revize naplňování standardů kvality a průběžná kontrola 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 zařízení pravidla pro zjišťování zpětné vazby znají a v praxi podle nich postupují. Jsou například schopni uvést konkrétní příklady, kdy byla na základě zpětné vazby zvýšena kvalita poskytované péče.

3. K získávání zpětné vazby využívá zařízení především způsoby, které se mu v praxi osvědčují jako funkční.

4. Zpětnou vazbu od osob z cílové skupiny může zařízení získat například prostřednictvím prostého dotazu na spokojenost s poskytovanou péčí či s podporou, které se jim od zaměstnanců zařízení 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 jaké změny by uvítal. Vhodné je ptát se i na pozitivní stránky poskytované sociálně-právní ochrany, tj. co klientovi vyhovuje a s čím je spokojen, bez čeho by si poskytovanou pomoc nedovedl představit apod. Klientova reakce může být kromě zpětné vazby i zdrojem mnoha dalších informací užitečných pro pokračující práci s ním i s dalšími klienty v obdobné situaci.*

5. Obzvláště tehdy, pokud se ZDVOP k získávání zpětné vazby od osob z cílové skupiny rozhodne využít formu dotazníku, nemělo 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 práci s klienty zapojit i ostatní zaměstnance zařízení (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 od organizací a institucí, jakož též od dobrovolníků či stážistů apod. Způsob získávání jejich zpětné vazby může mít nejrůznější podoby. Písemnou zpětnou vazbu lze získat například distribucí zpětnovazebného 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 zařízení byli schopni vnímat stížnosti a podněty ze strany klientů nebo spolupracujících odborníků nikoli jako kritiku své práce, nýbrž jako cenný zdroj informací podněcující k reflexi jejich dosavadních postojů nebo postupů, a tedy jako příležitost ke zlepšení kvality poskytování péče a sociálně-právní ochrany zařízením.

8. Informace získané ze zpětných vazeb různého druhu a charakteru jsou vždy vyhodnocovány a s výstupy z vyhodnocení jsou seznamováni jak zaměstnanci zařízení, 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 péčí a podporou, které se jim prostřednictvím ZDVOP dostává.

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

Zařízení v pravidelných intervalech analyzuje stížnosti a podněty; jejich výstupy využívá ke zlepšení kvality poskytované sociálně-právní ochrany.

Pravidelná setkávání s klienty, se spolupracujícími organizacemi i s veřejností v podobě dnů otevřených dveří a kulatých stolů slouží mimo jiné též k získávání zpětné vazby k činnosti vykonávané ZDVOP.

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

### Související odkazy

- **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. především děti, ale také jejich zákonní zástupci – rodiče, a dále pak i jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další osoby dítěti příbuzné nebo blízké

**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 orgánem sociálně-právní ochrany za aktivní spolupráce rodiny. Povinnost zpracovávat IPOD vznikla pro děti zařazené do evidence orgánu sociálně-právní ochrany po 1. lednu 2013. IPOD se zpracovává s důrazem na přijetí opatření, která umožní setrvání dítěte v péči rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte (§ 10 odst. 5 zákona o SPOD).

**Klient** = viz Cílová skupina

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

**Zaměstnanec/zaměstnanci** = zaměstnanci zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

**ZDVOP** = zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (pověřená osoba poskytující sociálně-právní ochranu na základě rozhodnutí o pověření k výkonu takové činnosti podle § 48 odst. 2 písm. c) 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.*



