

Dětský domov Telč, Štěpnická 111, 588 56 Telč

tel. 567 243 435, tel. řed. 602 559 846, e.mail: telc.dr@seznam.cz

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc při DD Telč

§ 9A Odst. 3 a 4 Zákona o sociálně-právní ochraně dětí

OBSAH

STANDARD 1 CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC

STANDARD 2 OCHRANA PRÁV A CHRÁNĚNÝCH ZÁJMŮ

STANDARD 3 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

STANDARD 4 INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

STANDARD 5 PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ

STANDARD 6 PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ

STANDARD 7 PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

STANDARD 8 PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

STANDARD 9 PŘIJÍMÁNÍ DĚTÍ DO ZAŘÍZENÍ

STANDARD 10 PLÁN SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DÍTĚTE UMÍSTĚNÉHO V ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC

STANDARD 11 PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

STANDARD 12 UKONČENÍ PÉČE V ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC

STANDARD 13 DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

STANDARD 14 VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

STANDARD 15 RIZIKOVÉ, HAVARIJNÍ A NOUZOVÉ SITUACE

STANDARD 16 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

PŘÍLOHY

VYSVĚTLIVKY

STANDARD 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.

ZDVOP při Dětském domově Telč je doplňkovou činností příspěvkové organizace Kraje Vysočina, která poskytuje sociálně právní a poradenské služby ohroženým a znevýhodněným dětem a jejich rodinám.

Poslání - Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc poskytují ochranu a pomoc dítěti:

- které se ocitlo bez jakékoliv péče, bez péče přiměřené jeho věku nebo
- jsou-li jeho život, příznivý vývoj či zdravotní stav ohroženy,
- jde-li o dítě tělesně nebo duševně týrané nebo zneužívané anebo o dítě,
- které se ocitlo v prostředí nebo situaci, kdy jsou závažným způsobem ohrožena jeho základní práva.

Ochrana a pomoc takovému dítěti spočívá v uspokojování základních životních potřeb, včetně ubytování, a v zajištění lékařské péče zdravotnickým zařízením, psychologické a jiné obdobné nutné péče“ (dle zákona SPOD).

Cíle - a) pro práci s dětmi jsou:

- Kvalitně zajišťovat uspokojování základních životních potřeb umístěného dítěte, včetně poskytování ubytování, ošacení, výchovné péče, vytvářet podmínky pro zájmovou činnost, zajišťovat zdravotní služby, psychologickou a poradenskou pomoc, pomoc při přípravě na školní vyučování.
- Spolupracovat s rodinou a příslušným orgánem sociálně právní ochrany dítěte (dále OSPOD), případně s dalšími orgány či organizacemi na tom, aby pobyt dítěte umístěného v ZDVOP byl co nejkratší a byl umožněn návrat dítěte do původní biologické rodiny.
- Podporovat vztahy a kontakty s rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, osobami příbuznými či jinak dítěti blízkými, je-li takový kontakt v souladu se zájmem dítěte.
- Pokud návrat dítěte do rodiny není možný, ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany hledání nejlepšího možného řešení pro toto dítě (tj. prioritní náhradní rodinná péče).

b) pro organizaci a zaměstnance jsou:

- průběžně vzdělávat zaměstnance v přímé péči,
- nastavit systém supervize pro zaměstnance.

Cílová skupina

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc je zařízením sociálně právní ochrany, které poskytuje ochranu a pomoc dítěti dle zákona od 0 - 18 let.

Důvodem pro odmítnutí přijetí dítěte do zařízení jsou kapacitní důvody a akutní infekční nemoc dítěte.

Dětem je zajištěna odborná péče:

- zdravotní – zajišťována prostřednictvím smluvního dětského lékaře,
- výchovná a pedagogická - děti navštěvují MŠ, ZŠ a SŠ v Telči a okolních SŠ tak, aby byla zajištěna dopravní dostupnost, při ekonomické přiměřenosti,
- diagnostická – zajišťuje psycholog v rámci zdravotních služeb.

Zásady činnosti

- Respektování lidských práv, základních svobod a lidské důstojnosti.
- Tvořit malé rodinné skupiny, podporovat sourozenecké vztahy.
- Jednat otevřeně ve vztahu k dětem a jejich rodinám, nehodnotící postoj k dětem a rodičům.
- Naslouchat přáním dětí a jejich biologickým rodinám.
- Informovat děti a rodiče, jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, osoby příbuzné nebo dítěti blízko o důležitých skutečnostech.
- Plnit individuální potřeby dítěte.
- Zapojit dítě do rozhodování o svém životě.
- Budovat prostředí vzájemné důvěry.

Pracovníci ZDVOP mají za úkol najít takovou míru pomoci, aby dítě bylo vedeno k soběstačnosti a přitom nebylo přetěžováno nadměrnými požadavky.

Vhodnou míru podpory určuje pracovník ZDVOP v rámci individuálního plánování na základě rozhovoru s dítětem, pozorováním a na základě získaných informací od OSPOD. Určování míry podpory je proces, který se neustále vyhodnocuje dle aktuálního stavu dítěte.

Pracovník ZDVOP při vysvětlování činností používá jednoduché věty a názornou ukázkou, jak by činnost měla probíhat, jaký je očekávaný výsledek.

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.

Práce s dítětem a jeho biologickou rodinou vychází z individuálního plánu ochrany dítěte (dále IPOD), který zpracovává příslušný orgán sociálně právní ochrany dítěte (dále OSPOD).

Metody a formy práce s dítětem ve ZDVOP

Postup při příjmu dítěte:

Celý příjem probíhá s ohledem na aktuální situaci dítěte, jeho schopnosti, věk, komunikační schopnosti apod. Vždy přistupujeme k dítěti důstojně, respektujeme závažnost jeho situace a snažíme se být dítěti oporou. Příjem dítěte probíhá v kanceláři DD.

Při příchodu dítěte do zařízení se snaží sociální vedoucí pracovník společně s tetou navodit atmosféru pohody, klidu a bezpečí, např. pomocí hraček a klidné mluvy a pozitivního naladění s jistou mírou tolerance vzhledem ke stresové situaci dítěte. Dítěti je poskytnuta možnost umytí nebo vykoupání, převlečení do čistého oblečení. Při tomto úkonu se zajišťuje vizuální prohlídka, zda na těle dítěte nejsou známky po hrubém zacházení. Dítěti je poskytnuta strava.

Následně vedoucí pracovník nebo teta seznámí dítě s tím, kde se nachází, zda ví, jaký je důvod jeho umístění, informují ho o možnostech kontaktu s biologickou rodinou nebo osobou dítěti blízkou, společně si určí vzájemné oslovování, je seznámeno s právy a povinnostmi a režimem dne. Dále dítě může uplatnit svá přání, názory a představy.

U každého dítěte je pak postupováno dle jeho individuálních potřeb viz **Metody a formy práce s dítětem ve ZDVOP dle věku dítěte a Vnitřní řád ZDVOP**.

Standardy jsou k dispozici u tety – vychovatelky, v návštěvní místnosti a v kanceláři ředitele zařízení.

Související legislativa: Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů

- Pověření k výkonu sociálně právní ochrany vydaným Krajským úřadem Kraje Vysočina

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Vnitřní řád zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále DD- ZDVOP)

Doplnění Standardu č. 1:

1. Metody a formy práce s dítětem ve ZDVOP dle věku dítěte

2. Metody a formy práce s dítětem a jeho rodinou ve ZDVOP

3. Metody a formy práce u dětí se specifickými poruchami

Ad 1) Metody a formy práce s dítětem ve ZDVOP dle věku dítěte

Po umístění dítěte do ZDVOP ředitel zařízení dítě přiřadí do individuální péče konkrétní pracovníci, která:

- provede dítě adaptaci na nové prostředí (pomalou a nenásilnou formou hry se pracovník seznámí s dítětem a následně seznámení provede i s ostatními dětmi,
- zajistí uspokojení základních biologických a psychických potřeb dítěte (pracovník zajistí stravu, ošacení, základní hygienu a snaží se navodit pocit bezpečí a důvěry).

Sociální pracovnice vyžádá od příslušného OSPOD zpracování individuálního plánu ochrany dítěte.

Oblast zdravotní a preventivní péče - Zajištění léčebné preventivní péče a na doporučení lékaře zajistíme plánované vyšetření, očkování, rehabilitace, psychologické vyšetření, popř. specializované ambulance.

Oblast sociální práce - Práce s rodinou (podpora vazeb na biologickou rodinu – osobní kontakt), komunikace s úřady, případové konference.

ve věku 0-3 roky - Oblast ošetrovatelská, výchovná a vzdělávací - Zhodnocení při příjmu (váha, míra, dýchání, stav pokožky, vizuální zhodnocení), přímá práce s dítětem (zajištění stravy, koupání, přebalování, fyzický kontakt), stanovení cílů, pravidelné hodnocení stavu dítěte, učení návykům sebeobsluhy a hygienickým návykům. Zajištění volnočasových aktivit (jednodenní výlety).

ve věku 3-6 let - Oblast ošetrovatelská, výchovná a vzdělávací - Zhodnocení při příjmu (váha, míra, stav pokožky, vizuální zhodnocení), přímá práce s dítětem (zajištění stravy, koupání, fyzický kontakt), stanovení cílů, pravidelné hodnocení stavu dítěte, učení návykům sebeobsluhy a hygienickým návykům. Vedení dítěte k samostatnosti, učení základům společenského chování. Zajištění pravidelné docházky do MŠ Telč. Zajištění volnočasových aktivit (zájmové kroužky, jednodenní výlety, vícedenní pobyty mimo zařízení – rekreace).

ve věku 6-a více let - Oblast výchovná a vzdělávací - Zhodnocení při příjmu (vizuální zhodnocení), přímá práce s dítětem, stanovení cílů, pravidelné hodnocení, zajištění povinné školní docházky do ZŠ Kamenice nad Lipou, zajištění kapesného, zajištění volnočasových aktivit (zájmové kroužky, jednodenní výlety, vícedenní pobyty mimo zařízení – rekreace), vedení dítěte k samostatnosti, učení základům společenského chování, učení návykům spojených s chodem domácnosti, učení základům rodinné, sexuální výchovy a finanční gramotnosti.

ve věku 12 a více let - Oblast výchovná a vzdělávací - Zhodnocení při příjmu (vizuální zhodnocení), přímá práce s dítětem, stanovení cílů, pravidelné hodnocení, zajištění povinné školní docházky do ZŠ Kamenice nad Lipou, popř. vyššího stupně vzdělávání. Zajištění kapesného, zajištění volnočasových aktivit (zájmové kroužky, jednodenní výlety, vícedenní pobyty mimo zařízení – rekreace), vedení dítěte k samostatnosti, učení základům společenského chování, učení návykům spojených s chodem domácnosti, učení základům rodinné, sexuální výchovy a finanční gramotnosti.

Odborná literatura (přístupná v malé hale nebo na jednotlivých odděleních):

Vítková, M. **Metodika výtvarné výchovy v jeslích**. Praha: Naše vojsko, 1987.

Hájková, J. **Rozumová výchova v jeslích**. Praha: Naše vojsko, 1988.

Šiklová, D. **Pracovní výchova v jeslích**. Praha: Naše vojsko, 1987.

Knorová, J., Melegová, V., Strnad, S. **Tělesná výchova v jeslích**. Praha: Naše vojsko, 1988.

Program výchovné práce pro jesle a mateřské školy. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984.

Damborská, M., Štěpánová, P. **Metodika výchovné péče kojence**. Praha: Naše vojsko, 1987

Strassmeier, W. **260 cvičení pro děti raného věku** – soubor cvičení pro děti s nerovnoměrným vývojem a děti handicapované. Praha: Portál, 2011.

Einon, D. **Kdo si hraje, nezlobí**. Frýdek-Místek: Alpress, 2003.

Ad 2) Metody a formy práce s dítětem a jeho rodinou ve ZDVOP

Dítěti je přidělen „klíčový sociální pracovník“ a pracovníci v přímé péči. Ve vzájemné spolupráci vytváří každému dítěti v zařízení individuální plán ochrany dítěte (více viz standard č. 10). Dále má dítě přiděleného „klíčového pracovníka v přímé péči“, který se podílí na výchově a zvyšování dovedností dítěte (viz níže).

Ihned při přijetí dítěte do zařízení:

- pokud dítě přivádí do zařízení rodič, je žádoucí získat co nejvíce informací o dítěti (zdravotní stav – onemocnění, případné alergie, užívané léky; režim dne – spánek, podávání stravy, udržení hygieny; oblíbená hračka; co má dítě rádo – jídlo, pití, činnost apod.)
- sociální pracovník ve spolupráci s pracovníkem v přímé péči bez prodlení zajistí základní potřeby dítěte (jídlo a pití, vhodné oblečení, hygiena, drobné ošetření), v případě potřeby se obrátí na lékaře centra,
- s dítětem hovoří s ohledem na jeho věk a rozumové dovednosti, snahou sociálního pracovníka je dítěti citlivě vysvětlit, v jaké situaci se nachází, jak tato situace bude dlouho trvat a na koho se může kdykoliv v případě potřeby obrátit,
- důležité je dítě ujistit o bezpečnosti prostředí, ve kterém se nachází, Klíčový pracovník dítě seznámí s prostory bytové buňky, ukáže mu jeho postel a představí mu „tetu“ (pracovník v přímé péči), která o něj bude pečovat.

Stěžejním úkolem pracovníků ZDVOP je, co nejvíce ulehčit dítěti adaptaci na nové, neznámé prostředí:

- Sociální pracovník se snaží zjistit co nejvíce informací o dítěti (viz výše). Pokud je to možné a vhodné, je v zájmu dítěte navázat na zjištěné zvyklosti. Informace sociální pracovník získává od rodičů, orgánu sociálně-právní ochrany dětí či jiných odborníků, kteří s rodinou spolupracují.
- Dítě je citlivě seznamováno s harmonogramem dne, podávanou stravou a pravidly soužití na bytové buňce.
- Pracovníci zařízení jsou ohleduplní k prožívání dítěte, které se ocitlo v náročné životní situaci, které s ohledem na svůj věk a rozumové schopnosti nemusí rozumět. Neporozumění se může projevit nevhodnými způsoby jednání vůči sobě samému i druhým (dětmi, ale i pracovníkům ZDVOP), obtížemi se spánkem, příjmem potravy či poruchami zažívání.
- Pracovník v přímé péči dítě seznamuje s pracovníkem v přímé péči, kterému dítě předává.
- Sociální pracovník ve spolupráci s pracovníky v přímé péči či dalšími odborníky průběžně konzultuje průběh adaptace, dotazují se i dítěte adekvátně jeho věku a s ohledem na jeho rozumové schopnosti.
- Kontakty dítěte s rodičem a dalšími osobami blízkými jsou s ohledem na zájem dítěte podporovány, a to prostřednictvím pravidelných návštěv, dítě je zejména na první návštěvu připravováno; průběžně a s citlivostí je s dítětem hovořeno o jeho osobách blízkých,
- V odůvodněných případech vždy ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany, soudem, policií a psychologem zařízení je nezbytné dítěti poskytnout jistotu bezpečného prostředí, např. v situaci podezření či prokázání syndromu CAN.

Pravidla jednání s dítětem umístěním v ZDVOP

- s dítětem je hovořeno s ohledem na jeho věk a rozumové schopnosti,
- dítěti je nasloucháno, pracovník má zájem o prožívání dítěte, všímá si projevů v jeho chování a zaznamenává případné změny,
- s dítětem je navazován oční kontakt, zejména v případě požadavku na dítě máme oči ve stejné rovině, nemluvíme na dítě shora, či do jeho zad,
- dítěti je věnován dostatek pozornosti, pracovník si je vědom toho, že nežádoucí projevy chování mohou být u dítěte projevem nenaplněné potřeby,
- přirozená vývojová stadia v životě dítěte jsou plně respektována, např. batolecí období vzdoru,
- nežádoucí projevy chování dítěte, mohou být následkem náročné životní situace, ve které se dítě ocitlo a které nerozumí. Nežádoucí projev chování tak může být u dítěte způsobem, jak se se svým neštěstím vypořádat. V takové situaci je dítěti nabízen přijatelný způsob vypořádání se (fyzická aktivita, mačkání papíru, hození či kopnutí do míče; vypovídání se). Křik, pláč, negativismus jsou tolerovány, tolerováno však není slovní či fyzické ubližování sama sobě či druhým a ničení věcí.
- Dítě není posíláno za trest do vedlejší místnosti, nepřípustné jsou jakékoliv formy fyzických či jiných forem psychického trestání,
- křik a nadávky jsou nepřípustné,
- dítě není nuceno k jídlu, či k činnosti, snahou pracovníka je dítě pozitivně motivovat,
- dítě není srovnáváno s jiným dítětem, každé dítě si zaslouží individuální přístup,
- chválíme, pohladíme, neupozorňujeme na nedostatky,
- dítěti jdeme příkladem, chceme-li aby dítě poděkovalo, poděkujeme mu,
- pracovníci v přímé péči jsou jednotní ve svých požadavcích na dítě,
- dítěti je dán jasný a srozumitelný pokyn adekvátní jeho věku a schopnostem.

Vyhodnocování potřeb dítěte a rodiny

Při hodnocení funkcí rodiny a rodičovských kompetencí v péči o dítě, se klíčový sociální pracovník zaměřuje především na motivaci rodiče při řešení aktuální situace tak, aby byl možný návrat dítěte do biologické rodiny v co nejkratším časovém horizontu. Rodičům je poskytováno poradenství, zaměřené na možnosti řešení tíživé životní situace. Ve spolupráci s OSPOD a v návaznosti na jím vytvořený IPOD je pak rodičům nabízena v závislosti na individuální situaci každé rodiny pomoc (např. pomoc při zajištění azylového bydlení, vysvětlen postup, jak a kde žádat o dávky v hmotné nouzi, jakým způsobem hledat zaměstnání, vysvětlení nutnosti evidence na úřadu práce, motivace rodiče k řešení závislosti na návykových látkách, poskytnutí informací o možnostech ambulantní či pobytové léčby závislostí, poradenství v oblasti prohlubování vztahů a výchovných přístupů k jejich dítěti) Důraz je kladen na pozitivní stránky rodičů, oceňován je i sebemenší pokrok, projev snahy v jednání rodiče za účelem stabilizace a vyřešení jeho situace. V rámci popsaných postupů dochází k podpoře rodiny v nepříznivé životní situaci. Rodiče jsou po celou dobu procesu řešení nepříznivé životní situace informováni, čímž je posilována míra jejich zodpovědnosti na řešení situace.

- Vytváření a průběžné hodnocení provádí sociální pracovník ve spolupráci s pracovníkem v přímé péči, který je dítěti přidělen po jeho příchodu do zařízení. Za přidělení klíčového pracovníka v přímé péči zodpovídá ředitel zařízení.

- Při vyhodnocování potřeb dítěte je brán ohled na názor dítěte (dle věku a rozumové zralosti), zajištění pocitu bezpečí je prioritou po celou dobu hodnotícího procesu. Všechna zjištění při vyhodnocování jsou založena na názorech všech zainteresovaných odborníků. Všichni účastníci hodnocení musí být hodnotitelem informováni o průběhu a závěrečném vyhodnocení potřeb dítěte, přičemž informovanost se vztahuje též na dítě, a to přiměřeně jeho věku a rozumovým schopnostem.
- Každé dítě je hodnoceno individuálně s ohledem na věk, rozumovou zralost a náročné životní situace, kterými si ve svém životě prošlo.
- Vyhodnocování probíhá v pravidelných intervalech (od založení IP 1x za měsíc, pak 3x za měsíc).
- Vyhodnocení potřeb dítěte se vždy odvíjí od celkového prospívání dítěte (jídlo, spánek, zdravotní stav), úrovně psychomotorického vývoje ve všech jeho oblastech (samostatnost/sebeobsluha, jemná a hrubá motorika, řeč, myšlení/vnímání) a emocionálního vývoje dítěte včetně projevů jeho chování a aktuální sociální situace.
 - Odborní pracovníci ZDVOP naplňují základní biologické a psychické potřeby dítěte.
 - Zařízení zajišťuje u dítěte zdravotní péči léčebně-preventivní včetně očkování, plánování odborných vyšetření, rehabilitace, psychologické vyšetření, individuální výchovné plány, logopedická péče.
 - Pracovníci v přímé péči ve spolupráci s psychologem a školským zařízením plánují a zajišťují výchovu a vzdělávání dítěte.
 - Odborní pracovníci ZDVOP maximálně podporují pozitivní vývoj dítěte, zvyšují jeho dovednosti a kompetence, vedou ho k soběstačnosti a samostatnosti.
- Při vyhodnocování potřeb dítěte je kladen důraz na týmovou spolupráci pracovníků ZDVOP a rodiny umístěného dítěte.

Seznam doporučené literatury:

Matoušek, O., Kolářková, J., Kodymová, P. **Sociální práce v praxi**. Praha: Portál, 2005.

Matoušek, O. a kol. **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003.

Matoušek, O., Pazlarová, H. **Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny**. Praha: Portál, 2010.

Bechyňová, V., Konvičková, M. **Sanace rodiny**. Praha: Portál, 2011.

Standard č. 1

Ad 3) Metody a formy práce u dětí se specifickými poruchami

Metody a formy práce vychází z odborného posouzení psychologem zařízení a z doporučené odborné literatury.

1. Specifické poruchy chování a pozornosti

- ADHD: hyperkinetický porucha

- Porucha pozornosti
- Hyperaktivita
- Impulzivita

Práce s dětmi s ADHD:

- JEDNOZNAČNOST A DŮSLEDNOST

- AKTIVITY A KAŽDODENNÍ RITUÁLY
- VYVOZOVÁNÍ DŮSLEDKŮ

Práce s dítětem při plnění domácích úkolů:

- Útulné, harmonické a klidné prostředí
- V zorném poli dítěte udržovat pouze nezbytné pomůcky
- Pozitivně hodnotit za prokázání schopnosti, za to, co udělá dobře
- Nejsou vhodné činnosti spojené s rychlostí a závoděním
- Úkoly přiměřené věku, ale kratší
- Důraz na porozumění úkolu
- Trvat na splnění úkolu
- Rituály při sestavování průběhu hodiny
- Nácvik sociálních dovedností
- Podporovat vztahy s vrstevníky
- Význam odměny

Výchovné zacházení dětmi s poruchami:

- Sebehodnocení dítěte,
- pokyny a informace pravidelně opakovat různými způsoby např. slovně, použít grafy, obrázky,
- jednotlivé činnosti časově rozvrhnout.

Čeho se vyvarovat:

- Tělesné tresty
- Trápení hladem a žízní
- Bránění styku s rodiči a příbuznými
- Omezení osobní svobody
- Úmyslný nedostatek spánku
- Pokuty
- Podrobné osobní prohlídky
- Zabránění přístupu ke zdravotní péči

Vhodná opatření:

- Odepřít zábavnou aktivitu
- Přidat práci navíc (ne DÚ)
- Dát dítě brzy spát
- Poslat dítě do jeho pokoje
- Pozastavit výhody
- Odměny
- Kázeň

2. Specifické poruchy učení

Práce s dítětem se řídí odborným posouzením psychologa (zajištění diagnostiky dítěte v PPP) a odbornou literaturou **Specifické poruchy učení**. Text k distančnímu vzdělávání, **Předcházíme poruchám učení**.

Setkáváme se s problémy:

- specifickou poruchou čtení – dyslexie,
- specifickou poruchou psaní – dysgrafie,
- specifickou poruchou gramatiky – dysortografie,
- specifickou poruchou aritmetiky – dyskalkulie.

3. Porucha řeči, výslovnosti

S dítětem pracujeme na základě provedeného vyšetření psychologem centra, vyšetření klinickým logopedem, případně ORL vyšetření a foniatrického vyšetření. Spolupráce s logopedickou poradnou. Řídíme se také odbornou literaturou.

Mezi poruchy řeči a výslovnosti patří:

- dětská patlavost – dyslálie
- koktavost – balbuties
- breptavost,
- vývojová dysartrie - porucha výslovnosti,
- huhňavost
- afázie –úplná nebo částečná ztráta schopnosti rozumět řeči nebo smysluplně artikulovat,
- mutismus - stav, kdy dítě umí mluvit, ale mluvit odmítá,

Obecné zásady v komunikaci s dětmi s vadou řeči

- Na dítě mluvíme klidně, zřetelně, se správným mluvním vzorem
- K řeči dítě nenutíme, ale povzbuzujeme hrou, prohlížením obrázků, jmenováním předmětů v okolí, trpělivým opakováním názvů předmětů

Doporučení

- Chybné výslovnosti se neposmíváme
- Poruchy řeči řešíme s odborníkem –logopedem

Odborná literatura (přístupná v malé hale nebo na jednotlivých odděleních):

Bartoňová, M. **Specifické poruchy učení**. Brno: Paido, 2012.

Bednářová, J. **Mezi námi pastelkami**. Brno: Press Computer, 2009.

Bednářová, J. **Rozvoj zrakového vnímání pro děti od 4 do 6 let**. Brno: Edika, 2014.

Bednářová, J. **Rozvoj zrakového vnímání pro děti od 5 do 7 let**. Brno: Press Computer, 2010.

Bednářová, J., Šmardová, V. **Diagnostika dítěte předškolního věku**. Brno: Press Computer, 2007.

Budíková, J., Křapková L. **Pozornost a soustředění**. Praha: Copyright, 2014.

Fialová a kol. **Rozumíš mi?** Logopedická cvičení a hry k odstraňování špatné výslovnosti. Praha: Blug.

Kárová, V. **Počítání bez obav**. Praha: Portál, 1996.

Michalová, Z. **Pozornost** (pracovní listy). Havlíčkův Brod: Tobiáš, 2013.

Michalová, Z. **Shody a rozdíly**. Havlíčkův Brod: Tobiáš, 2013.

Nevěčná A., Nevěčný J. **Zábava i poznání pro šikovné a chytré děti**. Olomouc: Rubico, 2011.

Novotná I., **Jak pes Logopes učil děti mluvit**. Brno: Press Computer, 2009.

Pilařová M., **Šimonovy pracovní listy 5**. Praha: Portál, 2010.

Pokorná V. **Rozvoj vnímání a poznávání 1 a 2**. Praha: Portál, 2000.

Sindelarová B. **Předcházíme poruchám učení**. Praha: Portál.

Speciální pedagogika (časopis). Praha: Reglata, 2001.

Strassmeier, W. **260 cvičení pro děti raného věku**. Praha: Portál, 2011.

Ulrychová L. **Poruchy řeči**. (prezentace). Leden, 2010.

STANDARD 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 zajišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.

Ad 1)

V zařízení je vždy respektována *Úmluva o právech dítěte*, která je stěžejním mezinárodním dokumentem v oblasti ochrany práv dítěte, je jako celek součástí právního řádu ČR. Zájem dítěte je vždy **předním hlediskem** při jakékoliv činnosti týkající se dítěte. *Národní strategie ochrany práv dětí* je založena na právech dítěte a definuje základní principy ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti.

Zařízení respektuje práva dítěte a upřednostňuje zejména:

Právo na informace – dítě přijaté do zařízení je seznámeno s prostředím zařízení, s personálem a skupinou dětí. Dítě je srozumitelnou formou informováno o svých právech dle jeho rozumových schopností a věku.

Participaci dítěte – dítě, které je schopno formulovat své vlastní názory, má právo tyto názory svobodně vyjadřovat ve všech záležitostech, které se jej dotýkají, přičemž se názorům dítěte věnuje patřičná pozornost odpovídající jeho věku a úrovni.

Právo na svůj názor a rovný přístup - Každé dítě má právo své názory vyslovovat, a to ve všech záležitostech, které se ho týkají. Názorům dítěte se musí věnovat náležitá pozornost. Dítě má právo říci svůj názor na věci, které se ho týkají, např. „nemám už hlad, toto jídlo mi nechutná, toto oblečení se mi nelíbí, raději bych chodil do jiné školy apod.“. Dítě učíme vyjadřovat své názory slušně, klidně a rozumně. Společně s dítětem se snažíme najít alternativu a návrh na řešení.

Právo na styk s rodinou, případně právo na odmítnutí styku s rodinou – Dítě má právo stýkat se se svou biologickou rodinou či osobou blízkou. Kontakt s rodinou může probíhat osobně, telefonicky či korespondencí. Respektujeme rozhodnutí dítěte, pokud nechce kontakt ze závažných důvodů uskutečnit. Dítěti je nabídnuta možnost asistovaného kontaktu. Blíže viz Návštěvní řád ZDVOP.

Právo na rodinný život - Aktivně pomáhat dítěti s udržováním kontaktů s rodiči, osobami blízkými a ostatními sourozenci, je-li takový kontakt v souladu se zájmem dítěte. Pokud došlo k úplnému selhání biologické rodiny a dítě se nemůže vrátit zpět do původní nebo širší rodiny, **má právo na náhradní rodinnou péči.** ????????

Právo na výchovu a vzdělání - Dítě má právo na kvalitní výchovu a vzdělání, kde by se mělo naučit, jak rozvíjet svůj talent a schopnosti. Dítě by mělo být podporováno a povzbuzováno k dosažení té nejvyšší možné úrovně vzdělání.

Právo na péči, ochranu a bezpečí dítěte – Péče dětem je poskytována 24 hodin denně. Dítě má právo na ochranu před jakýmkoli tělesným či duševním násilím, urážením nebo zneužíváním, včetně [sexuálního zneužívání](#), před [zanedbáváním](#) nebo nedbalým zacházením, [trýzněním](#) nebo vykořisťováním. Nikdo nemá právo dítěti takovým způsobem ubližovat. Zaměstnanci se snaží předcházet rizikovým situacím.

Právo na příznivý vývoj, právo na identitu – Dítěti je poskytováno vše, co podporuje jeho správný duševní, tělesný, morální a psychický vývoj. Dítě má právo na vyžádání informací o své osobě (např. jméno dítěte, jeho rodičů, místo bydliště, kde se nacházejí jeho rodiče, apod.).

Právo na zdravotní a lékařskou pomoc - Dítě má právo na dobrou kvalitní zdravotní péči včetně rehabilitačních a léčebných zařízení. Dítě má právo na pravidelné lékařské prohlídky.

Eliminaci diskriminace a nerovného přístupu vůči dětem a mladým lidem – práva jsou zaručena bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního etnického nebo sociálního původu, majetku, tělesné nebo duševní nezpůsobilosti, rodu a jiného postavení dítěte nebo jeho rodičů nebo zákonných zástupců.

Právo na soukromí a důstojnost – Dítě má právo na ochranu svého soukromí. Nikdo nemá právo dítě pomlouvat, ponižovat, nadávat mu a špinit jeho jméno. Dítě má právo na svou postel, skříň, osobní věci a svou židli u stolu.

Ad 2) Pravidla pro předcházení porušování lidských práv a svobod

- Pracovníci při výkonu své činnosti vždy pracují v souladu s Etickým kodexem zaměstnance a Etickým kodexem sociálního pracovníka. Ředitel zařízení provádí kontrolu a sleduje dodržování nastavených norem.
- V zařízení se pracuje podle nastavených standardních metodických postupů, vždy s ohledem na individuální zvláštnosti dětí.
- V zařízení dvakrát ročně nebo dle potřeby probíhá setkání pracovníků přímé péče, kde se projednávají nastavené standardy sociálně-právní ochrany a postupy jednotlivých pracovníků.
- Kontrolní činnost v zařízení je v kompetenci ředitele a dle potřeby a situace v daný okamžik vyhodnocována.
- Zařízení vede dotazníkové šetření spokojenosti klientů a zaměstnanců v zařízení. V zařízení je nastaven systém řešení stížností - každý může přijít za tetou, strejdou ředitelem. V návštěvní místnosti je umístěna schránka důvěry, která slouží k podání anonymních stížností, podnětů k řešení a dotazníků.

Prevence porušování práv dětí

V rámci prevence porušování práv zařízení ředitel zařízení:

- provádí pečlivý výběr nových pracovníků, nové pracovníky řádně zaškolí pod dohledem zkušených spolupracovníků,

- seznamuje své pracovníky se standardy kvality, průběžně testuje získané znalosti, provádí průběžnou kontrolu dodržování pravidel,
- požaduje znalosti v oblasti právních norem, které se k ochraně práv vztahují,
- klade důraz na dodržování pravidel slušného společenského chování,
- podporuje vzdělávání, osobnostní růst a zvyšování kvalifikace pracovníka,
- sleduje dodržování práv dítěte v rámci kontroly, nepřehlíží porušování práv, důsledně řeší přestupky.

Mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci

1. Postup v případě porušování práv dítěte ze strany zaměstnance

- Na jednání, které není v souladu s dodržováním práv dítěte, může upozornit jakákoli osoba. Přednostně by se s žádostí o nápravu měla obrátit v soukromí na dotčeného pracovníka a projednat s ním vzniklou situaci. Pracovníka upozornit na to, že při opakovaných zjištěních (neodstranění nevhodného jednání) toto projedná s ředitelkou zařízení.
- Pokud není ten, kdo na porušení práv upozorní, spokojen s řešením ze strany dotčeného pracovníka, obrátí se na ředitele zařízení. Další postup pro podávání, prošetřování, vyřizování a evidence stížností, ale i podnětů a připomínek, upravuje Standard č. 14 – Vyřizování a podávání stížností.
- V případě podezření na trestnou činnost podává ředitel zařízení podnět k prošetření Policii České republiky.

2. Opatření v případě porušování práv dítěte ze strany zaměstnance

- V případech, kdy zaměstnanec sám, nebo na výzvu svého nadřízeného uzná své porušení práva dítěte:
 - o Dítěti/rodičům/osobě odpovědné za výchovu se omluví, napraví zjištěné nedostatky a případně nahradí škodu.
 - o Ředitel zařízení učiní o porušení práv a přijatých opatření zápis, se kterým seznámí i dotčené (dítěte/rodiče/osobu odpovědnou za výchovu), zápis se stává součástí dokumentace dítěte i pracovníka.
 - o Pokud nedošlo k hrubému zásahu do zdraví, soukromí, osobní svobody nebo majetku dítěte nenásleduje žádný postih pracovníka.
- Ředitel zařízení může nařídit pracovníkovi další vzdělávání, případně trénink dovedností, podřídit výkon jeho práce dohledu zkušenějšího spolupracovníka nebo supervizi.
- Pokud se takovéto jednání ze strany zaměstnance ještě jednou opakuje ve stejném rozsahu, je toto již považováno jako současné porušení pracovních povinností.
- Tam, kde se pracovník porušením práv dítěte dopustil současně závažného porušení pracovních povinností (závažné porušení práv dítěte a vnitřních nařízení zařízení), rozhodne ředitel zařízení o tom, zda dojde:
 - k předání konkrétního dítěte jinému pracovníkovi,
 - ke zvýšené kontrole,
 - k přeřazení pracovníka na jinou pozici,

- ke snížení finanční odměny či osobního ohodnocení,
- k písemnému napomenutí,
- k návrhu na ukončení pracovního poměru,
- k podání návrhu na okamžité zrušení pracovního poměru v případě porušení pracovních povinností zvláště hrubým způsobem (Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce § 55).

3. Postup v případě pochybností zaměstnance o porušení práv dítěte

- Pracovník může požádat zkušenějšího kolegu o radu, v závažnějších případech informovat svého nadřízeného (ředitele zařízení) a s ním dohodnout další postup.
- Vyhledat si potřebné informace v právních normách, vnitřních směrnících zařízení, v odborné literatuře.
- Požádat o předání dítěte jinému pracovníkovi přímé péče,
- Zhodnotit míru svého pracovního vytížení, pracovní spokojenosti, případného vyhoření, a navrhnout řešení (např. čerpání dovolené na zotavenou, stanovení priorit a hranic, přerozdělení úkolů, vyřešení konfliktů na pracovišti, kladení důrazu na spokojenost v osobním životě apod.).
- Poslední možností je zvážit odchod ze zaměstnání a volbu jiného typu povolání.

Ad 3)

Při přijetí dítěte do ZDVOP je s tímto dítětem s ohledem na věk a jeho rozumovou vyspělost, veden rozhovor o dalším vývoji jeho sociální situace. Průběh rozhovoru je písemně zapsán a založen v osobním spise dítěte.

Pracovníci přímé péče přikládají váhu názorům dítěte při poskytování péče a respektují jeho rozhodnutí o účasti na společných aktivitách v zařízení, případně využívání osobního volna. Psycholog vede s dítětem krizové a individuální intervence.

Podání stížnosti, připomínky, návrhů:

- Pokud podá dítě v průběhu pobytu návrh, žádost, stížnost, podnět, je bezodkladně situace řešena a projednán další postup.
- Dítě se může obracet se svými stížnostmi i na sociální pracovníci, která zabezpečí obsah stížnosti jako soukromý a zajistí vyřízení stížnosti adekvátním způsobem zaručující anonymitu stěžovatele.
- Dítě má možnost podat v průběhu pobytu návrh, žádost, stížnost a podnět anonymně.

Při řešení takovéto stížnosti postupuje zařízení v souladu se Standardem č. 14 – Vyřizování a podávání stížností.

Kritérium 2b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Zařízení má písemně stanoven 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.

Děti ohrožené prostředím jsou vystaveny nenáhodnému jednání rodičů nebo jiné dospělé osoby, které je v dané společnosti hodnoceno jako nepřijatelné. Dochází tím k poškození fyzického, psychického i sociálního stavu a vývoje dítěte. Dítěti se ubližuje, dítě psychicky nebo fyzicky trpí a je ohrožován jeho další vývoj.

Syndrom CAN popř. jiné závažné porušení ohlásí teta řediteli, který kontaktuje OSPOD popř. PČR

Špatným zacházením rozumíme:

- fyzické týrání (vědomé tělesné ubližování dítěti, nepřiměřené ataky násilí na dítěti),
- psychické týrání (chování vůči dítěti má negativní dopad na jeho citový vývoj, vývoj jeho osobnosti a sebehodnocení, ovlivněn je i rozvoj interpersonálních vztahů),
- sexuální zneužívání (vystavení dítěte sexuálnímu kontaktu, zahrnuje všechny formy chování se sexuálním podtextem),
- zanedbávání (takový nedostatek péče, který zapříčiňuje vážnou újmu na vývoji dítěte a to v oblasti tělesné i duševní).

Vycházíme z Metodiky k předcházení týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte.

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.

Vymezení střetu zájmů

Střetem zájmů zařízení, pracovníků s dětmi a jejich rodinami se rozumí takové jednání, popřípadě opomenutí, které ohrožuje důvěru v nestrannost nebo při němž pracovníci zneužívají svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe, pro zařízení, nebo jinou fyzickou či právnickou osobu.

Možné střety zájmů v zařízení

1. Dítě nebo rodič (osoba odpovědná za výchovu) má jiný zájem v procesu plánování sociálně-právní ochrany, výchovných postupů než zařízení.

Opatření: - vychází z individuálního plánu dítěte,
- poradenství, konzultace, odborná psychologická pomoc,
- případová konference.

2. Zájem jednoho rodiče (osoby odpovědné za výchovu) je v rozporu se zájmem druhého rodiče.

Opatření: - vychází z individuálního plánu dítěte,
- poradenství, konzultace, odborná psychologická pomoc,
- případová konference.

3. Zájem dítěte je v rozporu se zájmy rodičů (osob odpovědných za výchovu).

Opatření: - poradenství, konzultace, odborná psychologická pomoc,
- případová konference.

4. Klient odmítá základní hygienické návyky.

Opatření: - obsluhující personál u každého uživatele dbá na individuální přístup k uživateli,
- dbá na dodržování základních hygienických potřeb,
- respektuje intimitu a důstojnost uživatelů,
- snaží se o získání hygienických návyků u uživatele.

5. Rodič klienta odmítá dodržovat v době návštěvy u dítěte dietní režim.

Opatření: - rodiče o dietním stravování dítěte informují pracovníci v přímé péči,
- při nerespektování doporučení je proveden zápis s podpisem a založen ve zdravotní dokumentaci.

6. Rodič odmítá dodržovat návštěvní hodiny vymezené v návštěvním řádu.

Opatření: vysvětlení důvodu stanovení návštěvní doby (režim dne dětí).

7. Rodič dítěte nerespektuje zákaz kouření v areálu zařízení.

Opatření: - v celém objektu zařízení je zakázáno kouření,
- informace jsou uvedeny též ve vnitřním řádu zařízení.

8. Poskytnutí úplatku či daru.

Opatření: Pracovníci jsou poučeni o tom, že v souvislosti s výkonem svého povolání nejsou oprávněni od uživatelů zařízení ani od jejich rodinných příslušníků přijímat finanční i věcné dary.

Prevence a řešení střetu zájmů

- Pracovníci jsou povinni seznámit se s definovaným vymezením střetu zájmů, uvědomovat si tyto situace, vyloučit je, případně jim předcházet.
- Při každém jednání a plánování sociálně-právní ochrany dítěte je předním hlediskem pro zařízení zájem dítěte, který je definovaný Úmluvou o právech dítěte.
- Zařízení úzce spolupracuje s pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dítěte, informuje ho o vzniklých rozporech a případně žádá o zajištění dalšího jednání či případové konference.
- Při podezření na střet zájmu pracovník informuje ředitele zařízení a požádá o vyřešení situace. Ředitel zařízení realizuje taková opatření, která střet zájmu odstraní a zavede preventivní opatření, aby obdobná situace již nenastala.

Související legislativa:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů

- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.
- Národní strategie ochrany práv dětí
- Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.
- Věstník MZ ČR – částka 3 Postup lékařů primární péče při podezření ze syndromu CAN

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Provozní řád zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP)
- Vnitřní řád ZDVOP
- Etický kodex zaměstnance
- Etický kodex sociálního pracovníka

Doplnění Standardu č. 2-Metodika výchovných postupů – trestů a odměn

Role trestů a odměn jako výchovných prostředků

„Trestání má jen jednu výhodu: je lepší než netečný nezájem dospělého o projevy dítěte“

Trest je sdělením, co v chování dítěte není žádoucí, dobré, správné (z pohledu dospělého), a má být „stopkou“ špatného chování, neučí však dítě, jak se chovat a jednat správně.

Děti ohrožené nepřiměřenými tresty:

- dobré hyperaktivní dítě a dítě s ADHD
- dítě se specifickými potřebami
- děti identifikované s nežádoucími vlastnostmi rodiče
- dítě adoptivní a dítě v NRP

Psychické trestání:

- ohrožuje vývoj dítěte
- negativně se může projevit v dospělém životě (ve všech rovinách- partnerské a rodičovské, pracovní i v sociálních kontaktech)

Nepřijatelné tresty:

- odmítání
- samota
- vysmívání, uštěpačnost, jízlivost, zesměšňování (*zejména před publikem - jde o těžký útok na sebevědomí, sebehodnocení, v dospělosti je základem pro sociální fobii*)
- frustrování potřeb dítěte (*domácí vězení, stání v koutě, znemožnění kontaktu s kamarády*)
- trestání mlčením, nekomunikací, nevšímavostí
- řvání, nadávky, vulgarita, křik - děti obecně nemají rády, i jen když dospělí zvýší hlas, když je naléhavější
- zstrašování

Tělesné tresty:

Za tělesný trest se považuje jakékoliv potrestání, při kterém je použita fyzická síla a úmyslem způsobit bolest nebo nepohodlí.

Tělesný trest:

- je úmyslné či záměrné způsobení bolesti atakem na tělo pro kázeňský přestupek,
- vždy porušuje integritu dítěte,
- zatlačuje dítě k primitivní reakci a brzdí tak rozvoj osobnosti,
- zvyšuje pohotovost dítěte k agresivnímu chování
- vždy je provázen stresem, tj. u ritualizovaných výprasků chybí spravedlnost a srozumitelnost potrestání
- jako vzorec sociálního chování se ukládá do paměti jako metoda řešení obtížných životních situací a v budoucnu slouží jako návod k jejich řešení

Prevence, výchovné postupy ze strany vychovatele:

- trpělivost
- vytrvalost
- důslednost
- pozitivní motivace
- dostatek pozornosti vůči dítěti
- ocenění
- dostatečné množství intenzivně prožitého času

Doporučení:

- 1. Vysvětlujte** (opakovaně dítěti vysvětlujte, co je třeba - dané požadavky, pravidla fungování skupiny, nastavení povinností, a to úměrně jeho věku)
- 2. Zdůvodňujte svá rozhodnutí**
- 3. Nenechte se vyvést z míry**
- 4. Buďte důslední** (pravidla, která zavedete, vždy důsledně vyžadujte)
- 5. Dopřejte dítěti, aby pociťovalo přirozené důsledky svého chování**
- 6. Zajímejte se o dítě** (mluvte s ním, zabývejte se jeho světem a jeho pocity, reagujte na jeho potřeby. Najděte si na něj každý den dostatek času)
- 7. Dítě by mělo znát i vaše vlastní pocity a potřeby.** Neskrývejte je před ním.

Pravidla (ne)trestání dítěte:

- netrestejte dítě, pokud máte špatnou náladu
- netrestejte dítě za věc, za kterou nemůže, např. pokud se mu něco nepovede, protože na danou činnost nestačí
- netrestejte dítě, dokud nevyčerpáte všechny ostatní možnosti

V zařízení platí zákaz používání psychických a fyzických trestů.

Doporučené zdroje:

Matějček, Z. **Po dobrém nebo po zlém?** Praha:Portál, 2012.

Mertin, V. **Výchova bez trestů.** Praha: Wolters Kluwer, 2013.

Sanace dětem. < www.sancedetem.cz >.

Výchovné prostředky

Prostředky, které užíváme k hodnocení dítěte, označujeme **pochvaly a tresty**.

Každý vychovatel je odpovědný za vhodnou volbu vhodné výchovné metody na základě znalosti:

- dětského věku
- prostředí, ve kterém se dítě vyvíjí a sociálních vztahů v tomto prostředí

Metody pochvaly:

- posiluje pozitivní chování, motivuje ke zlepšení, upevňuje sebedůvěru

Mezi metody pochvaly patří např.:

- úsměv, vyjádření souhlasu s chováním dítěte, vyslovená pochvala, materiální odměna

Metoda trestu:

- metoda k tomu, aby si jedinec uvědomil chybu, zajistit motiv přestupku

Mezi metody trestu patří např.:

- odsouzení pohledu, napomenutí, pokárání, zákaz či odepření něčeho
- při úmyslném poškození majetku zařízení dítětem bude postupováno v souladu s platnou legislativou (dle výše způsobené škody: např. úhrada z vlastních finančních prostředků, náprava škody v rámci pracovních činností, oznámení Policii ČR)

U dětí nesmíme zapomínat na pochvalu.

- zvýšíme tím jejich ochotu nám pomáhat a dělat správné věci

Shrnutí odměn a trestů

- přísné tresty mohou vyvolat atmosféru strachu a agrese
- výchova, která využívá převážně odměn je efektivnější než výchova, využívající tresty
- tresty a odměny musí být přiměřené věku
- volba trestu záleží i na osobnosti jedince

Rozlišujeme tresty:

- psychické - odepření lásky, chladné chování
- fyzické - působí ponižujícím způsobem, zesilují dětskou agresi

Pokud se stane, že dítě pravidla nebude respektovat, může teta využít **těchto výchovných metod**:

- zákaz oblíbených činností (TV, PC, oblíbenou hru, kroužek aj),
- odebrání části kapesného,
- náprava zničeného,
- omezení samostatného pobytu venku *Standard č. 2*

Metodika k předcházení týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte

- **ze strany rodiče (osob blízkých)**

Dítě, které je v zařízení má možnost se stýkat s rodiči a s osobami blízkými (dále jen osoba odpovědná):

- Návštěvy – návštěvy probíhají v zařízení každý pracovní den v určené době, po domluvě lze řešit návštěvy individuálně po domluvě s ředitelem nebo sociální

pracovníci. K návštěvám slouží návštěvní místnost. V případě, že pracovnice ZDVOP pojme podezření, že navštěvující osoba vykazuje známky požití alkoholu, nebo se zdá být pod vlivem jiných návykových látek návštěva nebude povolena. Dojde-li v průběhu návštěvy ke změně chování osoby navštěvující (agrese, vulgarismy, napadání apod.) návštěva je ukončena a následně je o této události informován OSPOD.

- Vycházky - mohou být krátkodobé v řádu hodin, celodenní, vícedenní. Osoba, která si dítě bere na návštěvu, mimo zařízení si dítě převezme na základě podpisu potvrzení o propuštění dítěte na návštěvu. Po návratu dítěte z propustky převezme pracovník přímé péče od osoby odpovědné dítě zpět do zařízení.
- Dlouhodobější pobyty mimo zařízení - se souhlasem ředitele zařízení, v zákonu stanovených případech (§30 zákona 359/1999 Sb.) se souhlasem OSPOD. Osoba odpovědná si bere dítě k dlouhodobému pobytu domů na základě podpisu o potvrzení o propuštění dítěte na návštěvu. Po návratu dítěte z návštěvy převezme pracovník přímé péče od osoby odpovědné dítě zpět do zařízení.

Po každé návštěvě rodičů, širší rodiny nebo osoby odpovědné za výchovu dítěte si pracovník přímé péče všímá stavu a reakcí dítěte. Do Evixu popisuje jeho návrat z návštěvy a emoční naladění. Podstatné informace předává sociálnímu pracovníkovi, případně konzultuje s psychologem zařízení.

Při příjmu dětí zpravidla starších 3 let do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc provádí sociální pracovník nebo pracovník v přímé péči pohovor s dítětem a všímá si všech skutečností vedoucích k podezření na fyzické, psychické týrání, zneužívání dítěte. Při podezření na známky fyzického, psychického týrání, sexuálního zneužívání a zanedbávání je přizván ředitel popř. návštěva psychologa.

Šikanování nesmí být pracovníky zařízení v jakékoliv formě akceptováno. Pracovník, kterému bude znám případ šikanování a nepřijme v tomto ohledu žádné opatření, se vystavuje riziku trestního postihu pro neoznámení, případně nepřekažení trestného činu. Všichni pracovníci v rámci výchovného působení vedou systematicky a důsledně děti k osvojování si norem mezilidských vztahů, respektující identitu a individualitu každého jednotlivého dítěte.

Opatření

V případě podezření na týrání, zneužívání nebo zanedbávání sociální pracovník nebo ředitel:

- a) neprodleně provede zápis do dokumentace dítěte,
- b) případně zajistí fotodokumentaci,
- c) bezodkladně zašle písemnou zprávu o podezření na příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí,
- d) podle potřeby zajistí odborné vyšetření dítěte.

Lékař postupuje dle Metodického pokynu Věstník MZ ČR – částka 3 - Postup lékařů při podezření na sy. CAN, čl. 2 odst. D).

V případě nepřítomnosti sociálního pracovníka nebo ředitele týká se odpolední, ranní, noční či víkendové směny. Pracovník v přímé péči v co nejkratší době telefonicky informuje sociálního pracovníka nebo ředitele. Ti jsou povinni v co nejkratší době dostavit se k příjmu dítěte.

- **ze strany pracovníků (v rámci prevence)**

- Děti jsou dle svých schopností a možností seznámení s tím, že mohou dávat podněty a stížnosti a to ústně nebo písemně.
- Děti se mohou obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému mají důvěru.
- Děti vědí, že budou vyslechnuty.
- Pracovníci na pracovníka mohou upozornit ústně nebo písemně, oznámení může být anonymní,
- Pečlivý výběr nových pracovníků, řádné zaškolení nových pracovníků pod dohledem zkušených spolupracovníků.
- Seznámení pracovníků se standardy kvality, provádění průběžné kontroly dodržování pravidel. Požadování znalostí v oblasti právních norem, které se k ochraně práv vztahují. Dodržování práv dítěte, příp. důsledné řešení přestupků.
- Podpora osobnostního růstu a zvyšování kvalifikace pracovníka.

Postup v případě porušování práv dítěte ze strany zaměstnance:

- Na jednání, které není v souladu s dodržováním práv dítěte, může upozornit jakákoli osoba (děti, jiní pracovníci, rodiče...).
- Osoba, která na toto jednání poukazuje (oznamovatel) by se měla obrátit na jiného pracovníka v přímé péči nebo ředitele zařízení. Další postup pro podávání, prošetřování, vyřizování a evidence stížností, ale i podnětů a připomínek, upravuje standard č. 14.
- V případě podezření na trestnou činnost podává nadřízený dotčeného pracovníka podnět k prošetření Policii České republiky, dále postup dle zákoníku práce.

Postup v případě pochybností zaměstnance v porušení práv dítěte:

- pracovník může požádat zkušenějšího pracovníka o radu, v závažnějších případech informovat svého nadřízeného a s ním dohodnout další postup,
- vyhledat si potřebné informace v právních normách, vnitřních směrnících zařízení, v odborné literatuře,
- požádat o zařazení do vzdělávání, ve kterém by mohl získat potřebné znalosti a dovednosti,
- požádat o supervizi,
- zhodnotit míru svého pracovního vytížení, pracovní spokojenosti, případného vyhoření a navrhnout řešení.

Postup v případě porušování práv dítěte ze strany dalších dětí

Pocit bezpečí jedince je neodmyslitelnou podmínkou vytváření produktivního prostředí a dobrého sociálního klimatu. Týrání dětí dětmi – šikanování nesmí být pracovníky zařízení v jakékoliv formě akceptováno.

Pracovník, kterému bude znám případ šikanování a nepřijme v tomto ohledu žádné opatření, se vystavuje riziku trestního postihu pro neoznámení, případně nepřekažení jinak trestného činu.

Všichni pracovníci v rámci výchovného působení vedou systematicky a důsledně děti k osvojování si norem mezilidských vztahů, respektující identitu a individualitu každého jednotlivého dítěte.

Pracovník přímé péče postupuje podle nastavených výchovných opatření uvedených v metodických postupech zařízení, všímá si reakcí a změn v chování dítěte.

Do výchovně-vzdělávacích aktivit dětí jsou zařazovány prvky preventivních programů, v kterých děti získávají žádoucí vzory chování.

Pracovníci přímé péče zajišťují dohled nad dětmi i v době jejich osobního volna v zařízení.

Opatření

Každé podezření na šikanování je vždy:

- a) konzultováno s psychologem/sociálním pracovníkem zařízení,
- b) zahájeno jednání ke zjištění skutkové podstaty,
- c) proveden zápis o zahájení jednání, jejím průběhu a uzavření,
nastaven systém důslednějšího dohledu nad dětmi.

STANDARD 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.

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc je provozováno v budově DD. Kapacita zařízení je 2-3 lůžka. Děti jsou přijímány na částečně oddělenou jednotku, která je uzpůsobena tak, aby se co nejvíce podobala podmínkám přirozeného rodinného prostředí. Zařízení nesplňuje podmínky bezbariérového přístupu, i když se jedná o přízemní budovu.

Děti žijí v prostorách, které můžeme rozdělit na tři části:

- 1) **klidová část**, tj. ložnice dětí - je vybavena daným počtem postelí včetně lůžkovin. Součástí ložnice jsou skříňky k uložení osobních věcí každého dítěte, včetně úložných prostor pro dárky
- 2) **hygienická část**, tj. koupelna a toalety: Koupelna je vybavena sprchou, záchodem, umyvadlem, hygienickými a dezinfekčními prostředky pro udržování čistoty.
- 3) **odpočinková část** tj. obývací pokoj, šatna, kuchyňka je bohužel společná s 3. skupinou. Obytná část jednotky je vybavena kuchyňskou linkou včetně základních kuchyňských spotřebičů, jako je lednička, mikrovlnka, varná konvice, dále je vybavena jídelním stolem a židlemi, sedací soupravou, obývací stěnou vybavenou televizí a rádiem, policemi k uložení hraček. Na podlaze je položen koberec.

Bytová jednotka ZDVOP je dostatečně materiálně, technicky i hygienicky vybaveny s ohledem na individuální potřeby dětí a na jejich bezpečné soukromí. Všechny místnosti jsou barevně vymalované, dostatečně prosvětlené a vyzdobené dětskými výrobky.

Kritérium 3b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má oddělenou pobytovou část od části kancelářské, ve které jsou poskytovány konzultace, a dále část, kde probíhají návštěvy dětí.

ZDVOP má v prostorách DD oddělenou pobytovou část od části kancelářské.

Pobytová část je tvořena bytovou jednotkou, uzpůsobená potřebám dětí. Podrobněji je uvedeno výše.

Ambulantní část zařízení tvoří kancelář ředitele zařízení, která je uzpůsobena tak, aby plně vyhovovala pracovním požadavkům ředitele zařízení, sociálního pracovníka.

Kancelář ředitele slouží ke konzultacím, k vedení rozhovorů s rodinnými příslušníky, dětmi a pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Pohovor s menšími dětmi a psychologické intervence jsou vedeny v prostorách bytové jednotky – na obyvaku. S ohledem na věkovou strukturu umístěných dětí je toto prostředí pro ně přirozené. Psychologické konzultace a návštěvy pracovníků sociálně-právní ochrany

děti jsou v místnosti vedeny bez přítomnosti ostatních dětí. Je kladen důraz na soukromí dítěte a důvěrnost rozhovoru či vyšetření.

Návštěvy s dětmi probíhají v prostorách návštěvní místnosti. Rodiče, kteří své děti v zařízení navštíví, mají možnost s dětmi trávit čas v prostorách zahrady popř. využít dvůr DD. K dispozici je zde pískoviště, trampolína houpačka a lavičky.

DD vlastní dva osobní automobily (pětimístný a devítimístný osobní automobil), které slouží k převozu dětí umístěných v zařízení. DD je dále vybaveno mobilními telefony i počítačovou technikou.

Kritérium 3c

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zřízené při zdravotnickém či školském ústavním zařízení důsledně odděluje prostorově i personálně činnosti 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.

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc je součástí Dětského domova Telč. Pobytovou i ambulantní část zařízení obklopuje dvůr i zahrada, vybavená dětským zahradním nábytkem a sportovním náradím pro volnočasové aktivity dětí.

Zaměstnanci zařízení však dbají na to, aby bylo o děti vždy pečováno v souladu s formou jejich umístění a jejich potřebami.

V ZDVOP je sociálním pracovníkem založená a vedená spisová dokumentace dětí. Klíčový pracovník zpracovává IP (na základě zpracovaného IP od OSPOD), na kterém se i dle věku a rozumových schopností podílí dítě samotné. O dítěti zaměstnanci v přímé péči vedou osobní listy.

Zařízení také disponuje knihou návštěv. Osoba, která dítě navštívila, se do této knihy zapisuje. Návštěvy jsou zapisovány do programu Evix. ZDVOP se řídí Vnitřním řádem, Návštěvním řádem, Provozním řádem a Standardy.

ZDVOP je dle potřeby organizace personálně obsazeno zaměstnanci, dle rozpisu směn. Vedení účetnictví ZDVOP zajišťuje ekonomka, financování ZDVOP je vedeno odděleně od financování ústavního zařízení.

Související legislativa:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Vnitřní řád ZDVOP
- Provozní řád ZDVOP
- Návštěvní řád zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP)

STANDARD 4

Informovanost o výkonu 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.

Informování o poskytování sociálně-právní ochrany

- 1) Základní a prvotní informace o činnosti zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP) pro zájemce jsou přístupné na webových stránkách zařízení.
- 2) ZDVOP spolupracuje s OSPODem, rodinou, tak aby bylo možné dítě co nejdříve vrátit do původní rodiny pokud je toto možné.
- 3) Na webových stránkách zařízení jsou kromě obecných informací zveřejněny:
 - žádost o umístění dítěte do ZDVOP,
 - žádost OSPOD o umístění dítěte do ZDVOP,
 - vzor dohody o přijetí dítěte do ZDVOP,
 - vzor dohody o příspěvku na pobyt a péči,
 - informovaný souhlas s poskytováním zdravotní péče,
 - plná moc k zastupování dětí v zařízení,
 - návštěvní řád,
 - postup pro podávání a vyřizování stížností,
 - vnitřní řád ZDVOP.
- 4) webové stránky zařízení poskytují informace ve srozumitelné podobě.
- 5) O činnosti ZDVOP zprostředkovaně zájemce informuje taktéž příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí.
- 6) Zájemce má možnost kontaktovat pracovníky ZDVOP na telefonních číslech či emailových adresách zveřejněných na webových stránkách zařízení a na letáčcích.

• Rodičům, jehož dítě je umístěno v ZDVOP

- Informování o poskytování sociálně-právní ochrany se vztahuje kromě rodičů i na osoby odpovědné za výchovu dítěte, případně osoby dítěti příbuzné nebo dítěti blízké pokud je to možné.
- Informování o poskytování sociálně-právní ochrany v rámci ZDVOP probíhá průběžně během celého pobytu dítěte v ZDVOP.
- Podrobné informace o činnosti zařízení, zejména o průběhu pobytu dítěte v zařízení, o právech a povinnostech dětí, zaměstnanců a ředitele, o návštěvním řádu a postupu při podávání stížností, jsou dostupné ve vnitřním řádu ZDVOP.

- V případě, že soud styk zákonného zástupce s umístěným dítětem nějakým způsobem omezí, je toto zohledněno a zákonný zástupce je s výrokem seznámen.
- Zákonný zástupce je informován o spolupráci ZDVOP s orgány SPOD, soudy případně dalšími veřejnými institucemi, dále je upozorněn na ohlašovací povinnost v případě, že se zařízení dozví o skutečnostech, které ohrožují život dítěte či jeho psychický a fyzický vývoj.
- Zákonný zástupce je informován o tom, že o průběhu pobytu dítěte v zařízení je o dítěti vedena spisová dokumentace, která je na vyžádání předkládána také pracovníkům příslušného orgánu SPOD a příslušným nadřízeným institucím (např. pracovníkům krajského úřadu, viz smlouva s rodiči apod.).

- **Dítěte, které je umístěno v ZDVOP**

- Dítě je během příjmu seznámeno se základními informacemi, zejména s důvody jeho přijetí do ZDVOP, s novým prostředím, s personálem a ostatními dětmi žijícími na jeho oddělení.
- Dítě je v průběhu adaptačního období dále seznámeno s dalšími podstatnými skutečnostmi souvisejícími s jeho pobytem v zařízení, je seznámeno s odborným personálem zařízení, s chodem zařízení, s denním režimem, se svými právy a povinnostmi.
- Informace jsou dítěti předávány srozumitelnou formou s ohledem na věk a rozumovou vyspělost dítěte.

Informování o průběhu pobytu dítěte v ZDVOP

- Zákonný zástupce má právo být informován o psychomotorickém vývoji dítěte za období jeho pobytu v zařízení.
- Zákonný zástupce má právo být informován o dalších důležitých událostech, které se v životě dítěte umístěného ve ZDVOP odehrají.
- Zákonný zástupce má k dispozici aktuální kontakty na ZDVOP – sociální pracovníci, ředitele zařízení a personál.(viz dohoda)
- DD - ZDVOP má k dispozici aktuální kontakt na zákonného zástupce (telefonní číslo a korespondenční adresu, na které se rodič zdržuje), aktuální kontakt zákonný zástupce na vyžádání předá během přijetí dítěte do zařízení.
- Zákonný zástupce je informován o plnění plánu poskytování sociálně-právní ochrany.
- Informace jsou zákonnému zástupci předávány při osobním setkání v zařízení (v průběhu návštěvy), podstatné záležitosti z jednání jsou písemně zaznamenány do spisu dítěte.
- Informace o průběhu pobytu dítěte v zařízení a podstatných skutečnostech souvisejících s pobytem dítěte v zařízení mohou být zákonnému zástupci také předány na základě jeho telefonické či písemné žádosti.

Informování o výkonu SPOD ve vztahu k náhradní rodinné péči

- ZDVOP poskytuje komplexní aktuální informace o dítěti.

- ZDVOP je rovnocenným partnerem na případových konferencích, podává návrhy a připomínky k dalšímu postupu řešení nepříznivé situace dítěte, např. vhodnost svěření dítěte do náhradní rodinné péče. Všechny formy náhradní péče v rodinách by měli být vstřícné vůči rodinám biologickým.
- Sociální pracovnice ZDVOP poskytuje odborné sociální poradenství taktéž žadatelům o pěstounskou péči a budoucím osvojitelům (např. svěření dítěte do pěstounské péče prarodičům).

Kritérium 4b

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

Zveřejnění pravidel a postupů ZDVOP za účelem naplnění standardů kvality sociálně-právní ochrany:

- Standardy kvality ZDVOP jsou písemně zpracovány a umístěny v kanceláři ředitele zařízení a v návštěvní místnosti k nahlédnutí.
- Standardy a vnitřní předpisy ZDVOP jsou uloženy taktéž v elektronické podobě na PC ředitele.
- V návštěvní místnosti jsou zveřejněny dokumenty vnitřní řád, návštěvní řád, postup při podávání a vyřizování stížností, kniha stížností, leták pro dospělé a děti, letáky ostatních organizací zajišťující služby pro ohrožené rodiny s dětmi a dotazníky.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí jsou souhrnný materiál postupů a pravidel činnosti ZDVOP. Každý jednotlivý standard může být provázán s metodickými pokyny. Související dokumenty jsou v kompletní podobě uloženy v kanceláři ředitele zařízení. Tyto dokumenty jsou ve standardech vždy na poslední stránce zmíněny.

Všichni zaměstnanci ZDVOP mají možnost a právo přístupu k výše uvedeným dokumentům.

Informace o ZDVOP jsou přístupné i na webových stránkách zařízení.

Související legislativa:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Vnitřní řád ZDVOP
- Provozní řád ZDVOP
- Návštěvní řád ZDVOP

STANDARD 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.

Přirozené sociální prostředí tvoří rodina a sociální vazby k osobám blízkým. Jde o síť sociálních vztahů daného dítěte. Při výkonu sociálně právní ochrany dítěte (dále SPOD) je nutné vždy zohlednit specifika konkrétní rodiny a jejích členů a to ve všech souvislostech (rodinné vztahy, vzdělání, zdravotní stav členů rodiny, majetkovou situaci, apod.). K tomuto slouží podrobně zpracovaná rodinná anamnéza (osobní list nebo IPOD dítěte zpracovává příslušný OSPOD).

Prioritou zařízení je v maximální možné míře podporovat kontakt biologických rodičů, osob dítěti příbuzných či jinak blízkých s dětmi, pokud není příslušným soudem výslovně zakázán.

U dětí, na něž se sociálně-právní ochrana zaměřuje, jsou často vazby s jejich přirozeným prostředím narušeny. Pro dobrý vývoj dítěte je velmi podstatné vztahy a vazby s přirozeným sociálním prostředím znovu navazovat či prohlubovat a pomáhat dětem budovat si vlastní širší sociální zázemí.

Zařízení má respekt k přirozeným vazbám dítěte a intenzivně spolupracuje s osobami odpovědnými za výchovu dítěte a dalšími osobami dítěti blízkými, pokud tím není ohrožen duševní rozvoj dítěte.

S právy a povinnostmi vztahujícími se k výše uvedenému je dítě seznámeno po jeho umístění do ZDVOP, a to úměrně jeho věku a vývojové úrovni.

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.).

Dítě je partner, je nezbytné mu naslouchat, zjišťovat jeho přání a potřeby, brát je v úvahu a poskytovat na jejich základě nejvhodnější pomoc a podporu. Dítě, které je schopno formulovat své vlastní názory, má právo tyto názory vyjadřovat ve všech záležitostech, které se ho dotýkají. Názorům dítěte musí být věnována patřičná pozornost odpovídající jeho věku a úrovni.

ZDVOP respektuje zájmy a potřeby dítěte a vytváří příležitosti, aby dítě umístěné v zařízení využívalo veřejně dostupných služeb.

Dítě předškolního věku je po adaptační době a po komplexním vyhodnocení jeho situace zařazeno k docházce do místní mateřské školy. Je možná polodenní či celodenní docházka.

Dítě školního věku nastupuje k plnění povinné školní docházky do místní základní školy, do příslušného ročníku. Po vyučování má dítě možnost navštěvovat zájmové kroužky pořádané školou.

ZDVOP nabízí dětem předškolního i školního věku řadu zájmových aktivit. Spolupracujeme s místními organizacemi a organizátory nejrůznějších sportovních a společenských akcí. Jsou navázány kontakty s mnoha sponzory.

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

Komplexní péče o dítě je zajištěna pracovníky v přímé péči ve složení: lékař pediatr, psycholog, sociální pracovník, sociální pracovník v přímé péči, zdravotnický pracovník bez odborného dohledu, pedagogický pracovník.

V rámci pedagogické činnosti spolupracujeme:

- s mateřskou školou se speciálními třídami,
- se základní školou a základní školou speciální,
- se speciálně – pedagogickým centrem,
- s pedagogicko-psychologickou poradnou.

Sociálně právní poradenství dítěti a jeho rodině zajišťuje kvalifikovaná sociální pracovnice. Služba je rodinám poskytována formou odborných konzultací v prostorách ZDVOP (ambulantně) s cílem vyhodnocení nastalé situace a doporučení vhodných postupů vedoucích ke zlepšení nepříznivé situace rodiny a návratu umístěných dětí zpět do biologické rodiny.

Rodiče mají možnost požádat:

- o zprostředkování kontaktů na dostupné veřejné služby,
- o podporu v upevnění (obnovení) rodičovských kompetencí.

Podpora a práce s rodinou probíhá na základě určitých principů

Zejména sociální pracovník poskytuje rodině:

1. poskytování poradenské péče v oblasti:

a) sociální

- poradenství, zprostředkování kontaktů rodičů s jednotlivými OSPOD,
- sociálně edukační vedení rodiny v péči o děti – používají se výchovné metody, porozumění potřebám dítěte, stanovování a dodržování přiměřených hranic, posilování rodičů v jejich rodičovské roli, podpora činnosti napomáhající v rozvoji rodičovských kompetencí apod. (úzká spolupráce s neziskovými organizacemi.
- uplatňuje se asistovaná a podporovaná setkávání dítěte s rodičem,
- v případě potřeby může taktéž doporučit krizovou intervenci - v rámci spolupráce s neziskovými organizacemi např. Psycho-centrem Jihlava, organizací Střed v Třebíči,
- individuální podpora dítěte dle jeho potřeb – rozhovor, hra, společná činnost, nácvik sociálních dovedností.

b) psychologické:

- poskytnutí psychické podpory rodičům v nepříznivé situaci,
- poskytnutí informací rodičům o psychomotorickém vývoji dítěte a jeho prospívání v zařízení,
- v rámci odborné psychologické pomoci pracuje psycholog s terapeutickými technikami – prvky systemické terapie, mediace, sociálně terapeutické činnosti atd.

c) zdravotní:

- poskytnutí zdravotní péče, preventivní péče, léčebně rehabilitační péče, ošetrovatelská péče, speciálně pedagogické,
- podpora činnosti napomáhající rozvoji rodičovských kompetencí.

2. spolupráce s OSPOD s ohledem na individuální plán ochrany dítěte.**Související legislativa:**

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.
- Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.
- Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách v platném znění
- Národní strategie ochrany práv dětí

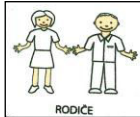
Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Vnitřní řád ZDVOP
- Návštěvní řád ZDVOP
- Etický kodex zaměstnanců
- Web zařízení

Dále rozpracováno ve standardu č. 2

Doplnění Standardu č. 5

Kontakt dítěte s rodinou a osobami blízkými – obrázková forma

1.	Návštěvy v zařízení probíhají každý den ve vyhrazeném čase, v návštěvní místnosti, na terase nebo zahradě.	Mám právo na to, aby mě navštěvovala moje rodina 
2.	Návštěvy jsou určeny rodičům dítěte, prarodičům, sourozencům a osobám blízkým a osobám, které rodič uvedl	Mám právo na to, aby mě navštívili další moji blízcí a kamarádi, když s tím budou souhlasit rodiče a sociální pracovníce.

	v dohodě o přijetí dítěte	
3.	V zájmu dítěte je průběh a délka návštěvy přizpůsobována jeho dennímu režimu a zdravotnímu stavu. Je respektována doba spánku, stravování a případný nepříznivý zdravotní stav dítěte.	Když nechci, nebo mi není dobře, nebo se chci zúčastnit naplánovaného programu (např. výlet), nemusím návštěvu přijmout. 
4.	Osobám, jejichž chování je neadekvátní či ovlivněné požitím návykových látek, není návštěva dítěte zprostředkována.	Někdy není možné, aby moji blízcí přijeli (např. když jim není dobře atd.) 
5.	Navštěvující osoby stvrzují svým podpisem v knize návštěv, že byly seznámeny s návštěvním řádem.	 POZOR! Rodiče vědí, jak se mám chovat a dávají na mě pozor.
6.	Podporujeme i jiné formy komunikace s biologickou rodinou (např. korespondenci, telefonáty).	Mám právo přijímat od svých blízkých dopisy a balíčky, mám právo přijímat telefonní hovory od rodičů nebo osob blízkých. 
7.	Rodič s dítětem může odejít ze zařízení na procházku na základě Jednodenní propustky ze zařízení jen se souhlasem ředitele zařízení.	S rodiči můžu jít i ven, na procházku nebo třeba do cukrárny. 
8.	Rodič může dítě ze zařízení převzít na krátkodobou návštěvu na základě žádosti o povolení pobytu, povolení příslušného OSPOD a souhlasu ředitele zařízení.	Rodiče někdy zařídí, že s nimi mohu odejít domů a po určité době se vrátím zpátky k ostatním dětem do zařízení. 
9.	Pomoc při zprostředkování pěstounské péče, příprava rodičů na náhradní rodičovství a příprava dítěte	Někdy se stane, že za mnou přijdou teta se strejdou a začnou mě navštěvovat častěji. Když je nám spolu hezky, tak k nim mohu

	pro co nejlepší adaptaci v nové rodině.	jít na návštěvu a nakonec u nich mohu zůstat bydlet.
--	---	--

Standard č. 5

Zájmové činnosti poskytované dětem – obrázková forma

Pro naše děti zajišťujeme:

1.	Zájmové kroužky, návštěva knihovny, muzikoterapie a další dle individuálních potřeb a zájmů	Když mě začne bavit nějaká činnost (tvoření, sport, hraní na hudební nástroj, zpívání...), domluví se s tetami, abych se mohl této činnosti věnovat častěji. Když je to možné, mohu pak navštěvovat zájmový kroužek. 
2.	Spolupráce s mateřskými a základními školami.	Když je mi 6 let, začnu chodit do školy nebo se začnu na školu připravovat. 
3.	Návštěvy kina, divadelních a dalších kulturních představení	Rádi navštěvujeme divadelní představení  pro děti.
4.	Ozdravné pobyty dětí, letní tábory	Několikrát v roce jezdím s tetami na pobyty v přírodě na hory, a v průběhu roku jezdíme často na různé výlety. 
5.	Kulturní akce pořádané městem Kamenice nad Lipou, ale i také jinými městy	Rádi se účastníme mnoha setkání ve městě Kamenici nad Lipou, kde často hrajeme různé hry a je tam připraven pěkný program pro děti, jezdíme se bavit i

		do jiných měst.
6.	Návštěvy sponzorů a přátel zařízení – viz webové stránky	Často nás navštíví klauni, herci z divadla a kamarádi, kteří si s námi přijdou hrát. 
7.	Hippoterapie, canisterapie a další	Občas si hrajeme s živými zvířaty – zkoušíme jezdit na koni, hrát si s pejskem. 
8.	Vystoupení dětí pro veřejnost zejména v adventním období	Někdy si my, děti, a tety připravíme vystoupení pro veřejnost (např. zpívání koled na zámku). 

STANDARD 6

Personální zabezpečení

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.

Personální a organizační zajištění výkonu sociálně-právní ochrany

V DD pracuje 18 zaměstnanců, rozdělených do dvou úseků :

1. Provozní zaměstnanci :	počet	úvazek
• Hlavní účetní, ekonom	1	1
• Sociální pracovníce	1	0,5
• Vedoucí stravování, ekonom	1	0,5
• Kuchařky	2	1,8
• Švadlena	1	0,5
• Uklízečka	2	1,25
• Topič-údržbář	1	1
2. Pedagogičtí pracovníci:		
• Ředitel DD	1	1
• Zástupce ředitele DD, hl. vychovatelka	1	1
• Kmenoví vychovatelé	7	7
• Noční vychovatelky	2	2

Tito zaměstnanci mají dohodu o provedení práce, kdy se podílejí na chodu ZDVOPU.

Toto je upřesněno ve vnitřním předpise - dodatku č . 3,

Vnitřní předpis je platný od 1. 1. 2014. Ředitel DD Telč uzavírá se zaměstnanci ZDVOPu „Dohodu o provedení práce“ popř. „Dohodu o pracovní činnosti“. Zaměstnanci ZDVOPu jsou plně kvalifikováni a na dohodu vykonávají práci pro ZDVOP – viz. Dohoda.

Jedná se o jiný druh práce – pracovník sociálních služeb. Finanční částky v dohodě jsou stanoveny na hodinu práce dle rozpisu zaměstnanců.

Pracovník v sociálních službách – ZDVOP - **samostatně pracující 100,-- Kč /1 hod. práce**

admin. pracovník 100,-- Kč /1 hod. práce

provozní pracovník 80,-- Kč /1 hod. práce

Dodatek vychází ze zprávy kontroly inspektorátu práce (Ing. Pavel Nosek) a zákoníku práce tak, aby základní částky byly uvedeny v hodinové sazbě.

Dále upravuji dodatkem opakovanou změnu min. mzdy a zavedení min. mzdy i u DPP a DPČ.

Propočet - Vychovatelé (viz rozpis služeb) x 100,-- Kč

Administrativa - 0,5 hod. na směnu

Provoz - 20 min./směnu

Kuchyně - 20 min. /směnu

Zaměstnanci ZDVOPu se věnují dětem v uvedenou časovou dobu – dle rozpisu služeb.

Mimo tuto dobu přebírá zodpovědnost noční vychovatelka (vypravení dětí do školy, ukládání dětí aj.) Provozní pracovníci pracují ve svých profesích a uvedené práce provádí mimo svoji pracovní dobu.

Dohody nesmí přesáhnout 300 hodin. Případné změny platového předpisu jsou řešeny dodatky.

Dle možnosti financování ZDVOPu je možné za dobře provedenou práci a iniciativní zapojení zaměstnanců poskytnout odměnu.

Kvalifikační a osobnostní předpoklady pracovníků v přímé péči

Pracovní pozice: Sociální pracovník

Kvalifikační předpoklady:

Vycházejí z předpokladů pro zaměstnance dětského domova. Sociální pracovníce je vedena jako administrativní pracovníce s pověřením vést sociální agendu. Je vedena podle tab. provozních zaměstnanců. Absolvent VOŠ nebo vysokoškolského vzdělání zaměřeného na obory: sociální práce a sociální pedagogika, sociální pedagogika, sociální a humanitární práce, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost.

Vědomosti:

Orientace v sociální oblasti, znalost platné legislativy, zejména zákona s sociálně- právních ochraně dětí v platném znění, znalost tvorby a realizace standardů kvality soc. služeb do praxe, znalost tvorby a realizace individuálního plánování, znalost práce na PC.

Dovednosti:

Schopnost aplikovat teoretické znalosti do praxe, schopnost aplikovat nové metody a přístupy v sociální práci, prosazovat změny v myšlení, schopnost systematické a efektivní organizace práce, aktivní práce na PC a s internetem, ŘP – sk. B

Osobnostní a morální požadavky:

Schopnost týmově spolupracovat, loajalita vůči organizaci, komunikační dovednosti, otevřenost k řešení problémů, ochota vůči spolupracovníkům a uživatelům, schopnost respektovat osobnost a práva všech, poctivost, slušnost, zdvořilost, klid a rozvaha v jednání, ochota zapojit se do celoživotního vzdělávání, empatie.

Pracovní pozice: Pedagogický pracovník (vychovatel, speciální pedagog)

Kvalifikační předpoklady:

Absolvent SPgŠ, VOŠ nebo vysokoškolského vzdělání bakalářského nebo magisterského studijního programu zaměřeného na obory: sociální práce a sociální pedagogika, sociální pedagogika, pedagogika, speciální pedagogika, psychologie, vychovatelství, logopedie, sociální a humanitární práce, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost, školní, předškolní a mimoškolní pedagogika.

Vědomosti:

Znalost platné legislativy v sociální péči, znalost postupů při aktivizačních činnostech, znalost tvorby a realizace standardů kvality soc. služeb do praxe, znalost tvorby a realizace individuálního plánování, znalost vlastní specializace v oboru a aplikace do praxe.

Dovednosti:

Schopnost aplikovat teoretické znalosti do praxe, schopnost vytvořit si vzájemnou důvěru, schopnost empatie s uživatelem, komunikační dovednosti, základy práce na PC

a s internetem, ŘP – sk. B, vedení dokumentace, schopnost aplikovat nové metody a přístupy v sociální péči, prosazovat změny v myšlení, schopnost systematické a efektivní organizace práce, tvorba a aplikace aktivizačních a volnočasových činností do práce s dětmi.

Osobnostní a morální požadavky:

Schopnost týmově spolupracovat, loajalita vůči organizaci, komunikační dovednosti, otevřenost k řešení problémů, ochota vůči spolupracovníkům a uživatelům, schopnost respektovat osobnost a práva všech, poctivost, slušnost, zdvořilost, klid a rozvaha v jednání, ochota zapojit se do celoživotního vzdělávání, empatie.

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.

Péče o zaměstnance a pracovní prostředí

Kapacita ZDVOP je 2-3 lůžka.

Jeden zaměstnanec ZDVOP zajišťuje individuální péči o 2-3 děti svěřené do péče zařízení.

Zastupitelnost vedoucích pracovníků v případě jejich nepřítomnosti z důvodu čerpání řádné dovolené, nemoci nebo služební cesty:

- sociální pracovnice DD - ZPDVOP - zastupuje ředitele spolu s vedoucí vychovatelkou-zástupkyní ředitele DD

Ostatní provoz technicko - hospodářský zajišťuje:

- ekonom,
- pracovník pro provoz údržby,
- techničtí pracovníci pomocnice,
- stravovací provoz.

Vytváření dobrých podmínek pro výkon práce zajišťuje organizace dodržováním pracovně právních předpisů, předpisů v oblasti bezpečnosti práce, požární ochrany a hygienických norem.

Termíny pravidelných kontrol, revizí elektrozařízení, evidenci odpadového hospodářství zajišťuje pověřený pracovník.

Organizace má zajištěnou závodní preventivní péči a zaměstnanci chodí na preventivní prohlídky k obvodnímu lékaři. Zaměstnanci mají možnost se vyjadřovat k pracovním podmínkám u ředitele DD-ZDVOP.

Profesní a kvalifikační předpoklady

Pro obsazení jednotlivých pracovních míst má organizace definovány výše uvedené kvalifikační předpoklady.

K neustálému prohlubování kvalifikace jsou zařízením zajišťována a schvalována další odborná školení, zaměřená dle jednotlivých profesí:

- odborná školení týkající se zákoníku práce, mezd, pojištění, sociální oblasti,
- akreditované kurzy MPSV,
- akreditované semináře MZ,
- osvědčení o vzdělávání,
- způsobilost k řízení motorových vozidel.

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.

Vnitřní pravidla pro činnost osob, které nejsou v organizaci v pracovně právním vztahu

V případě ZDVOP se jedná o:

- lékaře,
- psychologa

Lékař (pediatr)

Lékařská péče je dětem přijatých do DD ZDVOP poskytována lékařem pediatrem Dětského oddělení Zdravotního střediska v Telči – MUDr. Evou Matouškovou. Léčebná a preventivní péče navazujeme na zdravotní dokumentaci získanou od registrujícího lékaře dítěte prostřednictvím výpisu ze zdravotní dokumentace, který si lékařka vyžádá.

Děti v doprovodu ošetřujícího personálu dochází na dětské oddělení zdravotního střediska v pravidelných intervalech:

- v akutních případech,
- po vyhodnocení dlouhodobější péče, pobytu (1-3 měsíce) - registrace (součástí registrace vstupní prohlídka),
- pravidelné preventivní prohlídky,
- výstupní prohlídka při propuštění z centra.

Zpráva z vyšetření je zaznamenána do zdravotní dokumentace dětí, která je vedená v programu Evix, popř. umístěna v kanceláři ředitele zařízení a je dostupná pouze ošetřujícímu personálu. Na vyžádání může do zdravotní dokumentace nahlédnout zákonný zástupce dítěte nebo osoba pověřená výchovou dítěte.

Informace z lékařské prohlídky jsou lékařem předány doprovázejícímu ošetřujícímu personálu, který je předá pracovníkům, kteří se podílí na primární péči.

Lékař zajišťuje odborné lékařské zprávy při přijetí a propouštění dětí a další odborná vyšetření..

V případě dovolené, pracovní neschopnosti a dalších překážek jej zastupuje pověřený lékař pediatr. Je vázán mlčenlivostí.

Psycholog

V rámci dlouhodobé spolupráce navštěvujeme v případech potřeby psychologa MUDr. Hrstkovu v Jihlavě, zajišťuje poradenskou, diagnostickou a terapeutickou činnost v oblasti psychologie a pedagogiky. Zajišťuje odborná psychologická vyšetření dětem, Zajišťuje odborné zprávy, které se přikládají k dokumentaci dítěte. Spolupracuje s pracovníky v přímé péči a podílí se na tvorbě individuálního plánu ochrany dítěte. Je součástí intervize. Je vázán mlčenlivostí.

ZDVOP v péči o děti spolupracuje s odbornými ambulancemi. Jedná se o ambulanci neurologickou, kardiologickou, ortopedickou, ORL, kožní zubní, oční atd.

Kritérium 6d

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

Oprávnění a povinnosti k jednotlivých pracovním pozicím

Pracovní náplně jednotlivých pracovních pozic odpovídá potřebám pracovníků, tak potřebám organizace. S pracovní náplní seznamuje ředitel pracovníky před přijetím do pracovního poměru a pracovníkem jsou následně podepsány.

Pracovníci ZPDVOP se řídí:

- Vnitřním řádem ZPDVOP,
- Provozním řádem ZPDVOP,
- Návštěvním řádem ZPDVOP,
- Standardy kvality sociálně právní ochrany.

Jmenované dokumenty jsou dostupné:

- v kanceláři ředitele, v provozu zařízení

Oprávnění a povinnosti pracovníků v pracovně-právním vztahu jsou definovány:

- Dohodou o provedení práce, Pracovními náplněmi. Pracovní smlouvou v DD

Související legislativa:

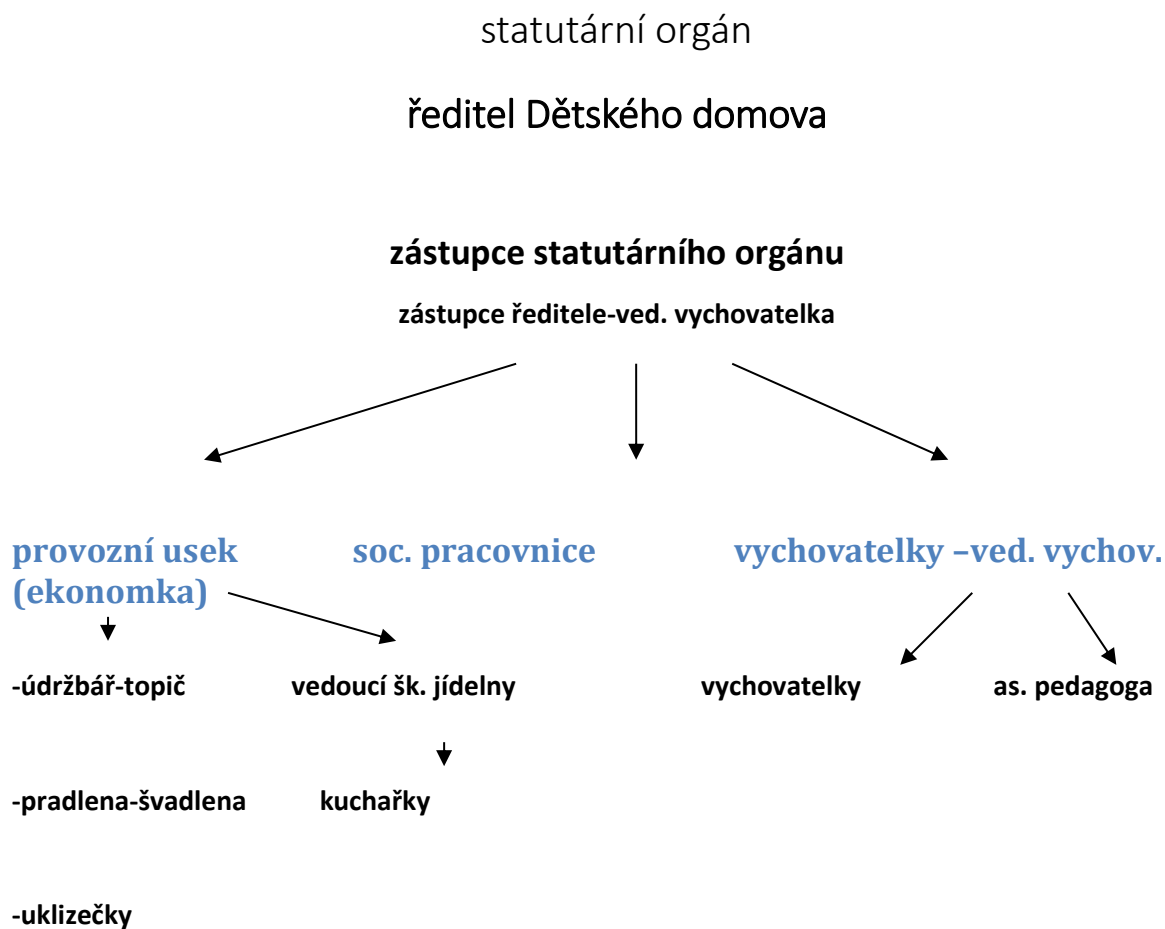
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Rozhodnutí Krajského úřadu kraje Vysočina, odbor sociálních věcí v pověření k výkonu SPOD
- Vnitřní řád zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP)
- Provozní řád zařízení

Přílohy: Organizační schéma

Organizační členění – náčrtek (příloha)



Organizační členění a personální zabezpečení

V DD pracuje 18 zaměstnanců, rozdělených do dvou úseků :

	počet	úvazek
3. Provozní zaměstnanci :		
• Hlavní účetní, ekonom	1	1
• Sociální pracovníce	1	0,5
• Vedoucí stravování, ekonom	1	0,5
• Kuchařky	2	1,8
• Švadlena	1	0,5
• Uklízečka	2	1,25
• Topič-údržbář	1	1
4. Pedagogičtí pracovníci:		
• Ředitel DD	1	1
• Zástupce ředitele DD, hl. vychovatelka	1	1
• Kmenoví vychovatelé	7	7
• Noční vychovatelky	2	2

Tito zaměstnanci mají dohodu o provedení práce, kdy se podílejí na chodu ZDVOPU.

Toto je upřesněno ve vnitřním předpise a dodatku č. 3,

Dodatek č. 3.

Platový předpis – ZDVOP Dětského domova Telč

Vnitřní platový předpis je platný od 1. 1. 2014. Ředitel DD Telč uzavírá se zaměstnanci ZDVOPu „Dohodu o provedení práce“ popř. „Dohodu o pracovní činnosti“.

Zaměstnanci ZDVOPu jsou plně kvalifikováni a na dohodu vykonávají práci pro ZDVOP – viz. Dohoda.

Jedná se o jiný druh práce – pracovník sociálních služeb.

Finanční částky v dohodě jsou stanoveny na hodinu práce dle rozpisu zaměstnanců.

Pracovník v sociálních službách – ZDVOP - **samostatně pracující 100,-- Kč /1 hod. práce**
admin. pracovník 100,-- Kč /1 hod. práce
provozní pracovník 80,-- Kč /1 hod. práce

Dodatek vychází ze zprávy kontroly inspektorátu práce (Ing. Pavel Nosek) a zákoníku práce tak, aby základní částky byly uvedeny v hodinové sazbě.

Dále upravuji dodatkem opakovanou změnu min. mzdy a zavedení min. mzdy i u DPP a DPČ.

Propočet - Vychovatelé (viz rozpis služeb) x 100,-- Kč

Administrativa 0,5 hod. na směnu

Provoz 20 min./směnu

Kuchyně 20 min. /směnu

Zaměstnanci ZDVOPu se věnují dětem v uvedenou časovou dobu – dle rozpisu služeb.

Mimo tuto dobu přebírá zodpovědnost noční vychovatelka (vypravení dětí do školy, ukládání dětí aj.)

Provozní pracovníci pracují ve svých profesích a uvedené práce provádí mimo svoji pracovní dobu.

Dohody nesmí přesáhnout 300 hodin.

Případné změny platového předpisu jsou řešeny dodatky.

Dle možnosti financování ZDVOPu je možné za dobře provedenou práci a iniciativní zapojení zaměstnanců poskytnout odměnu.

V Telči dne 1.4.2017

Mgr. Milan Opravil – ředitel DD Telč

STANDARD 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.

Pravidla pro získávání, výběru a přijímání zaměstnanců

Proces získávání a výběru zaměstnanců

Organizace má stanovenou strukturu, počet zaměstnanců v ZDVOP včetně pracovních profilů, kvalifikačních požadavků, osobnostních a morálních předpokladů a dovedností pro jednotlivé profese tak, aby odpovídaly stanoveným zákonným normám, definovaným potřebám zařízení a umožňovaly naplňování standardů kvality sociálně právní ochrany dětí. **Blíže Standard č. 6.**

Proces získávání a výběru zaměstnanců vychází ze stanovení:

- popisu pracovního místa,
- potřebného kvalifikačního požadavku,
- metody posouzení kandidáta – provedení přijímacího pohovoru, orientačním seznámením s pracovištěm a konečným výběrem uchazeče.

Definování a aktualizace pracovního místa

Všechny pracovní profese jsou přesně specifikovány „Katalogem prací ve veřejných službách a správě“.

Součástí popisu pracovní pozice pro potřeby získávání a výběru pracovníků je i stanovení finančních a případných dalších hmotných podmínek (Nař. vl. č.564/2006 Sb., v platném znění).

Správné stanovení popisu pracovní pozice, která je v organizaci obsazována, je přitom důležité i z tohoto důvodu, aby uchazeči mohly být poskytnuty úplné a objektivní informace a zodpovězeny všechny otázky, které se k ní mohou vztahovat.

Stanovení charakteristik vhodných uchazečů

Požadavky na kandidáty lze rozčlenit do následujících kategorií.

Patří k nim především požadavky:

- na vzdělání a odborné znalosti a schopnosti,
- na specifické pracovní zkušenosti,

- na sociální schopnosti a osobnostní předpoklady,
- na motivační předpoklady,
- na morální bezúhonnost,
- na osobní flexibilitu a zdravotní způsobilost.

Při vymezení požadavků je nutné vycházet z jednotlivých pracovních pozic, na které je kandidát vybírán.

Bez ohledu na pracovní náplň je zpravidla nejdůležitější soubor vlastností:

- Schopnost a ochota pracovního nasazení – součástí tohoto předpokladu je i osobní flexibilita představující schopnost a ochotu měnit zavedené zvyklosti, přijímat nové pracovní úkoly a činnosti.
- Pracovní stabilita – určitým ukazatelem potenciální pracovní stability jsou především průměrné doby, které kandidát strávil na předchozích místech a důvody, proč tato místa opustil.
- Pozitivní pracovní postoje – pozitivní, přátelský a vstřícný přístup zaměstnanců činí práci vždy podstatně příjemnější a snazší – při pohovoru se zaměřit i na sklon uchazeče k chronické nespokojenosti.
- Odpovědnost a loajalita – ochota převzít odpovědnost na svém pracovním místě a ve své pracovní činnosti.
- Odpovídající motivace - neměla by se omezovat pouze na finanční, ale uspokojení z dobře vykonané služby, výkonu.

Získávání vhodných kandidátů

V závislosti na typu pracovního místa lze při získávání a vyhledávání vhodných kandidátů postupovat různými způsoby:

- **pohled dovnitř firmy** – obsazování pracovního místa vnitřními zdroji vede zpravidla k vyšší motivaci zaměstnanců. Kromě toho je kandidát s chodem i kulturou organizace seznámen,
- **využití vlastní databáze uchazečů o zaměstnání,**
- **osobní doporučení** – dobré kandidáty lze často nalézt na základě osobních doporučení spolupracovníků, profesionálních kolegů nebo známých,
- **inzeráty,**
- **vyhlášení výběrového řízení,**
- **zveřejnění nabídky práce na webových stránkách.**

Metody posouzení kandidátů

K posouzení kandidátů používá ZDVOP metody:

- analýzy životopisu – tvoří výchozí metodu posouzení – úroveň vzdělání – odborná kvalifikace, pracovní zkušenosti. Vypovídající schopnost má i sestavení životopisu, vzhled a strukturování,
- příjímací pohovor – otázky je nutné si předem připravit – v úvodu vedeme krátký neformální rozhovor o tom, kde se uchazeč o dané pozici dozvěděl, dále stručná

charakteristika organizace, popsání obsazované pozice, důvod jaký vede k obsazování a jaký kandidát je hledán. Následují profesní otázky k dané pracovní pozici, které se týkají především uchazečových zkušeností, případně vzdělání. Pokračování ve zjištění silných a slabých stránek uchazeče – zaměření na schopnosti kandidáta, povahových rysů, osobních zvyklostí, motivačního zaměření. Během rozhovoru má kandidát možnost získat informace, které považuje pro rozhodnutí o jeho osobě za nezbytné a zároveň i orientační seznámení se přímo s pracovištěm, na kterém se o pracovní pozici uchází,

- ověření referencí – má dva základní cíle, a to ověřit informace, které nám uchazeč poskytl a získat nestranný pohled na jeho chování, což je získání informací od stávajících nebo minulých bezprostředně nadřízených a případně spolupracovníků. Při ověřování získáme informace o rizicích spojených s pracovní nestabilitou, častým střídáním pracovních pozic, nelogickou pracovní kariérou.

Rozhodnutí o výběru vhodného kandidáta je založeno na porovnání informací získaných ze všech uvedených zdrojů - životopisu, průběhu rozhovoru, ověřování referencí.

Výběrové řízení a konečné rozhodnutí o výběru vhodného uchazeče na konkrétní pracovní pozici je v plné kompetenci ředitele zařízení.

Přijímání a adaptace zaměstnanců

Základní funkce adaptačního procesu:

- nový zaměstnanec se má zorientovat na konkrétním pracovišti,
- má být vybaven základním přehledem o organizaci, úsekové struktuře a konkrétním pracovním místě,
- má mu být umožněna orientace v systému dalšího vzdělávání (nastartování k dalšímu kontinuálnímu vzdělávání, jež by mělo být pro něj přirozené a nutné), obsah by měl být definován se zřetelem na jeho konkrétní potřeby,
- měla by mu být umožněna plná a rychlá integrace do pracovního kolektivu.

Délka procesu adaptace

Počátek procesu je shodný s nástupem do pracovního poměru. Délka zaškolování nových pracovníků je individuální dle pracovní pozice, zpravidla jedná o dobu 3 měsíců. Doba zaškolování je pracovníkovi předem stanovena a sdělena.

Proces adaptace má následující strukturu:

- **přípravná část** - probíhá před uzavřením pracovní smlouvy, trvá do nástupu zaměstnance,
- **adaptační část** - probíhá 3 měsíce od nástupu do pracovního poměru,
- **hodnotící část** - probíhá po ukončení adaptační části.

1. Přípravná část

Pokud je to možné (kromě mimořádných situací, které nelze předpokládat), zajistí ředitelka zařízení včasné přijetí nového zaměstnance na dané pracovní místo tak, aby mu bylo umožněno dostatečné zapracování pověřenou osobou.

Ředitel zařízení ústně sděluje, které z potřebných dokladů je nutno doložit před podpisem pracovní smlouvy:

- vyplněný osobní dotazník,
- potvrzení o ukončení pracovního poměru,
- zápočtový list,
- výpis z trestního rejstříku,
- ověřený doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání,
- zdravotní způsobilost.

2. Adaptační část

Ředitel zařízení:

- zajistí podpis pracovní smlouvy, pracovní náplně a mzdového výměru, včetně dalších dokumentů (souhlas s čerpáním přesčasové práce, souhlas s výplatou mzdy na osobní účet zaměstnance, souhlas s vysíláním na pracovní cesty, prohlášení o mlčenlivosti),
- u nového pracovníka provede vstupní školení o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a požární ochraně,
- seznámí zaměstnance s příslušnou legislativou, interními směrnicemi (vnitřním řádem, provozním řádem, vnitřními předpisy a standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí),
- seznámí zaměstnance s pracovní dobou a systémem rozpisu služeb,
- vytvoří zaměstnanci vhodné pracovní podmínky, předá ochranné pracovní pomůcky
- seznámí zaměstnance s pracovními úkoly a povinnostmi včetně odpovědnosti,
- seznámí nového zaměstnance s ostatními kolegy na pracovišti,
- hodnotí zaměstnance v průběhu celého procesu adaptace.

Garant

Ředitel zařízení určí nově příchozímu zaměstnanci na dobu adaptačního procesu garanta, kterým je většinou vedoucí vychovatelka:

- minimálně týden zapracovává zaměstnance v ranní, odpolední, popřípadě noční směně včetně víkendové služby.
- Dále zaměstnance seznámí:
 - s dětmi, s prostředím, s režimovými činnostmi,
 - s bezpečností při práci s dětmi,
 - s ostatními zaměstnanci zařízení,
 - s povinností spolupracovat s pracovníci vyšší kvalifikací,
 - s vedením písemné dokumentace:
 - osobních listů svěřených dětí

Ostatní zaměstnanci pomáhají novému zaměstnanci k rychlému a efektivnímu zapojení se do pracovního procesu.

V průběhu doby adaptace se nový zaměstnanec obrací se vzniklými problémy zejména

- na garanta,
- na ředitelku zařízení.

3. Hodnotící část

První hodnotící období probíhá po zapracování a zařazení pracovníka na příslušné oddělení bez doprovodu garanta - pracuje samostatně.

Druhá hodnotící schůzka probíhá v průběhu posledních dvou týdnů před ukončením zkušební lhůty (ukončení adaptační části):

- schůzky svolává ředitel zařízení,
- hodnotící schůzky se účastní ředitelka zařízení, garant a nový zaměstnanec,
- ředitel zařízení a garant zhodnotí adaptační proces z hlediska toho, zda nový zaměstnanec uspěl či neuspěl,
- nový zaměstnanec taktéž zhodnotí adaptační proces ze svého pohledu, případně vznesl podněty k dané pracovní pozici.

Po ukončení procesu adaptace nový zaměstnanec v kladném případě nadále setrvává v pracovním poměru na pracovní pozici stanovené pracovní smlouvou. V opačném případě může být pracovní poměr i ukončen.

Kritérium 7c

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracována vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou se zařízením pro děti vyžadující okamžitou pomoc v pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.

Vnitřní pravidla pro činnost osob, které nejsou v organizaci v pracovně-právním vztahu

V případě DD-ZDVOP se jedná o:

- lékaře, psychologa.
- dobrovolníci a stážisté

Lékař (pediatr), psycholog

Lékařská péče je dětem poskytována lékařem pediatrem Zdravotního střediska v Telči MUDr. Evou Matouškovou, psychologem MUDr. Hrstkovou, stejně jako dětem z DD. Léčebná a preventivní péče navazuje na zdravotní dokumentaci získanou od registrujícího lékaře dítěte prostřednictvím výpisu ze zdravotní dokumentace, který na vyžádání zajišťuje sociální pracovnice.

Děti v doprovodu ošetřujícího personálu dochází do dětské ambulance zdravotního střediska v pravidelných intervalech:

- v akutních případech,
- vzhledem k předpokládané délce pobytu - registrace u smluvního lékaře
- (součástí registrace - vstupní prohlídka)
- pravidelné preventivní prohlídky,
- výstupní prohlídka při propuštění z centra.

Zpráva z vyšetření je zaznamenána do zdravotní dokumentace dětí, která je vedena v programu Evix . Na vyžádání může do zdravotní dokumentace nahlédnout zákonný zástupce dítěte nebo osoba pověřená výchovou dítěte.

Informace z lékařské prohlídky jsou lékařem předány pracovníkům, kteří se podílí na přímé péči a klíčovému pracovníkovi ZDVOP

Lékař zajišťuje odborné lékařské zprávy při přijetí a propouštění dětí.

Zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí.

Dobrovolníci a stážisté

Dobrovolníci a stážisté jsou seznámeni s problematikou DD-ZDVOP, pracují pod dohledem pedagoga, jsou poučeni o bezpečnosti, dostávají úkoly pro práci adekvátně věku dítěte.

Mohou pomáhat při přípravě dětí do školy, vycházkách, herních činnostech aj.

Je vázán mlčenlivostí.

Související legislativa:

- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů
- Nařízení vlády č.222/2010, o katalogu prací ve veřejných službách a správě

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Provozní řád ZDVOP

STANDARD 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.

Kritéria hodnocení zaměstnanců

Finanční hodnocení: Zákoník práce č.262/2006 Sb.

Nařízení vlády č.564/2006 Sb. o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů

Nařízení vlády o katalogu práce ve veřejných službách a správě č.222/2010 a Sb.,

Zaměstnavatel:

- zaměstnance zařadí do platové třídy podle nejnáročnější práce, jejíž výkon zaměstnavatel na zaměstnanci požaduje a podle nejvyššího dosaženého vzdělání,
- zařadí zaměstnance do platového stupně, vychází z délky praxe.

Hodnocení zaměstnanců zařízení by mělo přinést:

- zajištění obousměrné komunikace mezi vedením a zaměstnanci,
- odbourání rovnostářského postupu při přiznávání osobního příplatku,
- rozpoznání potenciálu pracovního výkonu jednotlivých zaměstnanců,
- seznámení se s názorem hodnoceného na pracovní problémy i na výkon bezprostředního nadřízeného v průběhu hodnotícího rozhovoru,
- motivace k lepšímu výkonu, protože z lepšího hodnocení bude vyplývat vyšší osobní příplatek,
- hůře hodnoceným zaměstnancům pomůže hodnocení poznat jejich nedostatky a hledat způsob nápravy,
- analýzu vzdělávacích potřeb zaměstnanců.

Hodnocení provádí ředitel zařízení ve spolupráci s ved. vychovatelkou:

- u zaměstnanců 1x ročně,
- u nových nástupů po skončení tříměsíční zkušební doby,
- u všech zaměstnanců vždy, pokud se individuálně mění výše osobního příplatku.

Hodnotící kritéria:

- hodnotí pracovník (sebereflexe) – zaměstnanec se aktivně podílí na procesu
- hodnotí nadřízený (vedoucí) pracovník

Hodnocení výsledků – znamená posouzení, zda daný zaměstnanec za daných pracovních podmínek v uplynulém období naplnil své pracovní povinnosti a své osobní cíle.

Hodnocený zaměstnanec musí být s výsledkem hodnocení osobně seznámen

Odměna:

Za úspěšné splnění mimořádného nebo zvlášť významného pracovního úkolu může zaměstnavatel poskytnout zaměstnanci odměnu:

1. Zájem a účast na zlepšování životního prostředí zařízení:

- výzdoba jednotlivých oddělení zařízení,
 - zajištění volnočasových aktivit dětí - rekreace, účast na pořádaných akcích pro děti stanovené nad rámec pracovní doby.
2. Výpomoc na brigádních akcích centra:
 - pomoc při úklidu po malování nebo po stavební akci,
 - úprava zahrady a okolí (záhony, chodníky, péče o květinovou výzdobu)
 3. Výpomoc při krizových událostech

Přidělení osobního příplatku a odměny závisí na celkovém objemu mzdových prostředků v daném roce. Odměny jsou zvlášť za práci pro DD a ZDVOP

Kritérium 8b

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

Zjišťování vzdělávacích potřeb

Pravidelně ke konci kalendářního roku, jež předchází plánovacímu období, je prováděna analýza vzdělávacích potřeb pracovníků.

Na základě výsledků jednotlivých hodnotících rozhovorů se zaměstnanci (při kterých je mimo jiné zjišťováno naplňování profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace) ředitel zařízení orientačně vyhotoví vzdělávací plán zařízení pro další období.

Plánování vzdělávání

Ředitel ZDVOP vychází při plánování dalšího vzdělávání z analýzy:

- trendů v sociální oblasti,
- porovnání zjištěné potřeby vzdělávání s finančními možnostmi organizace.

Obsah plánu:

- témata vzdělávacích aktivit (jaké vzdělávání je nutné zabezpečit),
- cílové skupiny (pro koho je to určeno),
- priority (u kterých skupin pracovníků je vzdělávání realizováno).

Témata vzdělávacích aktivit a cílové skupiny, u kterých je vzdělávání realizováno

Vzdělávání sociálního týmu:

- ředitelka,
- sociální pracovníce,
- pracovníci v přímé péči.

Realizace- Vzhledem k finanční náročnosti kurzů je v organizaci kladen důraz na následné praktické využití získaných znalostí či dovedností při práci s uživateli.

Zařízení vytváří takové podmínky, aby si pracovníci navzájem předávali zkušenosti ze vzdělávacích akcí i z vlastní každodenní praxe.

Zaměstnanci si musí být vědomi, že se od nich očekává uplatňování získaných vědomostí a dovedností při jejich práci.

Výběr vzdělavatele -Na vyhledávání odpovídající vzdělávací akce a vzdělávací instituce se aktivně podílí zaměstnanec i zaměstnavatel.

Forma vzdělávání -Preferovaná forma vzdělávání bude záležet na možnostech organizace (finančních i personálních). Vzdělávání může být zajišťováno pro jednotlivce nebo skupiny zaměstnanců.

U vzdělávacích kurzů určených velkému okruhu zaměstnanců se dává přednost vzdělávání v organizaci. U speciálních kurzů, které se týkají vybraných zaměstnanců, se obvykle preferuje účast na vzdělávacích kurzech probíhajících mimo organizaci.

Formy vzdělávání mimo organizaci: -ve vzdělávacích zařízeních (resortní či oborové instituty, komerční vzdělávací zařízení,...),

- organizací umožněné a podporované sebevzdělávání.

Metody vzdělávání:

- konference, přednášky, semináře, demonstrování (praktické vyučování),
- specializační vzdělávání, workshopy, samostudium,
- účast v akreditovaných kurzech, účast na školicích akcích, prezentace,
- pracovní porady – informování o novinkách v oboru, problémech a skutečnostech týkajících se vlastního pracoviště i celé organizace.

Vlastní zdroje -Pro širší okruh pracovníků jsou organizovány vzdělávací akce přímo v zařízení zaměstnanců. Samostudium (odborná literatura a jiné doporučené materiály) je považováno za další vzdělávání jen v případě, kdy pracovník obsah studijního materiálu prezentuje ostatním zaměstnancům pracovního týmu.

Formální vzdělávání: Zaměstnavatel může po předchozí dohodě se zaměstnancem vytvářet takové podmínky, aby si mohl při práci doplňovat formální vzdělávání (např.: vysokoškolský titul). Pokud mu jeho zaměstnavatel vychází vstříc, může požadovat pracovní závazek, že vedoucí pracovník po ukončení takového vzdělávání bezprostředně neopustí dosavadní místo.

Kritérium 8c

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

Hodnocení pracovníků

Hodnocení probíhá v průběhu celého roku jak skupinově, tak individuálně při řešení krizových a nově vzniklých situací.

Výsledky práce

Kvantita (výkonnost) a kvalita (jakost) práce

Pracovníci jsou zodpovědní a pracují systematicky. Trvale podávají velmi dobré výkony. Funguje výborně informovanost mezi pracovníky a kolegialita. Objevuje se kladná zpětná vazba a pozitivní hodnocení ze strany klientů. Schopně zvládají stresové, zátěžové a mimořádné situace. Funguje týmovost skupiny.

Pracovní chování

Pracovní ochota, zodpovědnost

Pracovníci jsou ochotni vykonávat činnosti i nad rámec své pracovní doby. Jejich přístup k zadaným úkolům je ohleduplný a ochotný.

Ochota pomoci v náročných, mimořádných a mimopracovních situacích

Dle potřeb zařízení se zaměstnanci bez problémů zastupují ve všech činnostech. Činnosti na sebe vzájemně navazují.

Profesní růst, sebevzdělávání

Všichni pracovníci si na základě pracovních úkolů ochotně a nad rámec doplňují vzdělání studiem a účastí na odborných seminářích. Ochotně se zapojují do celoživotního vzdělávání.

Dodržování pravidel a standardů

Funguje vzájemná spolupráce na tvorbě standardů, jejich znalost a průběžné doplňování. Pracovníci standardy striktně dodržují s ohledem na klienta.

Nápaditost, iniciativa a tvořivost

Pracovníci jsou nápadití, vymýšlí nové služby a metody práce s klientem. Ochotně a s chutí neustále zlepšují prostředí nejen po estetické stránce, ale i po stránce služeb. Jsou všímaví a citliví ve vztahu k zařízení a ke klientovi. Mají chuť neustále něco zlepšovat, nejen služby, tak aby byly přínosné pro klienta, ale i prostředí, aby na klienta působilo příjemným dojmem a navodilo klidnou, „domácí“ atmosféru. Při zvelebování prostředí zaměstnanci využívají také poznatků klienta a nebojí se jej do činností zapojit (příprava Vánoční výzdoby atd.).

Docházka a využívání pracovní doby

Pracovní doba všech zaměstnanců je plně využita. Pracovníci jsou ochotni věnovat čas klientům i pracovním úkolům i nad rámec své pracovní doby. Dané činnosti plní velmi dobře a svědomitě.

Sociální chování

Chování vůči klientům

Zaměstnanci jsou empatičtí, vstřícní a veškeré činnosti vykonávají v zájmu klienta. Ke klientovi přistupují jako k rovnocennému partnerovi, snaží se trvale rozvíjet osobnost všech klientů a jejich duševní i tělesné schopnosti. Samozřejmostí je slušnost, zdvořilost, klid a rozvaha v jednání.

Vztah ke spolupracovníkům a schopnost spolupráce

Jednotliví pracovníci spolu vzájemně spolupracují a jednotlivé úkoly na sebe navazují. Funguje výborná vzájemná spolupráce, týmovost, kolegialita a komunikace mezi všemi složkami podílejícími se na sociální službě (propojenost mezi zdravotní a sociální složkou). Otevřenost k řešení problémů, ochota vůči spolupracovníkům a bezproblémové vzájemné předávání informací při nepřítomnosti spolupracovníků (písemná forma).

Vztah k organizaci, loajalita

K organizaci jsou pracovníci zodpovědní, respektují veškeré řády a režimy zařízení. Mlčenlivost o interních záležitostech je samozřejmostí.

Dovednosti, znalosti a vlastnosti

Znalosti vykonávané práce

Dobrá znalost zákonů a všech potřebných předpisů nutných k zajištění provozu i ve vztahu ke klientovi. Schopnost aplikovat teoretické znalosti do praxe. Čerpání dalších znalostí a dovedností na odborných přednáškách a seminářích.

Samostatnost, spolehlivost

Pracovníci dokáží samostatně rozhodovat v nastalé krizové situaci. Veškeré úkoly plní dle nejlepšího vědomí a svědomí ve prospěch sebe i klienta.

Organizační schopnosti

Funguje vzájemná organizace práce, která vede k systematickému plnění úkolů. Pracovníci jsou schopni zorganizovat dle požadavků klienta jeho volný čas a trvale rozvíjet osobnost všech uživatelů a jejich duševní i tělesné schopnosti.

Přizpůsobivost

Pracovníci jsou schopni přizpůsobit se nově vzniklým situacím, které dokáží velmi obratně a správně řešit.

Odolnost vůči zatížení a stresu

Díky psychohygieně a prováděné intervizi jsou pracovníci velmi dobře připraveni na stresové situace. Dokáží se vzájemně podpořit, pomoci a společně řešit problémové situace s jasnými cíli.

Osobní profesní cíle

Pracovníci jsou ochotni se nadále vzdělávat a rozvíjet své znalosti a dovednosti v sociální práci, zejména pak aktivní účastí na seminářích, některých i nad rámec požadavků zákona. Zdokonalují svůj profesní přístup a rozvoj komunikačních dovedností.

Zaměstnavatel informuje o tématech přednášek prostřednictvím nástěnky na malé hale. Přednášky a semináře si zaměstnanci volí samostatně s ohledem na přínos pro jejich pracovní zařazení.

Kritérium 8d

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

ZDVOP má pro své zaměstnance zajištěnou pomoc nezávislého kvalifikovaného odborníka – psychologa,spec.pedagoga – Mgr. Jiří Halda, popř. MUDR Mulerová (viz psychická způsobilost)supervizora- Pavel Vítkovský Jindřichův Hradec

Související legislativa:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Provozní řád ZDVOP

Dětský domov Telč, Štěpnická 111, 588 56 Telč

tel. 567 243 435, tel. řed. 602 559 846, e.mail: telc.dr@seznam.cz

Doplnění standardu - Hodnotící dotazník

Hodnotící dotazník

(pro přímého nadřízeného hodnocených pracovníků 1x ročně)

Zaměstnanec vyplní hůlkovým písmem a otočí na druhou stranu:

Zařízení, úsek

Jméno a příjmení pracovníka

Pracovní zařazení

Datum hodnocení Hodnocené období

Vyplňuje zaměstnavatel:

0 – nelze hodnotit

3 – požadavky plněny částečně

1 – nad rámec požadavků

4 – požadavky plněny minimálně

2 – požadavky plněny

5 – nevyhovující pro danou pozici

Výsledky práce

Kvantita práce (výkonnost)	
Kvalita práce (jakost)	

Pracovní chování

Pracovní ochota, zodpovědnost	
Ochota pomoci v náročných, mimořádných a mimopracovních situacích	
Profesní růst, sebevzdělávání	
Dodržování pravidel, standardů	
Nápaditost, iniciativa	
Docházka a využívání pracovní doby	

Sociální chování

Chování vůči uživatelům/dětem	
Vztah ke spolupracovníkům	

Vztah k organizaci, loajalita	
Schopnost spolupráce	

Dovednosti, znalosti a vlastnosti

Znalosti vykonávané práce	
Samostatnost, spolehlivost	
Organizační schopnosti	
Vytrvalost	
Přizpůsobivost	
Tvořivost	
Komunikativnost	
Odolnost vůči zatížení a stresu	
Péče o zevnějšek, používání ochranných pomůcek	

STANDARD 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 či jiných osob dítěti příbuzných nebo blízkých v zařízení, pro co nejširší osobní, telefonický nebo písemný styk dítěte s rodiči či jinými osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, s těmito postupy prokazatelně seznámí dítě, jeho rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další osoby dítěti příbuzné nebo blízké a podle nich postupuje v praxi.

Přijímání dětí do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP)

Děti jsou přijímány do ZDVOP v souladu se zněním § 42, odstavec 2, zákona 359/99 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů.

Děti se umísťují v ZDVOP:

a) na základě rozhodnutí soudu: Do ZDVOP je dítě umístěno na základě rozhodnutí soudu, tedy rozhodnutím o předběžném opatření nebo rozhodnutím ve věci svěření dítěte do péče ZDVOP. Dítě je svěřeno do péče zařízení, které dítěti zajistí řádnou péči s ohledem na jeho fyzický a duševní stav a jeho rozumovou vyspělost.

b) na základě žádosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností:

Žádost podává obecní úřad obce s rozšířenou působností, kde má dítě trvalý pobyt nebo v jehož obvodu se dítě právě nachází.

Žádost musí obsahovat údaje o dítěti, údaje o rodičích dítěte, označení zařízení, do kterého má být dítě umístěno, důvody podání žádosti o přijetí dítěte a vyjádření orgánu sociálně právní ochrany dítěte o důvodnosti tohoto umístění.

c) na základě žádosti zákonného zástupce dítěte:

Zákonný zástupce dítěte uzavírá se zařízením písemnou dohodu o přijetí dítěte do ZDVOP.

Doba umístění je v délce maximálně 3 měsíců, v případě opakované žádosti zákonného zástupce o umístění dítěte v ZDVOP může být dítě přijato do péče tohoto zařízení v délce dalších 3 měsíců jen s předchozím písemným souhlasem obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

Místně příslušný orgán sociálně právní ochrany dětí se musí vyjádřit k umístění dítěte do ZDVOP, tj. zda pobyt dítěte ve ZDVOP považuje za důvodný či nikoliv.

Pověřená osoba k přijetí: sociální pracovník, ředitel

d) požádá-li o to dítě

Pověřená osoba k přijetí: sociální pracovník, ředitel.

Přijem nezl. dítěte do ZDVOP v době nepřítomnosti pověřené osoby (ředitele, sociální pracovnice) je uveden v Metodickém pokynu pro příjem dítěte do zařízení.

Přijem dítěte zaznamenává sociální pracovník do programu Evix.

Při příjmu dítěte do ZDVOP přebírá pověřená osoba potřebné dokumenty (pokud je má předávající osoba k dispozici):

- rodný list dítěte,
- průkaz zdravotní pojišťovny dítěte (pokud není k dispozici, uvést alespoň zdravotní pojišťovnu, náhradní doklad si vyžádá zařízení),
- očkovací průkaz dítěte,
- občanský průkaz (u dítěte staršího 15ti let),
- jméno a kontakt na ošetřujícího lékaře,
- popř. osobní věci dítěte (oblečení, oblíbené hračky, boty), léky.

Podrobné informace o návštěvách dětí ve ZDVOP jsou uvedené v návštěvní řádu ZDVOP a ve Standardu č. 5.

Kritérium 9b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o svěření dítěte do péče zařízení, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány zákonnému zástupci, se kterým je dohoda uzavírána a též možnosti zrušení dohody. Při uzavírání dohody zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc postupuje tak, aby obsah a účel byl pro zákonné zástupce i dítě srozumitelný.

Pravidla pro uzavírání dohod

Přijetí dítěte do ZDVOP dohodou je možné na základě žádosti zákonného zástupce dítěte či osoby odpovědné za výchovu dítěte.

Tuto dohodu sepisuje zákonný zástupce se sociálním pracovníkem zařízení, případně ředitelem. Přijetí dítěte schvaluje a dohodu za ZDVOP uzavírá ředitel zařízení, v její nepřítomnosti pak zástupkyně ředitele spolu se sociální pracovnící. Dohoda se vyhotovuje ve dvou stejnopisech.

Ze zákona je ZDVOP povinno neprodleně ohlásit přijetí dítěte zřizovateli a příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD).

Dohoda o umístění dítěte musí obsahovat veškeré zákonem dané náležitosti. Pokud dohoda tyto náležitosti nesplňuje, je neúplná, neplatná a není řádným právním dokladem pro umístění dítěte do ZDVOP.

Nezbytné náležitosti dohody, viz dohoda, vnitřní řád ZPDVOP

Při uzavírání dohody se postupuje tak, aby veškeré podávané informace byly jak zákonnému zástupci, tak i dítěti (dle jeho věku a rozumových schopností) srozumitelné a kompletní. Zákonní zástupci, osoby odpovědné za výchovu dítěte či dítě samotné mají právo klást doplňující otázky, které jim zaměstnanci zařízení dle svých kompetencí zodpoví.

Dohodu o přijetí dítěte do zařízení lze uzavřít s jedním rodičem, i když druhý rodič s umístěním nesouhlasí. Vyplývá to ze skutečnosti, že oba rodiče mají oprávnění vykonávat rodičovskou zodpovědnost a zastupovat dítě v plném rozsahu. Pokud druhý rodič s umístěním dítěte do zařízení nesouhlasí, odkážeme ho na příslušný OSPOD.

Maximální délka pobytu dětí ve ZDVOP je dle dohody 3 měsíce. V této lhůtě může rodič požádat o zrušení dohody a převzetí dětí zpět do své péče. Žádost rodiče je vždy

projednávána s příslušným OSPOD. Pokud má rodič zajištěné vhodné podmínky, může být dítě propuštěno ze zařízení na základě **Potvrzení o předání dítěte rodičům**.

Kritérium 9c

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována pravidla a postupy pro situace, kdy lze umístění dítěte do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na základě dohody se zákonným zástupcem odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.

ZDVOP může odmítnout poskytnout své služby z důvodů:

- z důvodu naplněné kapacity zařízení,
- nepříznivého zdravotního stavu dítěte, který vylučuje poskytnutí pobytu v ZDVOP např. akutní infekční onemocnění.

Kritérium 9d

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc ve spolupráci se zákonnými zástupci umístěného dítěte, 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.

ZDVOP ve spolupráci se zákonnými zástupci umístěného dítěte, s dítětem nebo obecním úřadem 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 a jsou součástí IP.

Související legislativa:

- Listina základních práva a svobod č. 2/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 89/2012 Sb., nový občanský zákoník
- Zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Vnitřní řád ZDVOP
- Provozní řád ZDVOP
- Návštěvní řád ZDVOP
- Webové stránky zařízení
- Dokumenty související s pobytem dítěte v ZDVOP včetně dohody o přijetí dítěte

Doplnění standardu - viz.Přílohy: viz samostatné přílohy

Žádost o umístění dítěte - vzor

Žádost OSPOD o umístění dítěte - vzor

Záznam o přijetí dítěte na vlastní žádost - vzor

Dohoda o přijetí dítěte do ZDVOP - vzor

Dohoda o příspěvku na pobyt a péči - vzor

Plná moc se zastupováním - vzor

Informovaný souhlas s poskytováním zdravotní péče – vzor

Souhlas se zveřejněním fotografií dítěte na webových stránkách - vzor

Záznam o přijetí dítěte do ZDVOP - vzor

Postup při příjmu dítěte do ZDVOP

Postup při příjmu dítěte do ZDVOP

1) Příjem dítěte do zařízení

Celý příjem probíhá s ohledem na věk, rozumové a komunikační schopnosti a aktuální situaci dítěte. Vždy přistupujeme k dítěti důstojně, respektujeme závažnost jeho situace a snažíme se být dítěti oporou. Přihlíží se také na momentální zdravotní a psychický stav dítěte. Příjem dítěte probíhá na oddělení, do kterého se dítě umísťuje, nebo v kanceláři sociální pracovnice.

2) Příprava na příjem a příjem

Prvotním impulsem je většinou telefonní dotaz ohledně volného místa v našem zařízení. V případě, že volné místo nemáme, jsme nuceni žadatele odmítnout. Rozhodnutí o přijetí/nepřijetí dítěte je vždy v kompetenci ředitele – odkázat tel: 602559842

Pokud volné místo v zařízení máme a dítě spadá do naší cílové skupiny, zjišťujeme **základní informace o dítěti**:

- jméno,
- věk,
- pohlaví,
- zdravotní stav,
- aktuální situaci,
- rodinnou situaci,
- školní docházku,
- výchovné problémy,
- sourozenci (přijímáme celé sourozenecké skupiny) atd.

Příjem nemusí být vždy jistý. Může se stát, že se příjem dítěte vůbec neuskuteční. Přesto alespoň dva dny očekáváme příjem dítěte.

Pokud je příjem ohlášený, připraví si ředitel nebo sociální pracovník potřebné **dokumenty** (dle situace:

a) Dohodu o přijetí dítěte do ZDVOP (žádost rodiče)

- Dohodu o příspěvku na pobyt a péči a
- přílohy Dohody – Informovaný souhlas s poskytováním zdravotní péče, Plnou moc k zastupování a Souhlas se zveřejněním fotografií na webu,

- během vyplňování a podepisování těchto dokumentů je předávající osoba seznámena s Návštěvním řádem ZDVOP, Vnitřní řád ZDVOP, možnost podání stížnosti, spolupráce s OSPOD, příp. jinými institucemi, vedení spisové dokumentace. V případě, že není možné rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte s tímto seznámit, sociální pracovník jej ústní formou seznamuje během návštěvy v zařízení nebo písemnou podobou Oznámením o přijetí dítěte do zařízení.

b) nebo (žádost dítěte)

- Záznam o přijetí dítěte na vlastní žádost do ZDVOP,

Je důležité vyplnit všechny náležitosti, podpisy stran s razítkem zařízení, ověřit totožnost osob.

Při příjmu dítěte se dokládají doklady:

- rodný list dítěte,
- průkaz zdravotní pojišťovny dítěte (pokud není k dispozici, uvést alespoň zdravotní pojišťovnu, náhradní doklad si vyžádá zařízení),
- očkovací průkaz dítěte,
- občanský průkaz (děti starší 15ti let),
- občanský průkaz osoby, která dítě předává (rodič,...),
- jméno a kontakt na ošetřujícího lékaře,
- pokud je k dispozici lékařkou zprávu o zdravotním stavu dítěte (pokud není, dotázat se na zdravotní stav dítěte).
- popř. osobní věci dítěte (oblečení, oblíbené hračky, boty), léky.

3) Krizový příjem

Ve výjimečných případech, kdy není možná přítomnost ředitele nebo sociálního pracovníka (povodeň, bouře, nemocnost apod.), může provést příjem pracovník přímé péče. Sociální pracovník pouze dojednává příjem přes telefon a informuje o všem pracovníka. Pracovník dítě přijme a zapíše Záznam o přijetí dítěte do ZDVOP. O dítě se postará.

STANDARD 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.

Individuální plán sociálně-právní ochrany dítěte (dále jen IPOD) zpracovává příslušný OSPOD dítěte ve spolupráci se zákonným zástupcem, dítětem, v neposlední řadě se ZDVOP. Slouží k tomu, aby byl v co nejkratší době vyřešen osud dítěte v souladu s jeho nejlepším zájmem. Plán je vyhodnocován směrem ke stanoveným cílům. OSPOD je iniciátorem a realizátorem sestavení IPOD. Po doručení IPOD z OSPODU zařízení zpracovává vlastní **Plán poskytování sociálně-právní ochrany dítěte (IP)**, který je v souladu s IPOD.

IP je sestaven každému dítěti, které je umístěno v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP) s ohledem na jeho individuální potřeby. Je vytvořen rámcově **do 14 dnů od přijetí dítěte do ZDVOP**. Vytváří jej sociální pracovníce ve spolupráci s dalšími pracovníky ZDVOP. IP je uložen v sociálním spise a osobní listu dítěte popř. v EVIXu.

Obsah plánu poskytování sociálně právní ochrany dítěte:

- identifikační údaje umístěného dítěte a jeho rodiny,
- popis příčin a důvodů umístění dítěte do ZDVOP,
- časový plán zadaných cílů,
- rozsah spolupráce rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte se ZDVOP,
- způsob hodnocení a ověřování zadaných cílů:
 - ze strany dítěte,
 - ze strany rodičů, jiných osob odpovědných za výchovu dítěte,
 - ze strany orgánů sociálně-právní ochrany.

Obsah IP je zaměřen na:

- Průběh adaptace dítěte v zařízení - hlavním úkolem je zajištění základních potřeb dítěte (zajištění pocitu bezpečí a ochrany, emoční podpora).
- Dítě je během přijetí nebo v průběhu adaptační fáze informováno s chodem zařízení, s prostředím, s vnitřním řádem, s jeho právy a povinnostmi, režimem dne (u menších dětí zejména obrázkovou formou). U dítěte je zjišťováno, zda ví, proč bylo umístěno do ZDVOP. Vzájemné oslovování. Případně je dítě informováno o možném nástupu do mateřské nebo základní školy.
- Informace o možnosti kontaktu (osobní návštěva, telefonát, písemný kontakt) s jeho biologickou rodinou nebo osob dítěti blízkých.

- Zjištění požadavků, cílů nebo přání, názorů nebo požadavku dítěte v zařízení – dle jeho věku a rozumových vypsělosti.
- Zajištění odborné pomoci dítěti umístěnému ve ZDVOP a jeho rodině (konzultace, odborné poradenství).

Na tvorbě IP se podílí:

- sociální pracovnice ZDVOP,
- dítě samotné (s ohledem na věk a rozumovou vyspělost),
- pracovník přímé péče,
- popř. rodiče umístěného dítěte nebo osoby odpovědné za výchovu dítěte,
- v případě potřeby psycholog zařízení.

Principy tvorby IP

- IP vychází z výsledků komplexního hodnocení dítěte a jeho rodiny.
- IP musí být sestaven realisticky s ohledem na stanovené cíle a způsob jejich dosažení. Cíle musí být konkrétní a srozumitelně vyjádřené, musí být měřitelné, aby každý věděl, zda bylo cíle dosaženo. Plnění cíle je vhodné rozčlenit do plnění jednotlivých dílčích úkolů (cílů). Zaměříme se na pouze oblasti, které je třeba rozvíjet.
- Rodiče jsou informováni o právu podílet se na tvorbě IP a stanovení jednotlivých kroků vedoucích k realizaci cíle (tj. k brzkému návratu dítěte zpět do rodinného prostředí). Při osobním kontaktu mohou být rodiče seznámeni s IP a mají možnost podílet se na změně IP.
- Aktivní zapojení rodiny do procesu plánování podporuje k větší odpovědnosti v dosažení vytčeného cíle.

Během pobytu dítěte v ZDVOP probíhá realizace vytvořeného IP, o tomto je vedena písemná dokumentace:

- záznamy pracovníka v přímé péči,
- zprávy z odborných vyšetření,
- návštěvní list,
- záznamy z jednání s rodiči, či osobami odpovědnými za výchovu dítěte,
- záznamy o komunikaci s orgánem SPOD.

Tato písemná dokumentace slouží k pravidelnému vyhodnocování úspěšnosti při realizaci a dosažení stanoveného cíle.

Sestavený IP se pravidelně vyhodnocuje, tj. **první vyhodnocení proběhne po jednom měsíci od jeho vytvoření** a dále probíhá vyhodnocení IP **každé tři měsíce**, pokud již nedošlo k naplnění cíle a ukončení IP, respektive k ukončení pobytu dítěte v ZDVOP.

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.

Spolupráce ZDVOP a rodiny umístěného dítěte

- Rodiče, či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte mají právo účastnit se tvorby plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěte.
- V rámci osobních návštěv v zařízení, mají rodiče možnost informovat se na dítě, využít možnost sociálního poradenství.
- Informace o dítěti mohou rodiče získat i v případě telefonického nebo písemného kontaktu s naším zařízením.
- ZDVOP podporuje kontakt rodičů, popřípadě kontakt osoby dítěti blízké (osobní návštěvy v zařízení, telefonický, písemný kontakt, návštěva dítěte v rodině).
- Sociální pracovníce ZDVOP podporuje rodinu v aktivitách při vyhledávání vhodných služeb v jejich okolí, které mohou rodině pomoci v upravení si podmínek, které brání rodině v osobní péči o dítě.

Spolupráce ZDVOP a orgánu SPOD

- ZDVOP je v pravidelném písemném i ústním kontaktu s příslušným orgánem SPOD.
- ZDVOP po příjmu dítěte žádá od příslušné pracovníce orgánu SPOD zpracovaný individuální plán ochrany dítěte, který je nutný k tvorbě IP.
- ZDVOP na žádost orgánu SPOD předkládá písemné zprávy o průběhu pobytu dítěte, o zájmu rodiny (četnost a průběh návštěv), o zdravotním stavu dítěte.
- Orgán SPOD v souladu s právní legislativou pravidelně dítě v zařízení navštěvuje, má právo s ním hovořit o samotě.

Spolupráce ZDVOP a soudu

ZDVOP na žádost soudu předkládá písemné zprávy o průběhu pobytu dítěte v zařízení, o zájmu rodičů a širší biologické rodiny, o zdravotním stavu dítěte a dalších podstatných skutečnostech souvisejících s pobytem dítěte v ZDVOP.

Spolupráce ZDVOP a policie

ZDVOP v případě žádosti policie předkládá písemnou zprávu nebo ústní výpověď k dotazované skutečnosti.

Kritérium 10c

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

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má **určeného jednoho stálého sociálního pracovníka ZDVOP**, který je profesně způsobilý pro výkon této funkce.

Sociální pracovník ZDVOP vede evidenci spisů umístěných dětí, spolupracuje s rodinou dítěte, odborným personálem zařízení a s příslušným OSPOD a vyhodnocuje plnění IP. Je jmenován ředitelem.

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.

Pravidla a postupy v případě změny sociálního pracovníka

Změna sociálního pracovníka ZDVOP na žádost dítěte není možná z důvodu jednoho sociálního pracovníka v zařízení.

V případě plánovaného odchodu sociálního pracovníka (např. z důvodu těhotenství, výpovědní lhůty apod.) se s dítětem pracuje ve smyslu odchodu této osoby a příchodu osoby jiné, popřípadě dítě seznámíme s osobou dočasně zastupující sociálního pracovníka.

V případě náhlého odchodu sociálního pracovníka (např. z důvodu dlouhodobé nemoci pracovníka apod.) je zastupujícím pracovníkem stanoven ředitel zařízení. S dětmi je v pravidelném kontaktu a vzájemně se s dětmi zná.

Ředitel zařízení zastupuje sociální pracovníci i v době čerpání její řádné dovolené.

Pravidla a postupy v případě změny zaměstnance zajišťující osobní péči:

Pracovník v přímé péči - zaměstnanec ZDVOP, který se společně se svými kolegy podílí na zajištění celodenní osobní péče o dítě (na jedné rodinné skupině dětí se střídá ve směnách více pracovníků ZDVOP).

V případě, kdy dojde k situaci, že si dítě požádá o změnu pracovníka přímé péče, ředitel zařízení zjišťuje opodstatněnost žádosti dítěte.

- Vede rozhovor s dítětem.
- Vede rozhovor s pracovníkem přímé péče.
- Zjišťuje okolnosti žádosti o změnu pracovníka přímé péče.

Po vyhodnocení situace předloží řešení, v krajním případě může ředitel zařízení určit dítěti nového pracovníka v přímé péči.

Související legislativa:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.
- Listina základních práv a svobod

Doplnění standardu: Individuální plán (IP)- vzor

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Jméno a příjmení dítěte:

Datum narození:

Popis současné situace:

(např. popis příčin a důvodů umístění dítěte)

1. HLAVNÍ CÍLE:

- co bys potřeboval/a, čeho bys chtěla v rámci spolupráce dosáhnout, tvůj osobní cíl, názor, přání, požadavek:

2. DÍLČÍ KROKY

-jednotlivé dílčí kory k naplnění cíle realizuje, kdy a jak:

- jak budou osobní cíle nebo potřeby naplněny? Co udělám sám/a ,co udělá pracovník, TERMÍNY, do kdy budou cíle splněny, PŘEKÁŽKY, které by mohly bránit v naplnění cíle:

V Telči dne . . .

TERMÍN STANOVENÝ PRO PŘEHODNOCENÍ PLÁNU:

. .

Jméno a příjmení sociálního pracovníka:

. Podpis:.....

Dne:.....

Dítě:

Podpis:

Dne:

Osoby, které se tvorby plánu účastnily + pozice:

Jméno:

,

podpis:

dne:.....

Jméno:

,

podpis:

dne:.....

Jméno:

, zaměstnanec ZDVOP

podpis:

dne:.....

STANDARD 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 dalších 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.

1. Pravidla pro způsob a rozsah informování dítěte:

Dítě musí být informováno vždy:

- s ohledem na jeho věk a rozumovou vyspělost,
- to takovým způsobem, aby předávané informace rozumělo,
- při předávání informace se tedy dítěte průběžně dotazujeme, zda všemu rozumí,
- v opačném případě musíme předávanou informaci formulovat jiným, dítěti srozumitelnějším způsobem. Tato zásada platí pro veškeré jednání a komunikaci s dítětem, vždy a za všech okolností.

Je-li přijímáno dítě s komunikačním handicapem, sociální pracovníce zajistí, aby bylo dítě seznámeno s výše uvedenými skutečnostmi jemu srozumitelným způsobem (např. komunikací ve znakové řeči).

V případě, že by do zařízení bylo přijímáno dítě, které nerozumí českému jazyku, přizve se k jednání tlumočnick, který zprostředkuje seznámení s výše uvedenými skutečnostmi v jazyce, kterým dítě plynne hovoří.

Již při **přijetí** dítěte do zařízení bezprostředně a dále postupně během adaptační fáze, je každé dítě vždy prokazatelně informováno všech skutečnostech- pro něj důležitých a potřebných. Sociální pracovníce při příjmu dítě seznámí a podle jeho rozumových schopností, věku a aktuální situace mu vysvětlí především:

- kde se nachází,
- proč je v zařízení, včetně informace o tom, že kontakt (návštěvy, telefonáty) s rodiči a osobami blízkými nebude přerušen a snaha všech bude směřovat k tomu, aby se dítě mohlo co nejdříve vrátit do své rodiny

V rámci přijetí informuje pracovník přímé péče dále dítě o tom, jak se budou vzájemně oslovovat, s právy a povinnostmi dítěte (včetně práva sdělení svého vlastního názoru, přání a požadavků):

- seznámí dítě prostorovým uspořádáním bytu, s osobním prostorem dítěte včetně svého práva na soukromí; ostatními prostory v zařízení, které bude navštěvovat,
- se spolubydlícími dětmi,

V průběhu pobytu v zařízení je dítě informováno pro něho srozumitelným způsobem s ohledem na jeho věk, rozumovou vyspělost a individualitu:

- O všech nových podstatných skutečnostech, které se ho dotýkají a souvisí s jeho pobytem v zařízení.
- Dítě je dále seznámeno s tím, že bude vypracován IP dítěte, na kterém se bude moci také podílet, uplatnit své přání, názory a představy, blíže rozvedeno ve standardu č. 10.
- O akcích pořádaných zařízením případně včas připraveno na svůj odchod ze zařízení.

O odchodu dítěte ze zařízení je dítě informováno co nejdříve je to možné (nejpozději do 3 dnů od zjištění této skutečnosti), vždy citlivým, vhodným a pro dítě srozumitelným způsobem, se zvláštním zřetelem na to, kam odchází (do domácího prostředí, institucionální péče, NRP).

2. Pravidla pro způsob a rozsahu informování rodiny osob odpovědných za výchovu dítěte nebo osob blízkých

Spolupráce s rodinou

Pokud nejsou rodiče zbaveni rodičovské odpovědnosti, jsou informováni o všech podstatných záležitostech týkajících se jejich dítěte.

Během návštěv v zařízení seznamuje sociální pracovnice zařízení rodinu, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby blízké dítěti, srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany ze strany ZDVOP, zejména:

- s průběhem adaptace dítěte na pobyt v zařízení,
- s návštěvním řádem,
- s právy a povinnostmi vyplývající s umístěním dítěte v ZDVOP,
- s povinnostmi zařízení informovat příslušný orgán sociálně-právní ochrany,
- se zásadami poskytování základního sociálního poradenství.

Sociální pracovník nebo ředitel ZDVOP spolupracují s rodinou v rámci poskytování základního sociálního poradenství. Základní sociální poradenství je poskytováno při osobních návštěvách rodičů a rodinných příslušníků v zařízení.

Při každé návštěvě má rodič právo se vyjádřit k proběhnuté návštěvě (jednání zaměstnanců, chování dítěte při návštěvě, prostředí návštěvní místnosti).

Pracovník v přímé péči má povinnost z každé návštěvy vyhotovit záznam, kde je popsán průběh návštěvy, tzn. chování mezi rodiči, chování k dítěti, reakce dítěte na rodiče, řešené situace, atd.

Rodiče, případně osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby dítěti blízké jsou sociální pracovníci informováni v případě, že se jedná o ohrožení dítěte např. nemoc, hospitalizace dítěte.

Všeobecné informace o dítěti podáváme rodinným příslušníkům též po telefonu pouze v případě, že je volající osobně znám. Informace o zdravotním stavu dítěte po telefonu nepodáváme.

Informace o dítěti podáváme rodinným příslušníkům písemně na základě jejich písemného vyžádání, tj. pokud se rodič nemůže osobně dostavit na návštěvu nebo pokud nemá možnost telefonického kontaktu (např. pobyt rodiče ve výkonu trestu odnětí svobody).

3. Pravidla pro způsob a rozsah informování orgánu sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších oprávněných orgánů veřejné moci

• Orgány sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností

ZDVOP je povinno aktivně se podílet na spolupráci s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností (dále SPOD) tak, aby byla zajištěna pomoc dítěti k návratu do rodiny.

Při přijetí dítěte do ZDVOP je o této skutečnosti orgán SPOD ve lhůtě dané zákonem informován a je žádáno o důvodnost pobytu dítěte v zařízení ZDVOP.

Po dobu pobytu dítěte v ZDVOP jsou zaměstnanci zařízení v kontaktu s orgánem SPOD, resp. se sociálním pracovníkem dítěte a jednájí o dalším postupu, který by zajistil návrat do biologické rodiny nebo umístění dítěte do náhradní rodinné péče.

Sociální pracovník SPOD ve lhůtách dané zákonem pravidelně dítě v zařízení navštěvuje. V průběhu jeho návštěvy v zařízení je sociální pracovnící nebo ředitelkou ZDVOP informován:

- o zdravotním stavu dítěte,
- o jeho pobytu v zařízení,
- o zájmu rodičů vůči dítěti, jedná se o počet telefonátů a návštěv, průběh těchto návštěv, dodržování stanovených termínů návštěv.

Pokud je svolána případová konference, jsme jejími účastníky a podílíme se tak na řešení nepříznivé životní situace rodičů a návratu jejich dětí zpět do biologické rodiny.

Při ukončení pobytu dítěte je zařízení povinno o tomto informovat příslušný orgán SPOD.

• Krajský úřad

ZDVOP je povinno poskytovat krajskému úřadu spisovou dokumentaci o dětech, zobecněné informace a souhrnné údaje, které získá při své činnosti, vždy na jeho vyžádání, případně jako podklad k řešení odvolání proti rozhodnutí správního orgánu:

- **při přijetí** dítěte je zařízení povinno tuto skutečnost oznámit zřizovateli, tedy příslušnému krajskému úřadu a předložit dokumenty, na základě kterých bylo dítě do ZDVOP umístěno,
- **v průběhu** pobytu dítěte je krajský úřad průběžně informován o tom, že trvají důvody pro pobyt dítěte ve ZDVOP,
- **při ukončení** pobytu dítěte je zařízení povinno o tomto informovat krajský úřad včetně uvedení důvodu ukončení pobytu dítěte.

Veškeré informace jsou poskytovány písemně, včetně kopií příslušných dokladů.

- **Policie a orgány činné v trestním řízení**

ZDVOP je povinno na písemnou žádost orgánů činných v trestním řízení poskytnout údaje potřebné pro trestní řízení.

Zařízení eviduje ve spisové dokumentaci dítěte veškeré záznamy o spolupráci s Policií ČR a orgány činnými v trestním řízení.

- **Soud a státní zastupitelství:**

ZDVOP je povinno podávat na vyžádání soudu u dítěte, u něhož soud rozhodl o výchovném opatření, zprávy o poměrech dítěte.

ZDVOP je povinno podat na vyžádání zprávy o poměrech dítěte i státnímu zastupitelství, pokud státní zastupitelství vede podle zvláštního právního předpisu řízení týkající se dítěte.

Zařízení eviduje ve spisové dokumentaci dítěte veškeré záznamy o spolupráci se soudem a státním zastupitelstvím.

4. Pravidla pro získávání a předávání informací pro zaměstnance

Předání informací upravuje systém výměny informací o průběhu služby mezi zaměstnanci ZDVOP v přímé péči a ostatními pracovníky zařízení. Tím jsou vytvořeny podmínky pro pravidelnou komunikaci mezi zaměstnanci tak, aby měli dostatečné informace k zajišťování sociální služby v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte. Součástí systému je i konání pravidelných porad.

Komunikace mezi sociální pracovníci ZPDVOP a zaměstnanci je zajištěna ústní a písemnou formou a týká se zejména:

- informace o přijatém dítěti,
- o jeho rodinné situaci,
- o možnosti kontaktu dětí s rodiči a osobami blízkými – návštěvy,
- o individuálním plánu ochrany dítěte.

Zpětně získává informace o:

- zdravotním stavu dítěte,
- o psychomotorickém vývoji,
- o nastavených výchovných postupech,
- o volnočasových aktivitách.

Pracovníci v přímé péči jsou povinni předávat si informace o průběhu služby ústní i písemnou formou. Písemné záznamy jsou prováděny v čitelné a srozumitelné podobě.

- Ústní předávání informací je zajištěno ošetřujícím personálem při přebírání nebo ukončení jejich služby.
- Písemné předávání informací je zajištěno personálem zápisem do EVIXU, který je veden na každé dítě samostatně. Zaměstnanec přicházející do služby ji přebírá společně s ústním předáním služby.

- písemnou formou sdělování si informací o dítěti je „Osobní list“ dítěte se záznamy o jeho výchovné činnosti a rozvoji jeho osobnosti. Složka je vedena v programu Evix . Složka je v PC s přístupem pro vychovatelky pod osobním heslem.

Při práci s informacemi je nutno se řídit níže uvedenými zásadami tak, aby byla zajištěna ochrana práv a oprávněných zájmů dítěte a členů jeho rodiny, zejména pak ochrana soukromí a osobních údajů:

- jsou shromažďovány osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanového účelu,
- jsou zpracovávány osobní údaje pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny a v rozsahu nezbytném pro k plnění konkrétních úkolů,
- přístup k osobním údajům umístěných dětí mají pouze oprávněné osoby,
- v záležitostech týkající se zdravotní problematiky dětí jsou dodržovány právní předpisy stanovené zákonem o zdravotních službách.

V rámci činnosti ZDVOP je uplatňován i systém **pravidelných porad** tak, aby byla zajištěna informovanost o běžných provozních záležitostech a záležitostech týkajících se dětí umístěných v zařízení (plnění individuálního plánu ochrany dítěte). Termín porady stanoví ředitel zařízení, porady se konají dle potřeby zpravidla poslední pátek v měsíci.

Související legislativa:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.
- Listina základních práv a svobod
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Viz program - EVIX

STANDARD 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.

V zásadě platí, že k dítěti se během významných změn v jeho životě a při ukončení pobytu v zařízení chováme empaticky, s ohledem na typ situace, v níž se dítě nachází. Ze strany personálu je zajištěn citlivý přístup k dítěti s ohledem na jeho věk, rozumové schopnosti a volní vyspělost daného jedince. Přístup respektuje individualitu dítěte a jeho potřeby, taktéž bere v potaz jeho názor, pokud je tento schopno formulovat. V maximální možné míře bere ohled na soukromí dítěte a jeho rodiny, stejně tak i na zachování důstojnosti. Rodiče a ostatní fyzické osoby v životě dítěte jsou rovnocennými partnery v jednáních kolem dítěte. Dítě by mělo být s předstihem budoucích událostí informováno s dostatečným vysvětlením důvodů.

Práce s dítětem, rodinou a ostatními institucemi musí být kontinuální, systematická. Jde o plánovaný a doprovázený proces, jehož tempo respektuje schopnost dítěte přijímat změny.

Obecná pravidla pro významné změny v životě dětí a rodin v ZDVOP:

- Dítě srozumitelnou formou připravit na změnu v životě.
- Dítě vždy doprovází „teta“, ke které má dítě citové vazby.
- Podrobně a srozumitelně informovat zákonného zástupce dítěte o změně.
- Získání písemného souhlasu, zákonného zástupce, pokud je k dané změně třeba.
- Zajištění dokumentace potřebné k realizaci změny.

Významné změny v životě dětí a rodiny v ZDVOP

1. Příjem dítěte do zařízení viz Standard č.9

2. Nástup dítěte do mateřské školky, do základní školy

Při nástupu dítěte do mateřské nebo základní školy je potřeba zajistit bezproblémový průběh přechodu do jiného sociálního prostředí, které je dítěti cizí. Personál zařízení uplatní své odborné znalosti, praktické a komunikační dovednosti a zkušenosti.

Při nástupu dítěte do mateřské nebo základní školy personál:

- zajistí předání vyplněných dokumentů potřebných pro přijetí dítěte do MŠ nebo ZŠ,
- zajistí předání potřebných odborných vyšetření (psychologické, pediatrické, atd.),
- informuje dítě o novém prostředí MŠ nebo ZŠ,
- provede přípravu dítěte na nové prostředí – používá slovní kontakt (např. v MŠ bude hodně hraček, ve škole budeš mít nové kamarády, atd.),
- společně s dítětem připraví potřebné pomůcky do MŠ a ZŠ,
- zajistí stravu pro dítě,

- dle zájmu dítěte zajistí pro něho vhodné zájmové kroužky,
- komunikuje se zaměstnanci MŠ nebo ZŠ o adaptaci dítěte na nové prostředí,
- aktivně se účastní důležitých setkání (např. třídní schůzky, besídky, atd.),
- podílí se na přípravě do ZŠ a MŠ (např. domácí úkoly, příprava pomůcek, atd.).

3. **Návštěvy dítěte v zařízení** viz Standard č. 5 a Návštěvní řád ZDVOP

4. **Přemístění dítěte do jiného zařízení**

Intenzivní spolupráce se zařízením, do kterého má být dítě přemístěno tak, aby bylo na příchod dítěte a jeho specifické potřeby připraveno.

- Do jiného ZDVOP
- Do zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy
- Do ústavu sociální péče

Při přemístění dítěte odpovědný/pověřený pracovník:

- Dohodne se zařízením způsob přepravy, případně přepravu zajistí služebním automobilem.
- Informuje a připraví dítě na přemístění - dle věku a rozumových schopností a používá slovní kontakt (např. pojedeme na výlet, na tábor, atd.).
- Připraví dítěti jeho osobní věci, v případě větší vzdálenosti zajistí pro dítě stravu.
- Sleduje momentální reakce dítěte a podle toho přizpůsobí další komunikaci s dítětem.
- Připraví zdravotní zprávy, veškeré léky dítěte, osobní pomůcky (např. brýle), průkazku zdravotní pojišťovny, očkovací průkaz + další důležité dokumenty,
- Zpracování souhrnné sociální zprávy.
- Zpracování souhrnné zprávy psychomotorického vývoje,
- Informuje zákonného zástupce dítěte.
- Doprovod nezletilého do nového zařízení
- Předání listinných dokumentů vztahujících se k dítěti.
- Proveďte záznam o přemístění dítěte do osobního deníku dítěte vedené na oddělení.

Přemístění dítěte do jiného zařízení musí být vždy provedeno s ohledem na momentální zdravotní a psychický stav dítěte.

5. **Ukončení pobytu dítěte v ZDVOP**

Při propuštění dítěte ze zařízení je důležité vnímat celkový stav dítěte, zejména jeho citové vazby k osobě, která dítě přebírá do své péče. Dítěti před jeho propuštěním ze zařízení poskytnout dostatek času na navázání citových vazeb k osobě pro dítě doposud neznámé, popřípadě k obnovení citových vazeb k biologické rodině a biologickým rodičům.

Dítě je s dostatečným předstihem informováno o přemístění do jiného zařízení nebo ukončení pobytu v ZDVOP. O této skutečnosti informujeme dítě zpravidla 3 dny před změnou.

Při propuštění dítěte ze zařízení je potřeba zajistit jeho bezproblémové propuštění s předáním nezbytných informací o něm.

ZDVOP, které uzavřelo s jedním z rodičů platnou dohodu o umístění dítěte do péče zařízení, nesmí bez souhlasu tohoto rodiče předat dítě druhému rodiči, který s pobytem dítěte v ZDVOP nesouhlasil a domáhá se předání dítěte do své péče.

Pokud je dítě přijato do zařízení na základě dohody - na žádost zákonného zástupce či osoby odpovědné za výchovu dítěte, lze dohodu zrušit opět na jeho žádost, nebrání-li tomu jiné důvody (např. rozhodnutí soudu).

Blíže viz **ukončení pobytu dítěte ve ZDVOP**.

Související legislativa:

- Listina základních práva a svobod č. 2/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 89/2012 Sb., nový občanský zákoník
- Zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Vnitřní řád ZDVOP
- Provozní řád ZDVOP
- Návštěvní řád ZDVOP

Doplnění standardu:

Postup při ukončení pobytu dítěte ze ZDVOP

Při propuštění dítěte ze zařízení personál/sociální pracovník:

- informuje dítě (dle věku a rozumových schopností) o propuštění ze zařízení,
- seznámí dítě s důvodem jeho propuštění ze zařízení,
- pokud je v dostatečném časovém horizontu známo předběžné ukončení pobytu dítěte ve ZDVOP, dítě pracovníci připraví v dostatečném časovém odstupu (zpravidla 3 dny) na propuštění (na změnu prostředí),
- pomůže dítěti připravit osobní věci,
- je v kontaktu s osobou, která dítě přebírá do své péče – předává dostupné informace o dítěti, o jeho potřebách, návycích, denním režimu,
- zajistí potřebná odborná vyšetření k ukončení pobytu,
- zajistí atmosféru bezpečí a jistoty pro dítě na dobu jeho předání,
- předá osobě, která dítě přebírá do své péče potřebnou dokumentaci (rodný list, zdravotní a očkovací průkaz, průkaz pojištěnce, osobní věci dítěte, atd.),
- nabídne dle potřeby telefonickou či osobní konzultaci,
- zajistí propouštěcí protokol,
- uzavře sociální spis o dítěti se všemi náležitostmi a povinnostmi dané zákonem,
- provede záznam o propuštění dítěte do knihy o přijetí a propuštění dítěte do ZDVOP,
- informuje o propuštění dítěte příslušné orgány (krajský úřad, městský úřad – oddělení sociálně právní ochrany dítěte,) a zajistí předání požadovaných dokumentů.

UKONČENÍ POBYTU:

1. pokud bylo dítě přijato na základě dohody se zákonným zástupcem nebo na žádost OSPOD se souhlasem zákonného zástupce

- O propuštění na základě dohody se termín dohodne se zákonným zástupcem, informuje se OSPOD.
- Na základě žádosti OSPOD je nutný ze strany OSPOD souhlas s propuštěním.
- V obou zmíněných bodech sociální pracovník zařízení sepíše Potvrzení o předání dítěte rodičům, na základě kterého můžeme dítě propustit.
- ! mohou nastat situace, kdy je dítě do zařízení přijato na základě žádosti zákonného zástupce, v průběhu pobytu se změní právní titul a dítě může být propuštěno na základě rozhodnutí soudu.

Příklad situace: Rodič požádal o ukončení pobytu dítěte ve ZDVOP. Sociální pracovník zažádá OSPOD o písemné stanovisko zda pominuly důvody umístění (umístění dítěte pro ztrátu bydlení - nyní bydlení zajištěné, rodinná situace se urovnala – abychom dítě nepropustili do nevyhovujících podmínek, tak OSPOD přešetří rodinné podmínky. Následně OSPOD ve stém vyjádření napíše, že pominuly důvody umístění dítěte ve ZDVOP a dítě je možné ukončit pobyt.

2. Na základě rozhodnutí soudu (rozsudek/předběžné opatření):

- Dítě dále zůstává v Trojlítku, ale ukončuje se pobyt ve ZDVOP.
- Nebo dítě může být na základě platného rozsudku předáno do péče rodičů.

3. Pěstounská péče

- Na základě rozhodnutí soudu o předpěstounské péči, popř. rozhodnutí o pěstounské péči se ukončuje pobyt dítěte
- Doprovázení pěstounů v rámci uzavření dohody o výkonu PP možnost i po propuštění dítěte – ve formě např. i telefonických konzultací

Propuštění dítěte se zaznamenává do Programu EVIX.

Potvrzení o předání dítěte

Dětský domov Telč, Štěpnická 111, 588 56 Telč

tel. 567 243 435, tel. řed. 602 559 846, e.mail: telc.dr@seznam.cz

POTVRZENÍ O PŘEDÁNÍ DÍTĚTE

Potvrzujeme, že jsme dne, v **hod** propustili z DD-ZDVOP Telč, jako zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

nezl., **nar.**, trvale bytem

Nezl. dítě bylo v Trojlístku-centru pro děti a rodinu Kamenice nad Lipou, jako v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc umístěno na základě

.....
.....

Dítě se propouští: v pořádku, zdravé.

Předány doklady:

Dítě převzal: paní/pan, nar.

číslo OP:

podpis _____

Za zařízení dítě předala:

podpis _____

V Telči dne.....

STANDARD 13

Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

Kritérium 13a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracována pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.

Pravidla pro vedení spisové dokumentace o dítěti

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP) shromažďuje veškeré dokumenty související s dítětem, které je v péči tohoto zařízení. Všechny tyto dokumenty jsou důležité pro správné vyhodnocení problému a poskytnutí tak včasné, odborné a kvalitní služby. ZDVOP dále zajišťuje bezpečnost těchto dat a ochranu před jejich zneužitím třetí osobou.

Dokumentace je vedena v souladu s § 42a, odstavce 2, písmena b) zákona o sociálně právní ochraně dětí, je vedena v písemné podobě. Jednotlivé spisy jsou opatřeny spisovou značkou. Písemné dokumenty jsou uloženy v uzamykatelné kanceláři sociální pracovníce ZDVOP, která je oprávněná s těmito údaji nakládat. Elektronická podoba dokumentace je v zařízení vedena programem Evix.

Vyřazená dokumentace je uložena v archivní místnosti a je s ní nakládáno dle skartačního řádu.

Vedení dokumentace:

- Spisovou dokumentaci vede, ukončuje a zakládá sociální pracovníce ZDVOP.
- Zdravotní dokumentaci vede, ukončuje a zakládá smluvní lékař.
- Osobní list dítěte vede a ukončuje pracovník v přímé péči a zakládá sociální pracovníce do spisové dokumentace dítěte.

Pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace

Zaměstnanci ZDVOP, kteří mají v rámci svých pracovních povinností přístup k osobní dokumentaci dítěte, nesmí tuto dokumentaci nechávat volně ležet v prostorách zařízení. Po ukončení práce s dokumentací je zaměstnanec nebo osoba, které byl spis zapůjčen, povinni dokumentaci vrátit sociální pracovníci, která spis založí zpět na své místo a řádně jej zajistí.

Dokumentace je sociálním pracovníkem aktuálně doplňována.

Z hlediska ochrany osobních údajů je všem osobám, které mají v rámci svých pracovních povinností přístup k osobní dokumentaci dítěte zakázáno dokumentaci vynášet ze zařízení, osobní či citlivé údaje o dětech a jejich rodinách ukládat na datové nosiče jako jsou (CD, flashdisky, diskety apod.).

Dokumentace smí být ze zařízení vynesena pouze v nejnutnějších případech (na vyžádání lékaře, nebo jiného odborníka), a to vždy se souhlasem ředitele ZDVOP. Zaměstnanec, který dokumentaci přepravuje, je povinen ji řádně zabezpečit tak, aby nedošlo k případnému úniku důvěrných informací.

V případě porušení tohoto zákazu se jedná o hrubé porušení pracovní kázně.

Mlčenlivost

ZDVOP jako správce a zpracovatel osobních údajů je ze zákona povinen přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

Každý zaměstnanec ZDVOP je vázán mlčenlivostí důvěrných informací, se kterými se dostane do kontaktu, a které jsou spojené s výkonem jeho povolání. Porušení mlčenlivosti je porušením pracovní kázně, což je důvodem k okamžitému rozvázání pracovního poměru. Zaměstnanec je také srozuměn s tím, že po skončení jeho pracovního poměru je stále vázán mlčenlivostí.

Související legislativa:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě

STANDARD 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.

Veškeré přijaté připomínky, náměty a stížnosti slouží ke zkvalitňování poskytované sociálně právní ochraně dětí.

Podávání stížností

Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech (dítě, zákonný zástupce dítěte, osoba odpovědná za výchovu dítěte, zaměstnanec zařízení, atd.).

S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou děti (dle věku a rozumových schopností) a osoba odpovědná za výchovu dítěte seznámeni ústní formou při přijetí dítěte do ZDVOP nebo v průběhu pobytu.

Stížnosti jsou přijímány jakýmkoliv způsobem. Stížnost může být podána anonymně i veřejně. K podání anonymní připomínky, námětu či stížnosti je určena schránka umístěná v návštěvní místnosti, včetně knihy „Stížností“.

Formy podávání stížností

- **Ústní podání stížnosti**

Ústní stížnost lze podat kterémukoliv ze zaměstnanců ZDVOP, ten stížnost bez jakékoli změny obsahu neodkladně předloží řediteli zařízení k vyřízení. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby byly co nejvíce srozumitelné s konkrétními výroky stěžovatele.

Ústní podání je možné přímo řediteli DD-ZDVOP v době jeho přítomnosti, popř. vedoucí vychovatelce DD

- **Písemné podání stížnosti**

Písemně stížnost lze zaslat poštou na adresu ZDVOP, Dětský domov Telč, Štěpnická 111, 588 56 Telč, popř. prostřednictvím elektronické pošty (e-mailová adresa telc.dr@seznam.cz), zařízení.

Na každou stížnost je založena samostatná složka, která obsahuje všechny relevantní údaje a informace o tom, jakým způsobem byla stížnost vyřízena, zda stěžovatel akceptoval způsob vyřízení nebo zda se případně odvolal. Údaje obsažené ve složce je třeba považovat za důvěrné.

Postup při vyřizování stížností

Poskytovatel služeb je povinen reagovat na každou stížnost. Forma reakce vyplývá z okolností. Řešení stížností má být neodkladné, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů. Lhůtu 30 dnů pro vyřízení lze překročit jen v odůvodněných případech, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti. Pověřený pracovník neprodleně písemně sdělí stěžovateli důvody prodloužení

termínu šetření s uvedením konečného termínu vyřízení, a to před uplynutím základní 30ti denní lhůty.

Všechny stížnosti musí být objektivně prošetřeny v celém rozsahu a je nutno navrhnout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Odpověď musí být vždy srozumitelná adresátovi. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Stěžující má právo vyžádat si o celém průběhu jednání kopie záznamů.

Směřuje-li stížnost vůči řediteli ZDVOP, musí být podstoupena zřizovateli, tj. na Krajský úřad Kraje Vysočina, Jihlava.

Písemné vyřízení stížnosti musí obsahovat

- Datum vyřízení stížnosti.
- Jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala.
- Výsledek vyřízení stížnosti - je možné konstatovat, že stížnost byla shledána jako opodstatněná nebo neopodstatněná. Je možné, že stížnost byla shledána i jako částečně oprávněná a pak je třeba přesně uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv. Může se však také stát, že se přes veškerou snahu nepodaří zjistit, zda stížnost byla oprávněná či nikoliv. Pak je nutné konstatovat ve vyřízení stížnosti tuto skutečnost spolu s odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost vyřešit.
- Jaká opatření byla poskytovatelem služby přijata v případě, že stížnost byla oprávněná či shledána jako částečně oprávněná.
- Jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Principy vyřizování stížností

Základní zásady, které zároveň slouží jako vodítka pro praktické řešení situací spojených s podáváním a vyřizováním stížností:

- bezpečí – vstřícnost při přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a dostatku času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmů ze strany pracovníků, kteří stížnost vyřizují, ochrana před rizikem, že se stížnost obrátí proti stěžovateli,
- diskrétnost – ten, kdo žádost vyřizuje, jedná objektivně a spravedlivě,
- nezávislost – ten, kdo žádost vyřizuje, nesmí být ve střetu zájmů (emotivním, zodpovědnosti),
- efektivita – rychlé prověření stížnosti s jasným závěrem,
- podpora – podpora nejen stěžovateli, ale i osobě, vůči které je stížnost namířena i tomu, kdo stížnost prověřuje (pracovní porada, supervize), podpora celého pracovního týmu.

Stěžovatel má **právo odvolat se proti vyřízení stížnosti**. Je-li podání stížnosti oprávněným prostředkem stanoveným právními předpisy, o němž má podle těchto předpisů rozhodovat jiný orgán, předáme tomuto orgánu stížnost bez zbytečného odkladu.

Kontakty na nadřízené a nezávislé orgány

- Krajský úřad Kraje Vysočina
Odbor sociálních věcí
Žižkova 57
587 33 Jihlava
- Krajský úřad Kraje Vysočina
Odbor zdravotnictví
Žižkova 57
587 33 Jihlava
- Veřejný ochránce práv
Jelení 199/5
602 00 Brno
www.ochrance.cz
- Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21
150 00 Praha 5
www.helcom.cz

Související legislativa:

- Listina základních práva a svobod č. 2/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č.500/2004 Sb., správní řád

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Provozní řád ZDVOP
- Vnitřní řád ZDVOP
- Webové stránky

Doplnění standardu - Postup při podávání a vyřizování stížností

- Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech (dítě, zákonný zástupce dítěte, osoba odpovědná za výchovu dítěte, zaměstnanec zařízení, ...)
- S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou dítě (dle věku a rozumových schopností) a osoba odpovědná za výchovu dítěte seznámeni ústní formou při přijetí dítěte do ZDVOP nebo neodkladně po jeho přijetí do zařízení.
- Stížnosti jsou přijímány jakýmkoliv způsobem. Stížnost může být podána anonymně i veřejně. K podání anonymní připomínky, námětu či stížnosti je určena schránka umístěná v návštěvní místnosti.
- Stížnosti se mohou podávat formou:

- a) Ústní podání stížnosti - Ústní stížnost lze podat kterémukoliv ze zaměstnanců ZDVOP, ten stížnost bez jakékoli změny obsahu neodkladně předloží řediteli zařízení k vyřízení. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby byly co nejvíce srozumitelné s konkrétními výroky stěžovatele.
- b) Písemné podání stížnosti - Písemně stížnost lze zaslat poštou na adresu Dětský domov Telč, DD-ZDVOP, Štěpnická 111, 588 56 Telč. Sociální pracovnice, která se v rámci své pracovní náplně stará o spisovou službu ZDVOP, přijatou stížnost zaeviduje a neodkladně postoupí k vyřízení ředitelce zařízení.
- Poskytovatel služeb je povinen reagovat na každou stížnost. Forma reakce vyplývá z okolností. Řešení stížností má být neodkladné, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů. Lhůtu 30 dnů pro vyřízení lze překročit jen v odůvodněných případech, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti. Pověřený pracovník neprodleně sdělí stěžovateli důvody prodloužení termínu šetření s uvedením konečného termínu vyřízení, a to před uplynutím základní 30ti denní lhůty.
 - Všechny stížnosti jsou objektivně prošetřeny v celém rozsahu a je nutno navrhnout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
 - Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Odpověď musí být vždy srozumitelná adresátovi. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.
 - Stěžující má právo vyžádat si o celém průběhu jednání kopie záznamů.
 - Stěžovatel má **právo odvolat se proti vyřízení stížnosti**. Je-li podání stížnosti opravným prostředkem stanoveným právními předpisy, o němž má podle těchto předpisů rozhodovat jiný orgán, předáme tomuto orgánu stížnost bez zbytečného odkladu.

Seznámení dětí s možností podat stížnost

**Když mám
problém.**



**Napíšu, co se mi nelíbí,
nebo stížnost řeknu někomu blízkému.**



**Odnesu ji do
schránky.**



**Počkám na její
vyřešení.**



**Odpověď dostanu
nejpozději do 30 dnů.**



STANDARD 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.

A. Nouzové a havarijní situace

Nouzové situace = situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace. **Havarijní situace** = mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky.

I.

DD ZDVOP má zpracován plán krizové připravenosti, který upravuje přípravu k řešení krizových situací k zajištění plnění opatření. Obsahuje souhrn plánovacích, metodických a informačních dokumentů, používaných při rozhodovací, řídicí a koordinační činnosti v krizové situaci.

Plán krizové připravenosti se použije v případě vyhlášení stavu nebezpečí, nouzového stavu, v krajním případě vyhlášení stavu ohrožení státu popřípadě vyhlášení válečného stavu.

Ředitel DD – ZDVOP Telč- zřídil krizový štáb, který je sestaven z:

Mgr. Milan Opravil	Ředitel – DD-ZDVOP	Dyjice 21, 588 56 Telč	602559846, 567243435
Karel Dvořák	udržbář	Na Baště 171, Telč	721783295
Ilona Pavlíčková	sociální pracovnice	Radkov 26, pošta Telč	567243435, 721143403

DD-ZDVOP má na základě provedené analýzy vzniku mimořádných událostí a krizových situací vytipována dominantní rizika, která mohou iniciovat vznik krizové situace. **Krizová rizika centra jsou sněhová kalamita, nedostatek pitné vody, epidemie (klienti, personál), narušení dodávek elektrické energie, plynu nebo tepelné energie, nedostatek potravin, extrémní sucho, blackout, plošný požár.**

Ve zpracovaném plánu krizové připravenosti má zařízení podrobně zpracováno řešení každého výše uvedeného rizika včetně návrhu opatření a způsob zabezpečení.

II.

DD-ZDVOP má v plánu krizové připravenosti zpracované zásady řešení **požární bezpečnosti**. Všichni zaměstnanci mají povinnost sledovat možná nebezpečí na pracovišti a nejprve zajistit bezpečnost dětí, informovat ředitele a být nápomocni řešení problému

- Vedoucí pracovníci a všichni ostatní zaměstnanci jsou pravidelně školeni a přezkušováni ze znalostí požární ochrany.
- V souladu s příslušnými předpisy jsou umístěny ruční hasicí přístroje, které jsou pravidelně revidovány.

DD-ZDVOP vede dokumentaci požární ochrany, jedná se o:

- Dokumentaci o začlenění do kategorie činností se zvýšeným požárním nebezpečím a vysokým požárním nebezpečím,
- Požární poplachové směrnice, která vychází ze zpracované metodiky činností při vzniku požáru v prostorách centra,
- Požární řady, požární evakuační plány, které obsahují textovou a grafickou část,
- Požární knihu, revizní a kontrolní zprávy – hasicí přístroje, Výstražné tabulky.
- Doklady o kontrole provozuschopnosti požárně-bezpečnostního zařízení komínů,
- Výstražné tabulky.

V oblasti požární ochrany (dále PO) zajišťuje DD poradenskou, školicí a kontrolní činnost. Má smluvně zajištěnou odborně způsobilou osobu, která ve spolupráci s ředitelem zařízení a požárním preventistou provádí:

- 1x za tři roky školení PO vedoucích zaměstnanců, 1x za rok školení PO pracovníků a požární hlídky,
- 1x za dva roky školení všech zaměstnanců centra, 1x za rok- roční kontrolní prohlídky všech objektů centra,
- kontrolu a aktualizaci zpracované dokumentace pro centrum, účast při kontrolách SPD, HZS Kraje Vysočina,
- zpracovává potřebnou dokumentaci PO, poradenskou, školicí a kontrolní činnost v oblasti PO,
- v plánu krizové připravenosti má centrum přesně definovány povinnosti konkrétních pracovníků pro oblast PO.

III.

Důležitá telefonní čísla

Telefonní čísla tísňového volání			
Hasiči	150 nebo 112	ústředna Telč	950272111
Záchranná služba	155	Nemocnice Jihlava	565 355 111
Policie ČR	158	Ústředna Telč	567243633

Telefonní čísla pohotovostních a havarijních služeb			
Pohotovost energetiků	energetická služba E - ON	e-on Telč	840111222

			567243614
Pohotovost voda	567223119	Vodáci Telč	567243670 604544496
Pohotovost plyn	1239	Plynaři Telč	567574111

IV.

Rizikové, havarijní a nouzové situace zpracované v plánu krizové připravenosti a v provozním hygienickém řádu jsou dostupné na vyžádání i ostatním osobám (např. rodičům) Vzhledem k věkové struktuře umístěných dětí jsou s možnými riziky a nouzovými situacemi nezletilé děti seznamovány v rámci pravidelné výchovné činnosti formou her.

B. Rizikové situace

Rizikové situace = situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod.

1. Úraz pracovníka při výkonu služby

V zařízení i mimo něj se při výkonu služby chováme a pohybujeme dle zásad bezpečnosti práce. V pravidelných intervalech provádíme školení pracovníků v bezpečnosti práce odborně způsobilou osobou. V případě podezření či zjištění takové situace, která by mohla vést ke vzniku úrazu, ihned informujeme o těchto skutečnostech ředitele zařízení, který zajistí okamžitou nápravu.

Dle závažnosti úrazu:

- poskytneme pracovníkovi první pomoc,
- pokud je to možné, zajistíme řádný a bezpečný odvoz do příslušného zdravotnického zařízení,
- v případě potřeby odvoz zajistíme další osobou,
- vedoucí či jím pověřená osoba zajistí plynulost provozu dostatečným množstvím pracovníků, v případě mimořádné situace další osobou z řad pracovníků,
- v případě závažného zranění či při pochybnostech poranění ihned voláme: Zdravotnickou záchrannou službu (tel.: 155 nebo 112).

Dle závažnosti zranění informujeme zákonného zástupce, příbuzné.

Pokud se jedná o pracovní úraz, provedeme zápis o pracovním úraze do knihy úrazů.

2. Úraz klienta, dítěte

V zařízení i mimo něj dbáme na to, aby se klienti chovali a pohybovali bezpečně. V pravidelných intervalech děti dle jejich rozumových schopností (formou hry) seznamujeme s bezpečnostními pravidly a bezpečnostními technikami.

V případě podezření či zjištění nebezpečné situace, která by mohla vést ke vzniku úrazu, ihned informujeme o těchto skutečnostech ředitele či technického pracovníka, který zajistí okamžitou nápravu.

Dle závažnosti úrazu:

- poskytneme první pomoc,
- pokud je to možné, zajistíme řádný a bezpečný odvoz do příslušného zdravotnického zařízení,
- v případě potřeby odvoz zajistíme další osobou,
- v případě závažného zranění či při pochybnostech poranění ihned voláme: Zdravotnickou záchrannou službu (tel.: 155 nebo 112).

3. Úmrtí uživatele

V případě náhlého úmrtí uživatele:

- pokusíme se o oživení dle zásad první pomoci,
- voláme Zdravotnickou záchrannou službu (tel.: 155 nebo 112),
- informujeme ředitele zařízení (tel. 602559846).

4. Přímý kontakt s infekčním onemocněním klienta nebo pracovníka

Dítě vždy informujeme podle jeho dosavadních rozumových schopností.

Dbáme na to, aby zaměstnanci i klienti dodržovali hygienické zásady a v celém zařízení udržujeme pořádek a čistotu. Všímáme si reakcí klientů i zaměstnanců, všech náhlých změn popř. náznaků, které by mohly mít souvislost s nakažlivou nemocí. V případě zjištění nějaké závažné změny, konzultujeme vzniklou situaci se všemi zaměstnanci a řídíme se danými pokyny Krajské hygienické stanice.

V případě zjištění a podezření nakažlivé, infekční nebo jinak přenosné, životu nebezpečné nemoci:

U klienta (dítěte): dítě (klient) je izolován z kolektivu,

- je zajištěna odborná lékařská péče smluvního lékaře MUDr. Evy Matouškové – telefon 603868420 popř. ZZS 155
- dle závažnosti onemocnění je klient v nejbližším možném termínu převezen k hospitalizaci na příslušné oddělení infekčního oddělení Nemocnice Jihlava - tel. 567 157 361,

U zaměstnance: -okamžité ukončení pracovní směny,

- zajištění odborného lékařského vyšetření,
- pracovní neschopnost.

O infekčním onemocnění informujeme Krajskou hygienickou stanici, územní pracoviště Jihlava te.-567 564551.

5. Agresivní klient

Dítě vždy informujeme podle jeho dosavadních rozumových schopností.

V kolektivu udržujeme klid, pohodu a dobrou atmosféru. Dbáme na to, aby v kolektivu dětí (klientů) nedocházelo k záměrnému navozování situací, které mohou agresivitu či agresi vyvolat. V případě neshod využijeme všechny pedagogické metody ke zklidnění situace. S klienty, kteří mají sklon k agresi, jednáme tak, aby dopady agrese neovlivňovaly duševní stav dalších klientů.

Snažíme se o to, aby si klient uvědomil důvody a příčiny svého chování.

Při řešení situace především dbáme na dodržování práv klienta:

- snažíme se klienta slovně zklidnit a zajistit bezpečné prostředí,
- v případě agrese vůči ostatním dětem a zaměstnancům se ostatním snažíme zajistit bezpečné prostředí přemístěním do jiné místnosti,
- neustále na klienta (dítě) klidně hovoříme, oslovujeme ho jménem,
- nadávky a výhrůžky z jeho strany přecházíme bez povšimnutí,
- snažíme se akceptovat jeho pocity,
- odvádíme pozornost jiným směrem a dáváme mu najevo, že jeho stavu rozumíme,
- klientovi sdělíme, že mu chceme pomoci zvládnout situaci,
- snažíme se odstranit provokující vlivy z okolního prostředí,
- pracovníci si zajišťují vlastní bezpečnost – stojí blízko dveří, čelem ke klientovi, akci popř. koordinujeme pomocí dalších osob,
- po zklidnění se klienta snažíme uložit k odpočinku a pravidelně ho kontrolujeme,
- vzájemně se v pracovním týmu informujeme.

V případě potřeby voláme na pomoc:	
Policii ČR	158 nebo 112
Hasiči Telč	950 272 111
Zdravotnickou záchrannou službu	155 nebo 112
Ředitel DD Telč	602 559 846

6. Přejídný nedostatek zaměstnanců

Dítě vždy informujeme podle jeho dosavadních rozumových schopností.

V případě mimořádné situace, která může nastat v organizaci na základě např. vzniklé epidemie různých nemocí apod., pracovník včas a pokud možno s dostatečným časovým předstihem oznámí řediteli zařízení, že nebude schopen vykonávat pracovní činnost. Snažíme se v zařízení mapovat zvláštní situace, které mají přímou souvislost s přechodným nedostatkem zaměstnanců. Tyto situace týmově vyhodnocujeme a provádíme následná opatření (uzavřeme zařízení, omezíme vstup cizím osobám, omezíme aktivizační činnosti, minimálně navštěvujeme veřejná zařízení apod.).

V případě krátkodobého nedostatku pracovníků:

- požádáme v mimořádné situaci o pomoc z řad externích pracovníků, brigádníků,
- zredukujeme jednotlivé aktivizační činnosti dle počtu přítomných pracovníků.

V případě dlouhodobého nedostatku pracovníků:

- zajistíme náhradní pracovníky formou dohod nebo pracovních smluv po dobu pracovní neschopnosti chybějících pracovníků, či pracovníků ZDVOP.

O vzniklé situaci informujeme zřizovatele zařízení.

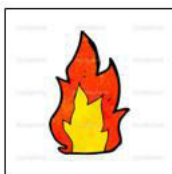
Související legislativa:

- Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon)
- Zákon č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů
- Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně ve znění pozdějších změn
- Vyhláška Ministerstva vnitra o požární prevenci č. 246/2001 Sb.
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví
- Zákon č. 306/2012 Sb., o podmínkách předcházení vniku a šíření infekčních onemocnění a o hygienických požadavcích na provoz zdravotnických zařízení a ústavů sociální péče

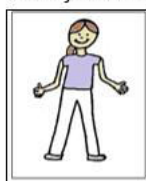
Doplnění standardu - Seznámení dětí s nouzovými situacemi

Seznámení dětí s nouzovými situacemi

Když uvidím oheň.



Okamžitě to řeknu tetě
nebo jiné dospělé osobě.



Pomocí únikových značek,
jdu ven z budovy.



Do příjezdu hasičů,
společně počkáme
na zahradě.



STANDARD 16

Zvyšování kvality výkonu 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.

Systém revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.

Na naplňování standardů kvality se podílejí zaměstnanci zařízení, kteří se standardy kvality sociální péče řídí při naplňování svých pracovních povinností.

Systém průběžné kontroly probíhá celoročně dle změn a aktuálních informací obsažených v jednotlivých standardech. 1x ročně probíhá celková revize všech standardů.

Kritérium 16b

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

Pravidla pro zjišťování zpětné vazby

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zjišťuje zpětnou vazbu zejména od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších osob a orgánů veřejné moci. Zpětná vazba je zjišťována několika způsoby, zejména:

- dotazníkem,
- evidencí stížností,
- z rozhovorů (telefonických i osobních),
- zapojením zaměstnanců,
- vyhodnocováním dat.

Dotazník

V návštěvní místnosti jsou vloženy anonymní dotazníky. Děti s ohledem na věk a rozumovou vyspělost, zákonní zástupci dítěte (rodiči) mohou v průběhu pobytu dítěte v zařízení vyplnit anonymní dotazník (viz příloha – dotazník základní sociální poradenství) a vyjádřit tak svou spokojenost nebo naopak nespokojenost s poskytovanou službou. Mohou v dotazníku zaznamenat stížnost, ale i pochvalu.

Osoby, které lze zahrnout pod širší rodinu umístěného dítěte a dále další nezainteresované osoby jako např. studenti vykonávající praxi v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP), zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále orgánu SPOD), spolupracující právnické a fyzické osoby mají možnost se vyjádřit k naplňování kvality standardů ZDVOP taktéž prostřednictvím dotazníku (viz příloha – dotazník pro třetí nezainteresované osoby).

Vyplněné dotazníky uživatelé a další osoby výše uvedené vhodí do schránky na připomínky, náměty a stížnosti, která je umístěna v návštěvní místnosti.

Stejně tak, jako nám záleží na spokojenosti klientů, nám záleží i na spokojenosti našich zaměstnanců. Právě proto i oni vyplňují dotazník (viz příloha - dotazník pro zaměstnance - anonymní a dotazník sebehodnotící – veřejný). Tyto dotazníky vhazují též do schránky na připomínky, náměty a stížnosti. Veřejný dotazník může být odevzdán přímo nadřízenému – řediteli zařízení.

Výsledky získané z dotazníkového šetření zpracováváme do analýzy. Po vyhodnocení dotazníku jsou veškeré výsledky uloženy v kanceláři sociálního pracovníka ve složce („Dotazníky“). Složka taktéž obsahuje veškeré vyplněné dotazníky. Stručnější popis výsledků dotazníkového šetření je zahrnut v závěrečné zprávě za předchozí rok- hodnocení kvality poskytovaných služeb ZDVOP. Tyto výsledky budou zveřejněny i ve výroční zprávě o činnosti ZDVOP.

Vyhodnocení dotazníkového šetření zpracovává ředitel nejlépe do konce roku, nejpozději však do 31. ledna roku následujícího.

Evidence stížností

Viz Standard č. 14 – vyřizování a podávání stížností.

Zapojení zaměstnanců

Dalším neméně důležitým bodem je získávání zpětné vazby od zaměstnanců, kteří jsou důležitou součástí procesu, který vede k vyřešení nepříznivé životní situace klienta (tj. dítěte a jeho rodiny).

Zaměstnanci prostřednictvím svých návrhů a připomínek zvyšují kvalitu poskytovaných služeb. Prostřednictvím námětů se kolektiv snaží naplňovat standardy kvality a podílí se na rozvoji již využívaných metod a technik. Zaměstnanci se pravidelně účastní vzdělávacích akcí, kdy získané vědomosti uplatňují v praxi a inovují tak již zaběhlý systém.

Zaměstnanci mohou své náměty prezentovat prostřednictvím:

- porad,
- dotazníků,
- rozhovorů.

Vyhodnocování dat

Na základě sebraných informací týmově zjišťujeme.

- Jaký mají dopad poskytnuté služby na život klientů.
- Zda-li dochází k naplňování stanovených cílů v rámci plánu poskytování sociálně-právní ochrany.
- Jaký mají dopad poskytované služby na práci zaměstnanců.
- Jaký mají dopad poskytnuté služby na provoz zařízení.
- Jaký mají dopad poskytnuté služby na mezilidské vztahy mezi klienty, mezi zaměstnanci a mezi klienty a zaměstnanci.
- Jaký mají dopad poskytnuté služby na zlepšení technického a materiálního vybavení zařízení.
- Jaký mají dopad poskytnuté služby na zlepšení týmové práce.

Vyhodnocení dat se písemně zpracovává

- Sebehodnocení dotazník od zaměstnanců se vyhodnocuje 1x ročně při pohovoru pracovníků.
- Anonymní dotazníky se analyzují a vyhodnocují při provozních schůzích.

Související legislativa:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Vnitřní řád zařízení
- Provozní řád zařízení

Dotazník - základní sociální poradenství

Dotazník pro třetí nezainteresované osoby

Dotazník pro zaměstnance

Sebehodnotící dotazník pro zaměstnance

Doplnění standardu- Dotazník – základní sociální poradenství

Dětský domov Telč, Štěpnická 111, 588 56 Telč

tel. 567 243 435, tel. řed. 602 559 846, e.mail: telc.dr@seznam.cz

Dobrý den,

v rámci zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb, prosíme o vyplnění **anonymního** dotazníku, který je určen pro zlepšování kvality poskytovaných sociálních služeb, zkvalitnění péče o děti.

Dotazník (Základní sociální poradenství)

1) Jsou Vám v zařízení poskytovány služby sociálního poradenství?

- a) ano
- b) ne

2) Základní sociální poradenství poskytuje uživatelům potřebné informace, pomoc a podporu přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

- a) ano
- b) ne („uvedte, prosím, proč“):

3) Jste spokojeni s poskytovaným sociálním poradenstvím?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne („uvedte, prosím, proč“)
- d) ne („uvedte, prosím, proč“)

4) V čem Vám sociální poradenství pomáhá?

.....
.....
.....

5) Jste spokojeni s přístupem zaměstnanců vůči Vám?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne („uvedte, prosím, proč“)
- d) ne („uvedte, prosím, proč“)

6) Byly Vám poskytnuty základní informace o zařízení?

- a) ano
- b) ne

Zde je prostor pro vaše náměty, připomínky, pochvaly či stížnosti (co se Vám v zařízení líbilo X nelíbilo, co by se mělo změnit):

.....

.....

.....

Děkujeme za čas, který jste věnovali vyplnění dotazníku a za vhození do naší schránky umístěné v návštěvní místnosti.

Dotazník pro třetí nezainteresované osoby

Dětský domov Telč, Štěpnická 111, 588 56 Telč

tel. 567 243 435, tel. řed. 602 559 846, e.mail: telc.dr@seznam.cz

Dobrý den,

v rámci zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb, prosíme o vyplnění **anonymního** dotazníku, který je určen pro zlepšování kvality poskytovaných sociálních služeb, zkvalitnění péče o děti.

Dotazník pro třetí nezainteresované osoby

(např. pro praktikanty a širší rodinné příslušníky)

1) Co se nám v zařízení líbilo:

2) Co se nám v zařízení nelíbilo:

3) Co by se mělo změnit:

4) Naplňovala Vás tato pracovní činnost (týká se pouze studentů, vykonávajících v zařízení praxi)

Děkuji za čas, který jste věnovali vyplnění dotazníku

Dotazník pro zaměstnance

Dětský domov Telč, Štěpnická 111, 588 56 Telč

tel. 567 243 435, tel. řed. 602 559 846, e.mail: telc.dr@seznam.cz

Vážení kolegové

v rámci zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb, prosím o vyplnění **anonymního** dotazníku, který je určen pro zlepšování kvality poskytovaných sociálních služeb, zkvalitnění péče o děti.

Dotazník pro zaměstnance

Posláním zařízení je poskytnout ochranu a pomoc dítěti:

- které se ocitlo bez jakékoliv péče, bez péče přiměřené jeho věku nebo
- jsou-li jeho život, příznivý vývoj či zdravotní stav ohroženy,
- jde-li o dítě tělesně nebo duševně týrané nebo zneužívané anebo o dítě,
- které se ocitlo v prostředí nebo situaci, kdy jsou závažným způsobem ohrožena jeho základní práva.

Ochrana a pomoc takovému dítěti spočívá v uspokojování základních životních potřeb, včetně ubytování, a v zajištění lékařské péče zdravotnickým zařízením, psychologické a jiné obdobné nutné péče

1) Ztotožňujete se s tímto posláním?

- a) ano b) ne („*uved'te, prosím, proč*")

2) Domníváte se, že toto poslání naplňujeme?

- a) Ano ☐ spíše ano ☐
- b) spíše ne („*uved'te, prosím, proč*")..... ☐
- c) ne („*uved'te, prosím, proč*")..... ☐

Cílem naší práce je, aby od nás děti odcházely zpět do svých biologických rodin a tato rodina byla schopna zvládat situace všedního života.

3) Ztotožňujete se s tímto cílem?

- a) Ano ne („uved'te, prosím, proč“).....

4) Domníváte se, že tento cíl naplňujeme?

- a) ano
b) spíše ano
c) spíše ne („uved'te, prosím, proč").....
d) ne („uved'te, prosím, proč").....

5) Domníváte se, že je veřejnost dostatečně informována o našich službách?

- a) ano, veřejnost je dostatečně informována

b) částečně informována („uvedte, prosím, návrhy na zlepšení informovanosti“)

.....
.....

c) veřejnost není dostatečně informována

6) Myslíte si, že naše pracovní doba je plně využita?

a) ano

b) ne („uvedte, prosím, návrhy na zlepšení“).....

7) Dalo by se v zaměstnání změnit něco k lepšímu?

a) ano („uvedte, prosím, co“).....

b) spíše ano („uvedte, prosím, proč“).....

c) spíše ne

d) ne

8) Jste spokojeni s pracovním prostředím? (atmosféra na pracovišti, pracovní personál...)

a) ano

b) částečně

c) ne („proč“).....

**Zde je prostor pro Vaše náměty, připomínky, pochvaly či stížnosti (co se Vám v zařízení líbí
X nelíbí, co by se mělo změnit, na čem je třeba pracovat):**

.....
.....
.....

Děkuji za čas, který jste věnovali vyplnění dotazníku

Dětský domov Telč, Štěpnická 111, 588 56 Telč

tel. 567 243 435, tel. řed. 602 559 846, e.mail: telc.dr@seznam.cz

Sebehodnoticí dotazník pro zaměstnance (1x ročně)

Slabé stránky (nedostatky a jejich příčiny, co se mi za hodnocené období nepovedlo):

.....
.....

Silné stránky (přednosti, co se mi za hodnocené období povedlo, co jsem se naučil/a):

.....
.....

Co bych u sebe chtěl/a do budoucna zlepšit – na čem je třeba pracovat (př.: práce na PC):

.....
.....

Osobní a profesní cíle + celoživotní vzdělávání (př.: semináře, BOZP, hygienické předpisy, směrnice a standardy, spokojenost dětí, dobré vztahy na pracovišti):

.....
.....

Co je pro Vás v práci důležité (př.: pracovní podmínky, vztahy na pracovišti, spolupráce)

.....
.....

Co byste navrhoval/a ke zlepšení týmové spolupráce, pracovních podmínek

.....
.....

Co Vám přináší supervize, chtěl/a byste něco změnit

.....
.....

Zde je prostor pro Váš názor:

.....
.....
.....

Podpis hodnotitele:

Prostor pro poznámky nadřízeného/ředitele zařízení:

.....

.....

.....

Podpis nadřízeného:

Vysvětlivky

ZDVOP/ZPDVOP	zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
IP	individuální plán
IPOD	individuální plán ochrany dětí
SPk	sociální pracovník

Zpracoval: Mgr. Milan Opravil - ředitel DD ZDVOP

Ilona Pavlíčková - sociální pracovnice

Schválil: 30.9.2015

Mgr. Milan Opravil – ředitel DD -ZDVOP

