

STANDARD 8

Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a

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

Cíle kritéria:

- jednotný postup při evidenci a přidělení případu, včetně uplatňování stanovených lhůt
 - dostupnost informací pro zaměstnance o evidenci případu, pro osoby, které učinily oznámení o lhůtách a dalším postupu, pro klienty o důvodech evidence případu
1. Oznámení jsou přijímána písemnou formou, e-mailem, telefonicky, faxem nebo ústně. Z telefonického oznámení je pořízen písemný záznam, u ústního podání je sepsán protokol dle § 18 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád v platném znění. Oznamovatel je ztotožněn nebo anonymní. Oznámení přijímá věcně a místně příslušný zaměstnanec sociálně-právní ochrany - koordinátor případu, nebo určený zástupce, vždy je ověřena místní a věcná příslušnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Anonymní podání posoudí vedoucí zaměstnanec, který je vyhodnotí a přidělí zodpovědnému zaměstnanci.
 2. Veškerá doručená korespondence, vč. oznámení a podnětů, je evidována v elektronické podatelně e-spis (upraveno vnitřní normou – Spisový řád, účinný od 1.5.2013).
 3. Podnět je zařazen do evidence bezodkladně, v případě, že po oznámení následují dny pracovního volna, je podnět zařazen do evidence první následující pracovní den.
 4. Případ eviduje ten, kdo oznámení přijal, bezodkladně je přidělen koordinátorovi případu dle místní a věcné příslušnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí.
 5. Zaměstnanec, který čerpá řádnou dovolenou, nebo je nepřítomen pro jiný vážný důvod, je určen zástupce (určuje vedoucí odboru). Oznámení či podnět je v takovém případě předán zastupujícímu zaměstnanci. Po ukončení nepřítomnosti přebírá případ k dalšímu řešení věcně a místně příslušný zaměstnanec sociálně-právní ochrany - koordinátor případu.
 6. Oznamovateli je vždy bezodkladně sděleno, že jeho podnět byl přijat. Toto oznámení je písemné. V případě, že oznamovatel zanechá telefonický kontakt, je možné i telefonické sdělení. V tel. kontaktu je možno se doptat na další informace, případně zavázat oznamovatele k bližší spolupráci, domluvit si osobní jednání. Zároveň je oznamovatel informován o dalším postupu a lhůtách pro vyřízení. O tom, je pořízen záznam.

8b

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

Cíle kritéria:

- bezpečí a jistota klientů, že u naléhavých případů nebude docházet k prodlení
- stanovená kritéria naléhavosti případů a na ně navazující konkrétní postupy
- zaměstnanci znají kritéria naléhavosti případů a postupy v situacích, které byly jako naléhavé vyhodnoceny

Naléhavost a bezodkladná intervence ze strany OSPOD v případě je určena dle bezprostřední miry nebezpečí pro dítě. Vždy je při posuzování zvažován celý kontext situace.

Řešíme bezodkladně, ihned (v případě ohrožení života a zdraví dítěte) když:

- rodiče jsou pod vlivem alkoholu, drogy, nejsou schopni aktuální péče o dítě
- rodiče náhle zemřeli – autonehoda, sebevražda, v důsledku násilného trestného činu
- ataka psychické nemoci u rodiče
- fyzické napadení dítěte rodičem nebo jinou osobou, aktuální hrozba fyzického napadení
- dítě je bezprostředně po sebepeškozujícím jednání
- dítě je na útěku z rodiny
- dítě je bez adekvátního dozoru s ohledem na věk a rozumovou vyspělost dítěte, s ohledem na denní dobu, zdravotní stav, cizinec
- podezření na sexuální zneužití dítěte
- rodina je náhle bez přístřeší a zcela bez finančních prostředků
- dítě je svědkem nebo obětí domácího násilí, při vykazání násilné osoby, případně zásahu policie
- dítě je obětí trestného činu (dítě jako zvlášť zranitelná oběť)
- dítě se dopouští závažného agresivního jednání vyžadujícího výchovné opatření

Nejdéle do 5 pracovních dnů řešíme následující:

- podezření na psychické či fyzické týrání
- dítě ve vztahovém konfliktu mezi rodiči
- odmítnutí zajištění lékařské péče pro dítě
- opakovaný podnět, který byl OSPOD v předchozích 2 případech vyhodnocen jako nedůvodný
- zanedbávání péče v kombinaci s riziky na straně dospělého
- dítě intoxikované alkoholem, drogou

Do 30 dnů řešíme:

- informace pro jiné instituce, v případě žádosti soudu dle možností vyhovíme i v kratší lhůtě
- majetkové poměry dítěte
- podněty na výchovná opatření
- výchovné problémy dítěte
- maření výkonu úředního rozhodnutí
- odmítnutí vyřízení nutných úředních formalit po narození dítěte
- žádosti s výjimkou žádostí se zákonem stanovenými lhůtami (např. odmítnutí o nahlédnutí do spisu Om)

8c

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

Cíle kritéria:

- zajištění koordinátora pro každý řešený případ
 - řízení případu jedním koordinátorem, který zná své povinnosti a zodpovědnost
1. **Koordinátor** je zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který řídí a zodpovídá za průběh poskytování sociálně-právní ochrany ke konkrétnímu dítěti. Toto připouští možnost angažování více koordinátorů v rodině. Mezi koordinátory je nutná spolupráce. Koordinátor provází klienta celým procesem pomoci a podpory. Komunikuje s klientem, přijímá jeho podání, projednává a řeší zásadní záležitosti týkající se sociální situace dítěte. Koordinátorem jednotlivého případu je určen zaměstnanec dle funkční náplně, odbornosti a rajonizace správního obvodu. Koordinátor může po jiném zaměstnanci i koordinátorovi požadovat následující:
 - účast při jednání s klientem,
 - účast při sociálním šetření v rodině,
 - konzultaci o problému v rodině.
 2. **Osoba koordinátora** je zaznačena na spisovém obale Om/Nom. Informace o tom, kdo je koordinátorem případu, je sdělena zákonným zástupcům dítěte i spolupracujícím subjektům.
 3. **Změna koordinátora** je možná v případě námitek podjatosti vůči zaměstnanci sociálně-právní ochrany ze strany klienta nebo samotného zaměstnance. Klient je vždy o tom seznámen prokazatelně a srozumitelně s uvedením data, od kterého ke změně dochází. Příklad je jinému koordinátorovi předán protokolárně. Spolupracující osoba nebo organizace je o této změně rovněž informována.

V případě změny trvalého pobytu dítěte, který je určující pro přidělování případu, nedochází ke změně koordinátora ve složitých případech a to z důvodu z důvodu zachování kontinuity sociální práce s dítětem a rodinou.

O ponechání osoby koordinátora v těchto případech rozhoduje vedoucí odboru sociálních věcí.

8d

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

Cíle kritéria:

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

1. S ohledem na to, že tento standard je zaměřen na **ochranu zaměstnanců** je garantováno, že nejméně 1x ročně je na základě statistického výkazu o výkonu sociálně-právní ochrany dětí zjišťován počet rodin na jednoho zaměstnance. Vedoucí zaměstnanec zajistí rovnoměrné rozdělení agendy na základě vyhodnocení náročnosti aktuálních případů.

Náročnost je dána zejména:

- akutní nutností řešit situaci dítěte (viz standard 8b – ihned)
 - dlouhodobou zátěžovou komunikaci s klientem a vysoký počet intervencí v jeho rodině.
2. K posouzení náročnosti zatížení zaměstnance a na jeho podporu lze využít kazuistického semináře na pracovišti. Podnět k jeho uspořádání je oprávněn podat každý zaměstnanec dle své vlastní potřeby.
 3. Další možností ke snížení zátěže je uspořádání případové konzultace odborníků, supervize zaměstnanců, lze využít metodickou podporu na pracovišti vedoucím zaměstnancem, případně metodiky nadřízeného orgánu.