

8. Standard 8 - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

Cíl standardu:

operativně řešit situaci při přijetí oznámení, zastupitelnost

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 pro evidenci případu

Pracovníci OSPOD jednotně postupují při přijetí oznámení případu bez ohledu na konkrétní způsob podání. Oznámení může být přijato formou osobní (např. oznámení do protokolu, vlastní zjištění), písemnou (např. email, elektronickou podatelnu, pošta, podání na podatelnu úřadu), a telefonickou (telefonicky, případně SMS). O všech závažných přijatých oznámeních informuje pracovník OSPOD, který oznámení přijal, bezodkladně vedoucího OSVZ nebo jeho zástupce. Písemné oznámení je evidováno ve spisové službě MěÚ Dobruška a řídí se organizační směrnicí MěÚ Dobruška Spisový a skartační řád č. OS/04.

Pracovnice OSPOD postupují při přijetí oznámení případu dle níže popsanych bodů a – c

Zaměří se na zjištění základních informací o dítěti a jeho rodině:

- § zda je dítě vedeno v naší evidenci
- § údaje o rodičích dítěte a rodině
- § obsah a důvod oznámení
- § akutní ohrožení dítěte
- § známky (stopy) nevhodné péče rodičů
- a) přijetí oznámení případu
 - § OSPOD má povinnost přijmout každé oznámení v jakékoliv podobě (i anonym)
 - § formy oznámení – písemná, osobní, telefonická, elektronická apod.
 - § časové lhůty pro přijetí a zaevidování případu v rámci pracovní pohotovosti – bezodkladně, v rámci běžné pracovní doby – dle povahy případu - bez zbytečného odkladu

b) přidělení případu a posouzení naléhavosti případu

- § pracovník OSPOD, který oznámení/podnět přijal (např. ústní oznámení), o podaných informacích písemně zpracuje záznam o úkonu
- § po přijetí oznámení a zpracování úkonu je stanoven koordinátor /klíčový pracovník případu – dle povahy oznámení může být koordinátorem pracovník náhradní rodinné péče, kurátor pro děti a mládež, pracovník péče o dítě rodinu (dle svěřeného obvodu, kdy je rozhodující trvalý pobyt dítěte)
- § pro případ dlouhodobé i krátkodobé nepřítomnosti pracovníka SPOD, je zajištěna jeho zastupitelnost, pravidla vzájemné zastupitelnosti zaměstnanců jsou všem dobře známa ([viz standard 1](#))
- § písemnosti (i oznámení přijatá poštovní přepravou a datovou schránkou na základě spisového uzlu GINIS používaného v rámci celého MěÚ Dobruška) týkající se agendy OSPOD kontroluje vedoucí OSVZ a následně je pracovníkům přiděluje dle příslušného svěřeného obvodu či specializace
- § k základnímu (primárnímu) vyhodnocování přistupuje pracovník v okamžiku přijetí oznámení případu, klíčový pracovník po přijetí oznámení případu (podnětu) provádí posouzení případu, zkoumá akutní ohrožení dítěte, zejména ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravý vývoj, vyhodnocuje, zda se jedná o případ spadající do situací uvedených v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění a dle Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče
- § v případě souběhu více problematik či nutnosti tandemové spolupráce určí klíčového pracovníka případu vedoucí pracovník
- § v případě, že je oznámení přijato v rámci výkonu pracovní pohotovosti, řeší případ pracovník OSPOD, který drží pracovní pohotovost a řídí se pravidly upravujícími pracovní pohotovost ([viz příloha č. 1](#))
- § v případě zjištění místní nepříslušnosti, předá pracovník bez zbytečného odkladu oznámení místně příslušnému OSPOD

c) stanovení postupu práce vzhledem k vyhodnocení případu

Dle povahy případu pracovník OSPOD vyhodnotí, zda zařadí případ do rejstříku Om, Nom či Podnětů pro OSPOD (např. oznámení (i anonymní), které se nepotvrdilo). Dílčí písemnosti jsou dle povahy evidovány ve spisové službě GINIS. Veškerá dokumentace, související s výkonem OSPOD, rejstříky, evidenční štítky (tvoří jmennou kartotéku) jsou umístěny v uzamykatelných skříních v kancelářích zaměstnanců OSPOD. Zaměstnanci jsou seznámeni s umístěním příslušných klíčů. Informace o evidovaném případě jsou v případě potřeby dostupné všem pracovníkům OSPOD. Jako podporu při vedení spisové dokumentace využívají zaměstnanci

OSPOD systém ESA (elektronická podoba evidence sociálních agend). Průběžně dochází k aktualizacím systému tak, aby vyhovoval co nejvíce potřebám OSPOD Dobruška.

§ *Postup pro naléhavé případy* (ohrožení života a zdraví dítěte, jeho bezpečí, týrání, zneužívání apod.) – situace se musí řešit bez zbytečného odkladu. Pokud není přítomna na pracovišti pracovnice, které by byl případ dle obvodu nebo specializace přidělen, zastoupí ji jiná pracovnice z OSPOD. Prioritou je zajistit bezpečí dítěte. Pracovnice OSPOD má možnost kontaktovat Policii ČR či jinou složku záchranného systému, využít svěřeni dítěte do náhradní péče - pěstounské péče na přechodnou dobu, případně umístit dítě do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP).

V případě, že pracovník OSPOD po základním/primárním vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny dospěje k závěru, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, přistoupí automaticky k založení spisu Om (dítě je zařazeno do základní evidence), vypracuje do 1 měsíce od zařazení dítěte do základní evidence podrobné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a IPOD (individuální plán ochrany dítěte) ([viz standard 9](#)).

§ *Postup pro případy, které nebyly vyhodnoceny jako naléhavé* – při řešení jakékoliv situace se postupuje bez zbytečných průtahů. Klíčová pracovnice zařadí dítě do základní evidence - pokud je zákonný důvod. - založí spisovou dokumentaci a dále postupuje dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění a dle Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.

§ Pokud se nejedná o dítě uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, pak pracovnice vyhotoví pouze základní/primární vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny. Záznamy vloží do spisové dokumentace dítěte (př. pracovnice OSPOD dojde v případě nekonfliktního opatrovnictví k závěru, že není důvod pro podrobné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, jelikož se nejedná o dítě uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, tuto skutečnost uvede do spisu). V případě, že se nejedná o ohrožené dítě a není jiný zákonný důvod k založení spisové dokumentace, klíčový pracovník zařadí záznam z jednání s klientem, včetně všech dalších získaných podkladů/ dokumentů do Podnětů pro OSPOD.

Při přijetí telefonického oznámení pracovník OSPOD zjišťuje prioritně:

- ü o jaké dítě se jedná (jméno, příjmení, věk, místo trvalého pobytu, místo pobytu, kde aktuálně žije)
- ü údaje o rodičích, popř. osobách pečujících o dítě
- ü co je předmětem oznámení

- ü zda existují okolnosti, které nasvědčují ohrožení dítěte nebo zanedbávající péči o dítě
- ü zda jsou v rodině další děti, které by mohly být ohroženy
- ü zda má oznamovatel informace o dalších subjektech, které by mohly pomoci s vyhodnocením míry ohrožení dítěte (lékař, školská zařízení...)
- ü kdo volá a jaký je jeho vztah k nezletilému
- ü kontaktní údaje oznamovatele/volajícího

Pokud oznamovatel požádá OSPOD o informaci ohledně prošetření oznámení, pak má právo pouze na obecné informace. Zaměstnanci OSPOD striktně dodržují § 57 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

8b

Každý případ orgánu 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

Po základním vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a zjištění, zda se jedná o naléhavý případ, ho začínají zaměstnanci řešit bez zbytečného odkladu. Základním kritériem pro posouzení naléhavosti případu je míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravý vývoj.

V případě, že je oznámení přijato v rámci výkonu pracovní pohotovosti, řeší případ pracovník OSPOD, který drží pracovní pohotovost a řídí se pravidly upravujícími pracovní pohotovost ([viz příloha č. 1](#)). O výsledku pohotovostního úkonu podá pracovník zprávu vedoucímu OSVZ. Informace předá klíčovému pracovníkovi dítěte nebo zaměstnanci SPOD podle jednotlivých agend.

Pracovník volí takový způsob sociální práce, aby dítě bylo co možná nejdříve zajištěno a předáno do bezpečí.

V jednotlivých případech se postupuje individuálně, k zajištění dítěte pracovníci využívají nejčastěji institut pěstounské péče na přechodnou dobu (zajištění předání dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu na základě podání návrhu na vydání předběžného opatření dle § 452 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, v platném znění). Za tímto účelem osloví pracovník OSPOD zaměstnance Krajského úřadu Královehradeckého kraje, kteří mu sdělí, zda krajský úřad disponuje volnými pěstouny na přechodnou dobu či nikoliv. Seznam volných pěstounů na přechodnou dobu též obdrží pracovnice náhradní

rodinné péče od krajského úřadu zpravidla vždy v pátek (pro případ předání dítěte o víkendu). Další možností je umístění dítěte do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na dobu nezbytně nutnou (nejčastěji na žádost OSPOD se souhlasem zákonného zástupce, bez souhlasu zákonného zástupce na základě podání návrhu na vydání předběžného opatření dle § 452 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, v platném znění). Pracovníci OSPOD v případě potřeby zajistí ošetření a případnou hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení, oznámení Policii ČR, odbornou krizovou intervenci (psycholog, psychiatr). V případě, že některý pracovník již v minulosti s rodinou pracoval (kurátor pro děti a mládež, pracovník NRP), spolupracuje společně s klíčovým pracovníkem případu na co nejefektivnějším stanovení dalších kroků.

Pracovnice OSPOD se vždy musí řídit zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů a příslušnými právními normami.

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

Koordinátorem případu čili klíčovým pracovníkem je pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kterému je daný případ přidělen, který koordinuje a řídí případ a je plně zodpovědný za poskytování a průběh sociálně-právní ochrany dětí. Koordinátor případu vykonává přímou sociální práci a intervence ve prospěch klienta, pomáhá mu zorientovat se v systému sociálně-právní ochrany a dalších služeb. Provází klienta celým procesem pomoci a podpory. V kompetenci koordinátora je i zpracování individuálního plánu ochrany dítěte. Zodpovídá za monitoring jeho naplňování, vyhodnocování a aktualizaci. Spolupracuje se sítí služeb a dohlíží na efektivitu poskytované podpory.

Každý případ má svého koordinátora, který se přiděluje dle pravidel úřadu - popsáno v kritériu 8a. Na řešení daného případu může spolupracovat více pracovníků, klíčový pracovník je ale vždy jen jeden.

Jednotlivé pracovnice OSPOD (péče o dítě, rodinu - opatrovnictví) mají ve své kompetenci určitou část správního obvodu obce s rozšířenou působností, ve kterém poskytují sociálně-právní ochranu dětí. Každá konkrétní pracovnice je koordinátorkou/klíčovou pracovnící všech případů u klientů (dětí) s trvalým pobytem v jejím obvodu, který spravuje. Pracovnice OSPOD, která řeší kuratelu pro děti a mládež a pracovnice OSPOD, která řeší náhradní rodinnou péči mají na starosti obvod celé obce s rozšířenou působností.

Koordinátor případu (klíčový pracovník) = přidělený obvod koordinátora = prioritním kritériem přidělení případu konkrétnímu pracovníkovi SPOD – koordinátorovi případu v agendě péče o dítě, rodinu - opatrovnictví je TRVALÉ BYDLIŠTĚ DÍTĚTE a dále dle specializace – agenda náhradní rodinná péče nebo agenda kurátor pro děti a mládež.

Klient je vždy prokazatelně informován o tom, která pracovnice je koordinátorem / klíčovou pracovnící jeho případu. Informace o tom, kdo je koordinátorem případu je uvedena ve spisové dokumentaci daného případu. Také případná změna koordinátora je ve spisové dokumentaci zaznamenána.

Klient je rovněž vždy informován o případné změně koordinátora/klíčového pracovníka. Pokud se v průběhu vedení případu zjistí (např. v rámci kontrolní činnosti), že koordinátor případu již není přínosem pro danou rodinu, je podjatý nebo je jiný závažný důvod pro to, aby nevykonával funkci klíčového pracovníka, dojde ke změně klíčového pracovníka. O změnu koordinátora případu z výše uvedených důvodů, které v průběhu práce koordinátor zjistil, může i sám požádat vedoucího OSVZ. Ke změně koordinátora případu dochází také v situaci, kdy se změnil charakter případu a je třeba zvolit jiný systém práce s klientem a využít jinou specializaci v rámci sociálně-právní ochrany dětí (např. kuratelů pro děti a mládež). O předání případu jinému pracovníkovi (změně koordinátora případu) rozhoduje vedoucí OSVZ.

V případě nepřítomnosti (např. v době nemoci a dovolených) zastupuje koordinátora případu pracovník, který byl předem určen ([viz standard 1](#)). Po návratu klíčového pracovníka mu zastupující pracovník neprodleně předá informace o opatřeních, která byla v době jeho nepřítomnosti učiněna. O všech opatřeních, úkonech SPOD je vytvořen záznam pracovníkem, který opatření vykonal.

8d

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

Cíle kritéria:

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

Pracovník pracující s osobami pečujícími a osobami v evidenci – max. 40 rodin

Kurátor pro děti a mládež – max. 40 rodin

Péče o dítě, rodinu - opatrovnictví – max. 80 rodin

Na pracovišti je aplikován princip klíčových pracovníků = koordinátor případu.

Počet případů řešených jednotlivými zaměstnanci průběžně v průběhu roku monitoruje vedoucí OSVZ s cílem ochránit zaměstnance OSPOD před přílišnou zátěží v situacích, kdyby měl pracovat s větším počtem rodin, než jsou jeho reálné kapacity. Na výzvu vedoucího OSVZ jsou zaměstnanci schopni sdělit počty rodin, se kterými pracují. Zjištěný aktuální stav diskutuje vedoucí OSVZ s každým zaměstnancem osobně.

Klíčový pracovník pracuje maximálně s výše uvedeným počtem rodin. V průběhu času se mohou počty rodin, s nimiž zaměstnanci pracují měnit. Při výrazném zvýšení/snížení počtu případů projedná vedoucí OSVZ situaci s tajemníkem MěÚ Dobruška za účelem přijetí potřebných personálních opatření.

Maximální počet rodin, se kterými pracovník OSPOD fakticky pracuje je nastaven tak, aby nedocházelo k jeho přetížení. V tomto ohledu se přihlíží i k níže uvedeným faktorům:

- ü charakter situace rodin,
- ü intenzita práce na případu a frekvence kontaktů pracovníka s ohroženým dítětem, jeho rodinou, se spolupracujícími organizacemi,
- ü míra využívání nástrojů a opatření sociálně-právní ochrany dětí.

Vedoucí OSVZ může na základě vlastního vyhodnocení dle aktuální situace na pracovišti nastavit nová pravidla pro stanovení počtů rodin, s nimiž pracuje jeden zaměstnanec, s respektem k zákonem stanovenému maximálnímu počtu rodin, se kterým může pracovník pracovat. Důvodem pro změnu počtu rodin (snížení počtu rodin u daného zaměstnance, i přes to, že zákonem dané maximální hranice nedosáhl) s nimiž zaměstnanci aktuálně pracují, může být náročnost práce s rodinou, která je v jednotlivých případech rozdílná.

Minimální počet rodin není stanoven.

Kritérium 8d není založeno na počtu spisů, které má pracovník OSPOD přidělené, ale na tom, s kolika rodinami pracovník pracuje.

Do počtu rodin, s nimiž každý zaměstnanec pracuje, se započítává každá rodina, tj. jak rodina vedená ve spisu Om, tak i rodina vedená ve spisu Nom, tj. i rodina s dětmi, které mají trvalé bydliště mimo příslušnou obec. Pokud je v rámci jedné rodiny vedeno více spisů Om nebo Nom, vždy se rodina počítá jako jedna (př. polorodí sourozenci).

Om (Ochrana mládeže) – do rejstříku se zapisují děti, které mají trvalé bydliště v obvodu místně příslušného obecního úřadu obce s rozšířenou působností

Nom (Nepříslušná ochrana mládeže) – do rejstříku se zapisují děti, jejichž záležitosti vyřizuje obecní úřad obce s rozšířenou působností na dožádání místně příslušného obecního úřadu obce s rozšířenou působností, který má dítě v evidenci, popřípadě jiného orgánu nebo instituce.