

# DOBRÁ PRAXE NA OSPOD

výstupy z kontrol standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí

## MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST, PROSTŘEDÍ

- A.** OSPOD má vytvořenou **nástěnku s mapou správního obvodu** a vyznačeným klíčem k rozčlenění území správního obvodu mezi jednotlivé zaměstnance.
- B.** **Na dveřích kanceláří** každého zaměstnance OSPOD je uvedeno – jakou agendu vykonává, přidělená část správního obvodu + informace o zástupci v případě nepřítomnosti.
- C.** Každý pracovní den drží na OSPOD jeden ze zaměstnanců **službu** (ví, kdo ze zaměstnanců je nepřítomen, důvod nepřítomnosti, čas návratu na pracoviště apod.).
- D.** **Spolupráce s obcemi daného správního obvodu** – navázaná spolupráce se starosty obcí, např. prostřednictvím workshopů, které jsou zaměřeny na problematiku naplňování SQ SPO, oznamovací povinnost, místní šetření. Akcí se účastní také zástupci škol. A to za účelem větší provázanosti systému spolupráce. Některé OSPOD aktivně zapojují OÚ do výkonu SPO, zejména prostřednictvím vyžádání zpráv o poměrech v rodině.
- E.** OSPOD nemá záznamy z pohotovostí zařazené pouze do spisové dokumentace daného dítěte, ale také vede **samostatnou pohotovostní složku**, do které ukládá kopie všech záznamů z pohotovostních výjezdů.
- F.** OSPOD má v pohotovostní tašce **aktualizovaný seznam volné kapacity ZDVOP** a azylových zařízení pro matky s dětmi (k dispozici na [www.spo-jmk.cz](http://www.spo-jmk.cz)) + seznam volných pěstounů na přechodnou dobu a **aktivně využívá institut PPPD**.
- G.** Zaměstnanci OSPOD mají při pohotovostních výjezdech k dispozici **řidiče**.
- H.** Policista, který veze dítě do ZDVOP, je **v civilu**, aby dítě nebylo stresováno uniformou.
- I.** Každý zaměstnanec OSPOD má k dispozici **svoji vlastní kancelář**, čímž je zajištěno soukromí a bezpečí klientů při jednání.

## INFORMOVANOST

- A. OSPOD má vytvořený souhrnný dokument, který mapuje naplňování standardů kvality SPO. Současně má **zkrácenou verzi** tohoto dokumentu **pro klienty** (tedy především bez interních směrnic a pravidel a informací určených pouze zaměstnancům), dostupnou v tištěné podobě nebo na webových stránkách.
- B. OSPOD má vytvořen **srozumitelný dokument**, který je v souladu s výkonem SPO v praxi. Na dokumentu pracovali společně všichni zaměstnanci zařazení do OSPOD.
- C. **Formulář pomoci** – je k dispozici na webových stránkách několika OSPOD JMK, děti ho mohou vyplnit a následně jsou kontaktováni jedním ze zaměstnanců, zařazeným do OSPOD.
- D. Na webových stránkách jsou uvedeny informace o OSPOD také **v německém a anglickém jazyce**.
- E. **OSPOD distribuuje svoje letáčky** do školských a nemocničních zařízení, do center volného času, informačních center, na obce I. typu apod.
- F. OSPOD má **zvláštní letáček pro dospělé klienty, pro mladší děti a pro starší děti**.

## PERSONÁLNÍ OBLAST

- A. Na OSPOD je zaměstnanec se zaměřením na **sanační činnost**, přičemž jeho pracovní náplň je podobná jako u SAS, která v daném ORP není k dispozici.
- B. Zpracovaný **přehled všech zaměstnanců** OSPOD o dosaženém vzdělání a zkouškách ZOZ.
- C. Je stanoven **hlavní mentor**, do procesu zaškolování zaměstnance jsou však **zapojeni všichni pracovníci OSPOD** – každý může novému zaměstnanci předat zkušenosti z nějaké oblasti – spisová dokumentace, jednání na úřadech, spisová služba apod.

D. OSPOD má zpracovaný **modelový/anonymizovaný spis**, se kterým se může seznámit stážista či nový zaměstnanec a pracovat s ním.

E. Zaměstnanci se **aktivně podílejí na stanovení svých osobních profesních cílů**, mají motivaci se zlepšovat, hodnocení není pouze formálního charakteru, ale odráží individualitu každého zaměstnance.

F. Zaměstnanci **mohou do svého plánu kdykoliv nahlížet**, znají vytyčené cíle a úkoly v nadcházejícím období, v případě jejich většího zapojení do zpracování plánu mají větší motivaci plán dodržet či naplnit.

G. Zaměstnanci si vedou na sdíleném disku úřadu **tabulku s absolvovanými školeními**, mají tedy přehled o tom, kolik školení musí ještě do konce daného roku navštívit.

## PREVENCE

A. **Preventivní e-maily**: kurátorka pro děti a mládež jednoho z OSPOD v JMK pravidelně zasílá do školských zařízení tyto e-maily, které připomínají školám jejich oznamovací povinnost. V plánu je také zasílání e-mailů do mateřských škol.

B. **Asistenti prevence kriminality**: zaměstnanci OSPOD mají vytipované lokality s vyšším výskytem ohrožených dětí (např. nádraží, parky, okolí základních škol a dětských hřišť) ve spolupráci s asistenty prevence kriminality MP. Ti tyto lokality pravidelně procházejí a v případě potřeby kontaktují OSPOD.

C. Projekt OSPOD, na kterém se zaměstnanci přímo podílí, **zaměřený na mládež**, víkendové outdoorové akce pro děti a mládež.

D. **Spolupráce se školami** (např. přednášky).

## SPISOVÁ DOKUMENTACE, JEDNÁNÍ S KLIENTY A SPOLUPRÁCE

**A. Systém včasné intervence:** do tohoto programu se zadává celá spisová dokumentace každého dítěte, přičemž zaměstnancům OSPOD je rovněž umožněn vstup do programu kdykoli prostřednictvím vzdáleného přístupu. Všichni tedy mají okamžitý přehled o jakémkoli spisu, což vede ke zvýšení efektivnosti pracovní činnosti zejména při výkonu pohotovostních služeb, dále služeb na oddělení či při potřebě informací z vyřazeného spisu.

**B. Elektronická evidence případů:** a to buďto v jednoduché formě (tabulka Microsoft Excel) nebo zpracována prostřednictvím samostatného programu (viz např. Systém včasné intervence). Jejím prostřednictvím má vedoucí OSPOD možnost reagovat na případné překročení maximálního počtu rodin a přijmout odpovídající opatření.

**C. Formulář ke zjištění informací ze školských zařízení:** do tohoto formuláře učitel/ka doplní všechny informace, které o dítěti ví. OSPOD se tak dozví vše potřebné, ale současně tím „neprozrazuje“ důvod tohoto zjišťování. Součástí jsou základní údaje o dítěti a jeho rodičích (jméno, příjmení, datum narození, bydliště, škola, třídní učitel). Poté následují dotazy z různých okruhů (např. školní docházka, chování dítěte ve škole, poruchy učení, přístup a příprava k výuce, přístup rodičů ke škole, prospěch, známky sy CAN, apod.).

**D. Na zpracování IPOD se podílí také samotné dítě** a následně ho podepisuje (vždy dle individuálního posouzení na základě věku a rozumové vyspělosti daného dítěte).

**E. Záznamy o provedené kontrole** spisové dokumentace jsou součástí daného kontrolovaného spisu, z jejich obsahu je zřejmé, že se nejedná pouze o formalitu.

**F. Zaměstnanci OSPOD chodí na šetření ve dvou** do rodin, které neznají nebo se tam v minulosti vyskytl problém.

**G. Zaměstnanci OSPOD mají v kancelářích bezpečnostní tlačítko**, které je napojeno na Městskou policii či kolegy ve vedlejších kancelářích budovy MěÚ.

**H. Zaměstnanci OSPOD mají průchozí kanceláře.**

I. Zaměstnanci zpracovávají tzv. **Záznam o zhodnocení rizikových a nouzových situací**, za každý rok na pravidelné poradě. Jestliže se zde objeví nějaká nová, dosud nepopsaná riziková či nouzová situace, je tento upraven a aktualizován.

J. **Systém ESA** – elektronický systém, záznamy z něj se překlápí do takového formátu, který je možné vytisknout a přímo zařadit do spisové dokumentace v tištěné verzi.

K. OSPOD má vytvořený zvláštní **protokol pro pohovor se nezletilým**. Obsahem je poučení dítěte, jeho práva v řízení, názor a přání dítěte a jeho postoj k vyjádření svého názoru a přání přímo před soudem.

L. **Lhůtník šetření** – OSPOD má tabulku s daty jednotlivých šetření u klientů.

M. **Rejstřík případových konferencí**.

N. **Přehled nařízených jednání u soudu**.

O. Zaměstnanec OSPOD zpracovává záznamy společně s klientem, přizpůsobuje se stylu vyjadřování daného klienta. Nakonec si klient záznam přečte (nebo je mu přečten) a v případě potřeby doplněn a upraven.

P. **Letáček pro děti** se srozumitelným návodem, jak mohou vyjádřit nespokojenost s postupem/chováním zaměstnance OSPOD (např. v obrázkové formě).

Q. OSPOD má pro dítě k dispozici **formulář**, do kterého může napsat, jak bylo spokojené s jednáním, jestli všemu rozumělo a jak se mu líbilo chování pracovnice. Dětem, které ještě neumí číst a psát to pracovnice vysvětlí a ono může uvést, jak se cítí, a to tak, že ukáže prstem na jednoho z uvedených smajlíků (:-D, 😊, :-I, ☹).

R. Informace o možnosti podat stížnost je **součástí úvodního poučení rodiče**, které podepisuje a jeden výtisk dostane.

S. OSPOD má zvlášť zpracovaný **letáček ke stížnostem pro dospělé klienty, pro mladší děti a pro starší děti**.

T. OSPOD **poskytuje IPOD dalším spolupracujícím subjektům**, např. zařízením pro výkon ústavní výchovy, ZDVOP apod.