

S T A N D A R D 8

Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a
Orgán SPOD 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.

Postup:

- OSPOD přijímá oznámení písemně, e-mailem, telefonicky, ústně. U ústního podání je sepsán protokol dle § 18 správního řádu. Oznamovatel je ztotožněn předložením občanského průkazu, může být i anonymní. Oznámení přijímá věcně a místně příslušný pracovník nebo určený zástupce. Anonymní podání posoudí vedoucí zaměstnanec, který je vyhodnotí a přidělí zodpovědnému zaměstnanci
- Evidence oznámení probíhá prostřednictvím e-spisu, je přiděleno číslo jednací, s výjimkou dokumentů, které jsou ihned e-mailovou poštou předány na příslušného zaměstnance, případně místně příslušný OSPOD a jsou zařazeny do evidence Om, Nom, ČJ.
- Podnět nebo oznámení jsou zařazeny do evidence bezodkladně, v případě, že po oznámení následují dny pracovního volna, je do evidence zařazeno první následující pracovní den.
- Zaměstnanec, který čerpá dovolenou, je povinen zajistit za zástup pro přijímání pošty (není prodleva). V e-spise je nastaven permanentní zástup mezi kolegy zabývajícími se stejnou agendou (postačuje alespoň jeden zástup). V e-mailu v době dovolené je nutné založit automatickou odpověď pisateli, kde bude uveden odkaz na zastupujícího kolegu. V případě nemoci zaměstnance zajistí zástup vedoucí zaměstnanec.
- Případ eviduje ten, kdo oznámení přijal, bezodkladně jej přidělí koordinátorovi případu dle místní a věcné příslušnosti. Zaměstnanci OSPOD mají rozdělen správní obvod tak, že jeden má na starost městský obvod Hrabová a druhý Nová Bělá a klienty z Hrabové s počátečním písmenem příjmení od A do D a dále klienty kurátora pro děti a mládež z obou městských částí.
- Oznamovateli je vždy bezodkladně písemně zasláno sdělení o přijetí jeho podnětu. V případě, že oznamovatel zanechá telefonický kontakt, je možné i telefonické sdělení. Prostřednictvím tel. rozhovoru je možné zjistit doplňující informace, případně zavázat oznamovatele k bližší spolupráci, domluvit si osobní jednání. Zároveň je oznamovatel informován o dalším postupu a lhůtách pro vyřízení podnětu či oznámení. O tom, je pořízen písemný záznam.

8b

Každý případ OSPOD 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.

Postup:

- Ocítne-li se dítě bez péče přiměřené jeho věku, posoudí OSPOD zda jsou dostatečně zajištěna jeho práva a uspokojovány jeho odůvodněné potřeby a zda je potřebné učinit další opatření k ochraně dítěte (§§15,16 zákona o SPOD).
- Pokud se dítě ocitlo bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy, jde-li o dítě týrané nebo zneužívané, lze mu poskytnout ochranu a pomoc v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Dítě může být přijato na základě smlouvy nebo rozhodnutí soudu.
- Rizikové faktory mohou být jak na straně dětí (dětí úzkostné, agresivní, s obtížným temperamentem, vrozeným či mentálním handicapem, psychomotorickou opožděností, neobratností, sníženým intelektem, s nevhodným či nepřiměřeným chováním a jednáním), tak na straně rodičů (psychické poruchy, závislost na návykových látkách, lpění na určitých zásadách či praktikách, které nejsou ku prospěchu dítěte, nezaměstnanost, konfliktní vztahy v širší rodině, domácí násilí).
- Naléhavost a bezodkladná intervence ze strany OSPOD záleží na stupni bezprostřední míry ohrožení dítěte. Při posuzování je důležitý celý kontext situace.
- **Neprodleně – ihned jsou řešeny následující případy (život nebo zdraví dítěte jsou v bezprostředním ohrožení):**
 - Rodiče jsou pod vlivem alkoholu nebo drogy a nejsou schopni aktuálně o dítě pečovat
 - Rodiče náhle zemřeli
 - U rodiče došlo k atace psychické nemoci
 - Fyzické napadení dítěte rodičem nebo jinou osobou nebo hrozba fyzického napadení aktuálně trvá
 - Dítě je ve stavu po bezprostředním sebepoškozujícím jednání
 - Dítě je na útěku z rodiny
 - Dítě je s ohledem na svůj věk, rozumovou vyspělost, zdravotní stav nebo denní dobu bez adekvátního dozoru nebo se jedná o cizince
 - Podezření na sexuální zneužití dítěte
 - Rodina se náhle ocitne bez přístřeší a zcela bez finančních prostředků
 - Dítě je svědkem nebo obětí domácího násilí (vykázání násilné osoby, zásah policie)
 - Dítě je obětí závažného trestného činu (zvláště zranitelní oběť)

- Dítě se dopouští závažného agresivního jednání vyžadujícího okamžitého opatření.
- **Do 7 pracovních dnů je řešen případ:**
 - Podezření na psychické či fyzické týrání dítěte
 - Dítě je ve vztahovém konfliktu s rodiči
 - Rodiče odmítají zajištění lékařské péče pro dítě
 - Jedná se o opakovaný podnět, který byl OSPOD v předchozích dvou případech vyhodnocen jako nedůvodný
 - Zanedbávání péče v kombinaci s riziky na straně dospělého
 - Dítě po intoxikaci alkoholem, drogou.
- **Nejdéle do 30 dnů řeší OSPOD následující:**
 - Podávání informací pro jiné instituce, v případě žádosti soudu dle možností lze vyhovět i v kratší lhůtě
 - Majetkové poměry dítěte
 - Podněty na uložení výchovného opatření
 - Výchovné problémy na straně dítěte
 - Maření výkonu úředního rozhodnutí
 - Odmítnutí vyřízení nutných úředních formalit po narození dítěte
 - Žádosti, s výjimkou žádostí se zákonem stanovenou lhůtou (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.

Postup:

- Koordinátorem případu se rozumí zaměstnanec OSPOD, který řídí a zodpovídá za průběh poskytování SPOD konkrétnímu dítěti. Připouští se možnost, aby v případě bylo angažováno více koordinátorů, kteří navzájem spolupracují. 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 dalších kritérií souvisejících např. s rajonizací 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.

- V případě NRP zároveň pracuje s rodinou klíčový pracovník, který spolupracuje s koordinátorem případu a ve své činnosti je jím veden.
- Osoba koordinátora je uvedena na spisovém obalu Om/Nom spisové dokumentace dítěte. Informace o tom, kdo je koordinátorem případu, je sdělena zákonným zástupcům dítěte i spolupracujícím subjektům.
- Změna koordinátora je možná v případě námitek podjatosti vůči zaměstnanci SPOD ze strany klienta nebo samotného zaměstnance SPOD. Klient je vždy s tím seznámen prokazatelně a srozumitelně s uvedením data, od kterého ke změně dochází. Případ je jinému koordinátorovi předán protokolárně. Spolupracující osoba nebo organizace je o této změně rovněž informována.

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.

Postup:

- Tento standard je zaměřen na ochranu zaměstnanců OSPOD. Je garantováno, že nejméně 1x ročně je na základě statistického výkazu o výkonu sociálně-právní ochrany dětí zjišťován počet rodin, s kterými pracuje jeden zaměstnanec. Vedoucí zaměstnanec zajistí rovnoměrné rozdělení agendy na základě vyhodnocení náročnosti aktuálních případů, která je dána zejména:
 - akutní nutností řešit situaci dítěte (viz standard 8b – ihned)
 - dlouhodobou zátěžovou komunikaci s klientem a vysokým počtem intervencí v rodině.
- K posouzení náročnosti zatížení zaměstnance lze na jeho podporu využít kazuistického semináře na pracovišti. Podnět k jeho uspořádání je oprávněn podat každý zaměstnanec dle své vlastní potřeby.
- Další možností ke snížení zátěže zaměstnance je uspořádání případové konzultace odborníků nebo supervize zaměstnanců. Lze využít metodickou podporu vedoucím zaměstnancem na pracovišti, případně nadřízeného orgánu.

Příloha ke Standardu 8b

Při posouzení naléhavosti zaměstnanec SPOD vychází mimo jiné z následujícího:

- **Hodnocení rizika pro děti:** Rozlišuje se mezi nebezpečím a rizikem, kdy riziko považuje za něco mírnějšího a vzdálenějšího než nebezpečí, které bezprostředně ohrožuje dítě. Riziko může a nemusí být uskutečněno, něco, co může a nemusí dostat

konkrétní podobu, co existuje zatím jen jako možnost, eventualita, a to o něco menší míře než nebezpečí (Matějček, 1995). Pro potřeby SPOD je dobré vědět, jak jsou popisovány rizikové faktory z pohledu nevhodného zacházení s dítětem (maltreatment ve spojitosti se syndromem CAN), a to ve vztahu k osobnostem dospělých, dětem, k situacím.

- **Hodnocení rizikových faktorů na straně rodičů:** Rodič trpící depresí, úzkostnou poruchou apod., anomální osobnost rodiče, např. schizoidní, což může zhoršovat schopnost rodiče vnímat potřeby dítěte a disponovat ho ke špatnému zacházení s dítětem, rodič, který byl v dětství sám týrán. Riziko na straně dospělých trpících duševní nemocí, u dospělých s organickým postižením mozku či závislých na návykových látkách. (Matoušek, Pazlarová, 2010). Matějček výčet obohacuje o dospělé, které nazývá sektáři a doktrináři, lidí tzv. zúžené víry, lidí “jedné myšlenky”, kteří lpí na určitých zásadách a praktikách, ať je to dítěti ku prospěchu nebo ke škodě. - Obecně představují rizika na straně dospělých osobnostní anomálie (zejména impulzivita, agresivita a netečnost), psychické nemoci, závislosti na návykových látkách a traumatizace ve vlastním dětství rodiče. Dále se zde mohou řadit vysoká očekávání týkající se chování dítěte, nízká frustrační tolerance dospělého, nízký věk rodiče (zejména matky) a jeho sociální izolovanost, nezaměstnanost rodiče a konfliktní vztahy v širší rodině. Jako mírně riziková se jeví přítomnost nevlastního rodiče v domácnosti, situace osamělé matky pečující o dítě.
- **Hodnocení rizikových faktorů na straně dětí:** Rizikovými dětmi (nejde o vinu ve smyslu zavinění a odpovědnosti, nýbrž ve smyslu iniciativy a podnětu) jsou děti, které se chovají “zvláštně”, mají “zvláštní” povahu a “zvláštní” sklony. Následkem toho je nesnadné porozumění jim. Společným rysem je to, že na straně vychovatele svým způsobem provokují nevhodné, nepřiměřené, zvláštní jednání. Dítě vyvolává v dospělém úzkost – jeho základní potřeba životní jistoty je akutně (nebo i chronicky) frustrována a jednou z možných forem obrany je agrese. Mezi takové rizikové faktory patří: nedonošenost (instiktivní rodičovské chování matky a dalších blízkých lidí nebude spuštěno včas), nízká porodní váha, obtížný temperament či jeho nestabilita, dlouhodobý, neutišitelný pláč, chronická nemoc nebo častá nemocnost, vrozená tělesná či mentální vada, psychomotorická opožděnost, neobratnost, snížená inteligence, problémový vztah ke stravování nebo zažívací obtíže, koketní chování holčiček zejména v rodinách, kde se nevytvořilo rodinné sexuální tabu (vychovatelé nejsou vlastními rodiči), deprivované dítě přicházející do adopce nebo pěstounské péče, dítě nezralé nastupující do školy, dítě, které má vychovávat někdo “cizí”- např. nový partner rodiče.
- **Hodnocení rizikových situací:** Rizikový dospělý vytváří rizikové situace, k obzvláště rizikovým situacím pak dochází tehdy, jestliže dítě svou rizikovostí vychází vstříc rizikovosti dospělého. Jsou situace, které jsou rizikové samy o sobě, např. nechtěnost dítěte při početí, v těhotenství a při narození, narození postiženého dítěte, náhradní rodinná péče, děti v případech rozvodových a rozchodových konfliktů, rodiny, kde jsou časté konflikty mezi členy, chudoba, nezaměstnanost. Lze zakončit citací Prof. Matějčka : “Jestliže o nějakém riziku víme, znamená to, že jsme udělali první krok na cestě, jak se s ním vypořádat“.