

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí při poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc

1. Cíle a způsoby činnosti zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Kritérium

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.

Kritérium

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.

2. Ochrana práv a chráněných zájmů

Kritérium

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.

Kritérium

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.

Kritérium

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.

3. Prostředí a podmínky

Kritérium

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.

Kritérium

3b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má oddělenou pobytovou část od části ambulantní, ve které jsou poskytovány konzultace.

Kritérium

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.

4. Informovanost o poskytování sociálně-právní ochrany

Kritérium

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.

Kritérium

4b

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

5. Podpora přirozeného sociálního prostředí

Kritérium

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.

Kritérium

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.)

Kritérium

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, návratu rodičovských a dalších dovedností při péči o dítě, které v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte rodina potřebuje.

6. Personální zabezpečení zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Kritérium

6a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.

Kritérium

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.

Kritérium

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.

Kritérium

6d

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

7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců

Kritérium

7a

Zaměstnanci zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, kteří přímo poskytují sociálně právní ochranu, splňují požadavky odborné způsobilosti a bezúhonnosti podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Kritérium

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.

Kritérium

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.

8. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium

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.

Kritérium

8b

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

Kritérium

8c

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

Kritérium

8d

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

9. Přijímání dětí do zařízení

Kritérium

9a

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

Kritérium

9b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smluv o poskytování ochrany a pomoci, zejména kdo je oprávněn smlouvu uzavřít, jaké další náležitosti, vedle těch zákonem stanovených, smlouva obsahuje, jaké přílohy jsou spolu se smlouvou předány dítěti nebo oprávněnému zástupci dítěte, je-li s ním smlouva uzavírána, a též možnosti zrušení smlouvy. Při uzavírání smlouvy o poskytování ochrany a pomoci zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc postupuje tak, aby obsah a účel smlouvy byl pro smluvní strany srozumitelný.

Kritérium

9c

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována pravidla a postupy pro situace, kdy lze žádost o uzavření smlouvy o poskytování ochrany a pomoci odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.

Kritérium

9d

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc ve spolupráci se zákonnými zástupci dítěte nebo jinými osobami odpovědnými za jeho výchovu, s dítětem nebo orgánem sociálně-právní ochrany obecního úřadu 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.

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

Kritérium

10a

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

Kritérium

10b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla upravující spolupráci zařízení s rodiči, orgány sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších subjektů při vytváření plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěti v zařízení.

Kritérium

10c

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

Kritérium

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.

11. Předávání informací

Kritérium

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, orgánu sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností a případně další oprávněných orgánů veřejné moci, o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu sociálně-právní ochrany.

Kritérium

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.

12. Ukončení péče v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Kritérium

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.

13. Dokumentace o poskytování sociálně-právní ochrany

Kritérium

13a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována pravidla pro zpracování, vedení a evidenci písemné, případně elektronické dokumentace o dětech, kterým poskytuje ochranu a pomoc, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení dokumentace, pravidla pro nahlížení do dokumentace a pořizování kopií z této dokumentace a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do této dokumentace. Evidence dokumentace o dětech, jimž je poskytována ochrana a pomoc, vždy obsahuje údaje, podle nichž lze zjistit totožnost dítěte, datum a čas přijetí dítěte do zařízení a ukončení poskytování ochrany a pomoci tomuto dítěti, důvod pro poskytování ochrany a pomoci a záznam o splnění oznamovací povinnosti vůči orgánu sociálně-právní ochrany dětí o přijetí dítěte do zařízení.

14. Vyřizování a podávání stížností

Kritérium

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.

15. Rizikové, havarijní a nouzové situace

Kritérium

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.

16. Zvyšování kvality poskytování sociálně-právní ochrany

Kritérium

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.

Kritérium

16b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, orgánu sociálně-právní ochrany a dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.