

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí při poskytování sociálně-právní ochrany pověřenými osobami podle § 48 odst. 2 písm. a), c) a f) zákona

1. Cíle a způsoby poskytování sociálně-právní ochrany

Kritérium

1a

Pověřená osoba má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociálně-právní ochrany a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními principy sociálně-právní ochrany, druhem vydaného pověření a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociálně-právní ochrana poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad pověřená osoba postupuje.

Kritérium

1b

Pověřená osoba vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociálně-právní ochranu, mohly uplatňovat vlastní vůli při poskytování sociálně-právní ochrany.

Kritérium

1c

Pověřená osoba má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálně-právní ochrany a podle nich postupuje.

Kritérium

1d

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro ochranu osob, kterým poskytuje sociálně-právní ochranu, před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociálně-právní ochrany; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritéria 1a, 1c a 1d se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.

2. Ochrana práv osob

Kritérium

2a

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociálně-právní ochrany mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, kterým poskytuje sociálně-právní ochranu, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

2b

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jejích zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociálně-právní ochranu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

2c

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritéria 2a až 2c se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.

3. Jednání se zájemcem o sociálně-právní

Kritérium

3a

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociálně-právní ochranu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

3b

Pověřená osoba projednává se zájemcem o sociálně-právní ochranu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociálně-právní ochrany.

Kritérium

3c

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociálně-právní ochranu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritéria 3a a 3c se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.

4. Smlouva o poskytování sociálně-právní

Kritérium

4a

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociálně-právní ochrany s ohledem na druh poskytované sociálně-právní ochrany a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

4b

Pověřená osoba při uzavírání smlouvy o poskytování sociálně-právní ochrany postupuje tak, aby osoba, se kterou smlouvu uzavírá, rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

Kritérium

4c

Pověřená osoba sjednává s osobou, které je sociálně-právní ochrana určena, rozsah a průběh poskytování sociálně-právní ochrany s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání této osoby.

Kritérium 4a se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.

5. Individuální plánování průběhu poskytování sociálně-právní

Kritérium

5a

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociálně-právní ochrany, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování sociálně-právní ochrany; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

5b

Pověřená osoba plánuje společně s osobou, které je sociálně-právní ochrana poskytována, průběh poskytování sociálně-právní ochrany s ohledem na osobní cíle a možnosti této osoby.

Kritérium

5c

Pověřená osoba společně s osobou, které je sociálně-právní ochrana poskytována, průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

Kritérium

5d

Pověřená osoba má pro postup podle kritérií 5b a 5c pro každou osobu, které je sociálně- právní ochrana poskytována, určeného zaměstnance.

Kritérium

5e

Pověřená osoba vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociálně-právní ochrany jednotlivým osobám.

*Kritéria 5a až 5e se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.
Kritéria 5d a 5e se nehodnotí u pověřené osoby, která je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.*

6. Dokumentace o poskytování sociálně-právní ochrany

Kritérium

6a

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociálně-právní ochrana poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

6b

Pověřená osoba vede anonymní evidenci jednotlivých osob, kterým je sociálně-právní ochrana poskytována, v případech, kdy to vyžaduje charakter sociálně-právní ochrany nebo kdy o to osoba požádá.

Kritérium

6c

Pověřená osoba má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě, které je sociálně-právní ochrana poskytována, po ukončení poskytování sociálně-právní ochrany a po tuto dobu ji uchovává.

Kritéria 6a až 6c se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany

Kritérium

7a

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým je sociálně-právní ochrana poskytována, na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné těmto osobám; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

7b

Pověřená osoba informuje srozumitelnou formou osoby, kterým je sociálně-právní ochrana poskytována, o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci pověřené osoby.

Kritérium

7c

Pověřená osoba stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

Kritérium

7d

Pověřená osoba informuje osoby, kterým je sociálně-právní ochrana poskytována, o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na orgán provádějící inspekci sociálně-právní ochrany s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

8. Návaznost poskytované sociálně-právní ochrany na další dostupné zdroje

Kritérium

8a

Pověřená osoba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba, které je sociálně-právní ochrana poskytována, mohla takové služby využívat.

Kritérium

8b

Pověřená osoba zprostředkovává osobě, které je sociálně-právní ochrana poskytována, služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

Kritérium

8c

Pověřená osoba podporuje osoby, kterým je sociálně-právní ochrana poskytována, v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu těchto osob v těchto vztazích pověřená osoba zachovává neutrální postoj.

Kritéria 8a až 8c se nehodnotí u pověřené osoby, která je pověřenou osobou podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.

Kritérium 8c se nehodnotí u pověřené osoby, která je pověřenou osobou podle § 48 odst. 2 písm. f) zákona.

9. Personální a organizační zajištění sociálně-právní ochrany

Kritérium

9a

Pověřená osoba má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 49a zákona; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociálně-právní ochrany, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

Kritérium

9b

Pověřená osoba má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.

Kritérium

9c

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu s pověřenou osobou; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

9d

Pověřená osoba, pro kterou vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociálně-právní ochrany; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje. Kritéria 9a až 9d se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona a u pověřené osoby, která je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium

10a

Pověřená osoba má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu pověřená osoba postupuje.

Kritérium

10b

Pověřená osoba má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu pověřená osoba postupuje.

Kritérium

10c

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociálně-právní ochraně; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

10d

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

10e

Pověřená osoba zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociálně-právní ochrana, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Kritéria 10a až 10d se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona a u pověřené osoby, která je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociálně-právní ochrany

Kritérium

11a

Pověřená osoba určuje místo a dobu poskytování sociálně-právní ochrany podle druhu sociálně-právní ochrany, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

12. Informovanost o poskytované sociálně-právní ochraně

Kritérium

12a

Pověřená osoba má zpracován soubor informací o poskytované sociálně-právní ochraně, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

Kritérium 12a se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.

13. Prostředí a podmínky

Kritérium

13a

Pověřená osoba zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociálně-právní ochrany a její kapacitě, okruhu osob, kterým je sociálně-právní ochrana určena, a jejich individuálním potřebám.

Kritérium

13b

Pověřená osoba poskytuje sociálně-právní ochranu v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob, kterým je sociálně-právní ochrana určena, a jejich individuálním potřebám.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium

14a

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociálně-právní ochrany; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

14b

Pověřená osoba prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociálně-právní ochranu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby, kterým poskytuje sociálně-právní ochranu, byli schopni stanovené postupy použít.

Kritérium

14c

Pověřená osoba vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Kritéria 14a až 14c se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.

15. Zvyšování kvality sociálně-právní ochrany

Kritérium

15a

Pověřená osoba průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociálně-právní ochrany v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociálně-právní ochrany a osobními cíli jednotlivých osob, kterým poskytuje sociálně-právní ochranu.

Kritérium

15b

Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob, kterým poskytuje sociálně-právní ochranu, se způsobem poskytování sociálně-právní ochrany; podle těchto pravidel pověřená osoba postupuje.

Kritérium

15c

Pověřená osoba zapojuje do hodnocení poskytované sociálně-právní ochrany také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.

Kritérium

15d

Pověřená osoba využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociálně-právní ochrany.

*Kritéria 15a až 15d se nehodnotí u pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. c) zákona.
Kritérium 15c se nehodnotí u pověřené osoby, která je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.*