



Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

**PROBLÉMY PŘI IMPLEMENTACI
STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ
OCHRANY DO ČINNOSTI ORGÁNŮ
SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ
V LETECH 2015-2021 V ČESKÉ REPUBLICCE**

Diplomová práce

Sociální práce – Sociální práce s rodinou

Autor: Mgr. et Bc. Martin Doležal
Vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář Ph.D.

Olomouc 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl v seznamu literatury. Dále prohlašuji, že všechny mé obrázky uveřejněné v textu jsem vytvořil sám a že nevycházejí z originálních předloh odborné literatury, či jiných zdrojů.

Obsah

1	ÚVOD	5
1.1	Uvedení do problematiky a zasazení do kontextu sociální práce	5
1.2	Stav poznání k danému tématu	5
1.3	Vymezení tématu práce.....	7
1.4	Vymezení cíle práce, nastínění povahy práce a použitá metodologie	7
2	PŘÍPRAVA, ZPRACOVÁNÍ A IMPLEMENTACE STANDARDŮ KVALITY V LETECH 2012-2013	10
2.1	Pojem kvality v sociálně-právní ochraně dětí	10
2.2	Situace OSPOD před zavedením Standardů kvality do systému SPOD – Stručný historický exkurz	17
2.3	Zahraniční inspirace	19
2.4	Stanovení závaznosti standardů kvality pro OSPOD.....	20
2.5	Faktory ovlivňující kvalitu v rámci výkonu SPOD	21
2.6	Specifičnost Standardů kvality zavedených do agendy SPOD.....	21
2.7	Legislativní povinnosti a kompetence OSPOD	22
2.8	Specifická cílová skupina – Spolupráce s nemotivovanými nezletilci a jejich rodinami	23
2.9	Preventivní a restriktivní činnost OSPOD	23
2.10	Rozdílný kontrolní mechanismus kontroly u OSPOD a pověřených osob	23
2.11	Bodové hodnocení standardů kvality u OSPOD v letech 2015-2021	24
2.12	Zveřejňování Standardů kvality OSPOD veřejnosti a nahlížení do standardů jakožto princip transparentnosti	25
2.13	Znaky (vodítka) u jednotlivých okruhů standardů kvality.....	26
3	CÍL A OKRUHY IMPLEMENTACE STANDARDŮ KVALITY DO ČINNOSTI OSPOD U JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ DLE KONTROLNÍCH PROTOKOLŮ KÚSK.....	28
3.1	Cíl standardizace, fungování OSPOD a nejlepší zájem dítěte.....	28
3.2	Standardizovaný systém preventivních aktivit OSPOD	29
3.3	Standardizovaný systém intervence OSPOD vůči ohroženému dítěti.....	30
3.4	Odklon od povinnosti zpracování postupů a pravidel a důkazní břemeno OSPOD	31

3.5	Faktory ovlivňující výkon SPOD.....	32
4	VÝZKUMNÁ A METODOLOGICKÁ ČÁST	33
4.1	Cíl výzkumu a výzkumné otázky.....	33
4.2	Představení použitých metod	33
4.2.1	Dotazníkové šetření	33
4.2.2	Protokoly z kontrol v letech 2016-2021 a jejich zasazení do kontrolního procesu KÚ	34
4.2.3	Popis výzkumného vzorku – zaměstnanci OSPOD Středočeského kraje.....	38
4.3	Způsob zpracování dat u dotazníku a provedení kategorizace získaných dat.....	39
4.4	Výsledky dotazníkového šetření a kategorizace odpovědí	40
4.5	Výsledky zjištěné studiem protokolů z kontrol	54
4.5.1	Určování počtu pochybení v kontrolních protokolech	56
4.5.2	Výsledky zjištěné studiem protokolů za kontrolní období 2016-2018	57
4.5.3	Výsledky zjištěné studiem protokolů za kontrolní období 2019-2021	61
4.5.4	Výsledky zjištěné studiem protokolů za kontrolní období 2016-2021	65
5	ZÁVĚREČNÁ INTERPRETACE VÝZKUMU.....	67
5.1	Odpověď na výzkumné otázky	67
5.2	Srovnání výstupů dotazníkového šetření mezi zaměstnanci OSPOD a výstupů z protokolů o kontrole nadřízeného správního orgánu a pojmenování negativních oblastí.....	69
	ZÁVĚR	70
	BIBLIOGRAFIE A PŘÍLOHY	72
	ZKRATKY VYUŽÍVANÉ V TEXTU	79
	SLOVNÍČEK POJMŮ.....	81
	PŘÍLOHY	82

1 Úvod

1.1 Uvedení do problematiky a zasazení do kontextu sociální práce

Tato diplomová práce je věnována implementaci standardů kvality sociálně-právní ochrany do činnosti orgánů sociálně právní ochrany dětí a identifikaci problémů spojených s touto implementací v rámci fungování orgánů sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“), které mají přímý vliv na sociální práci s rodinami a s nezletilými. Téma zavedení standardů kvality do činnosti OSPOD má dopad na veškeré procesy a činnosti, které OSPOD v zájmu veřejnoprávní, či soukromoprávní ochrany nezletilých vykonává. V rámci sociální práce je významný z toho důvodu, že stanovuje určité hranice výkonu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „SPOD“) v oblastech pracovně-právních, provozně technických a přímého výkonu SPOD, které je orámováno principy vztahu zaměstnance vůči cílové skupině nezletilců a jejich rodin. Vzhledem k tomu, že standardy kvality jsou implementovány do činnosti OSPOD již od roku 2015, vyskytly se v průběhu let problémy při jejich implementaci v rámci výkonu SPOD, a proto se domnívám, že je třeba tyto problémy při implementaci pojmenovat a vlastně nastítnit do budoucna jejich eliminaci, protože mohou způsobit při jejich existenci závažné znehodnocení samotného úmyslu standardizovat činnosti v rámci OSPOD a ohrozit výkon SPOD v ČR. Velké přehledové tabulky z dotazníkového šetření a tabulky k nejzásadnějším problémům v zavedené standardizaci pro lepší přehlednost v textu práce byly vloženy do příloh. V textu je na ně odkazováno.

1.2 Stav poznání k danému tématu

Stav poznání ohledně zavedených standardů kvality v agendě SPOD je prozatím nedostatečný na rozdíl od oblasti zavedených standardů kvality v rámci sociálních služeb. Oblast SPOD zatím čeká na zhodnocení (k čemu by mohla přispět i tato má práce) a hlouběji se zaměřit na případnou revizi stávajících standardů kvality a textu znění jednotlivých kritérií.

K tématu standardů kvality v oblasti péče o děti a rodiny je k dispozici hodnotná zahraniční literatura, a částečně tuzemská literatura, která se věnuje obecně pojmu a definici kvality v sociálních službách a v sociální práci, ale není k dispozici ohledně zavedených standardů kvality v rámci SPOD. Hlavním zdrojem informací k zavedené standardizaci v SPOD je Manuál implementace standardů kvality v sociálně-právní

ochraně dětí, které v roce 2014 vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí a dále Zákon č. 401 ze dne 27.11. 2012, kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen „ZSPOD“).

V době před zavedením standardů kvality do činnosti OSPOD byly publikovány odborné monografie Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, které se zabývaly dílčími aspekty fungování OSPOD. Jako příklad mohu uvést monografii „Podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností“ (Barvíková, Svobodová, Šťastná, 2010.). Cílem práce bylo zmapovat vytiženost pracovníků a pracovníc OSPOD na úrovni obcí s rozšířenou působností a kvantifikovat všechny úkony vykonávané v rámci SPOD, a to jak z hlediska činností definovaných zákonem, tak z hlediska samotné praxe. Tato publikace se stala jedním ze zdrojů, které přispěly ke stanovení některých kritérií standardů kvality, které definují pracovní právní aspekty výkonu SPOD, pojmy jako je kvalifikační předpoklad zaměstnance OSPOD, popis jednotlivých činností, které pracovníci OSPOD vykonávají v zákonem vymezených hranicích. Dále bych uvedl výzkumné zprávy organizace Sociofactor, s.r.o., která v roce 2021 zveřejnila studii „Návrh optimalizace řízení systému ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti“, ve které se objevuje i část věnující se problematice kvality v agendě SPOD. Tato publikace je však více zaměřena do budoucnosti, do řešení problematiky zlepšení systému ochrany práv dětí, kde otázka kvality výkonu SPOD je řešena jako jedna z dílčích oblastí, na které by se měl systém zaměřit.

Mezi další dva informační zdroje bych uvedl další analýzu SocioFactoru: „Sociodemografická analýza, Mapy rozložení ohrožení dětí a rodin v ČR, Podklad k návrhu optimalizace řízení a financování systému péče o ohrožené děti a rodiny, zejména v oblasti činnosti orgánů sociálně-právní ochrany a plánování služeb pro práci s rodinami a dětmi“, které bylo zpracováno pro Ministerstvo práce a sociálních věcí v roce 2013. Tato studie se stala klíčovou pro posuzování kritéria 4b) standardů kvality a stanovení optimálního počtu zaměstnanců v dané obci s rozšířenou působností (dále jen „ORP“). Dnes je již neaktuální vzhledem k demografickému vývoji v ČR. Posledně jmenovaným zdrojem informací je portál „Právo na dětství“, který spravuje Ministerstvo práce a sociálních věcí (<http://www.pravonadetstvi.cz/>), kde jsou uváděny výzkumy a monografie týkající se obecně SPOD, ale otázce standardů kvality se věnuje jenom málo místa. Jedná se pouze o manuály vztahující se k otázce implementace standardů

kvality u OSPOD, pověřených osob a zařízení pro děti vyžadujících okamžitou pomoc (ZDVOP).

Z výše uvedených informačních zdrojů je zřetelné, že se jednotlivé výzkumy a studie zaměřují vždy na pouhou výseč okruhů, které pokrývají standardy kvality pro OSPOD. Některé výzkumy jsou již zastaralé ve svých datech, což se týká činností OSPOD, které byly pozměněny novelou zákona o SPOD v roce 2012, nebo v souvislosti se změnou demografických dat obyvatel v rámci jednotlivých ORP, jak bylo výše uvedeno.

1.3 Vymezení tématu práce

Tematicky je práce zaměřena na oblast zavedení standardů kvality v agendě SPOD u OSPOD (OZř). Práce má identifikovat problémy, které se objevily při implementaci standardů kvality u OSPOD v letech 2015 až 2021. Tato doba je ohraničena koncem dvouletého přechodového období daného novelou zákona č. 401/2012 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (roky 2013-2014) a koncem roku 2021, kdy od 1.1.2022 byl změněn text standardů (doplnění dalších kritérií) a změněno celkové bodování jednotlivých kritérií u standardů kvality pro OSPOD. Proto také bylo zvoleno období 2015-2021, kdy nedocházelo ke změnám textu kritérií ve Vyhlášce 473/2012 Sb., o některých provedeních zákona o SPOD (dále jen „ZSPODV“), nebo v hodnocení jednotlivých kritérií.

Agenda SPOD se stala první standardizovanou agendou v rámci systému státní správy v České republice a znamenala průlom do zavádění pojmu kvalita do činnosti státních orgánů a pověřených osob. Pojem kvalita je spojen s nastavením závazných a měřitelných postupů a činností v rámci orgánů státní správy v agendě SPOD, která je dána kritérii, které určují „úroveň kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí“ (Zákon č. 359/1999, § 3, dále jen „ZSPOD“) a hodnocenými body. Abychom však mohli při absenci odborné literatury a studií pochopit celkovou koncepci tematické oblasti zahrnující agendu SPOD, potom musíme ve zkratce popsat smysl, cíl a situaci vzniku standardů kvality na OSPOD obecního úřadu obce s rozšířenou působností (dále jen „OÚ ORP“).

1.4 Vymezení cíle práce, nastínění povahy práce a použítá metodologie

Cílem práce bude vydefinování hlavních problémů při zavádění standardů kvality do činnosti OSPOD a nastínění jejich možného řešení v blízké budoucnosti ve formě

novely ZSPOD. Práce bude založena na empirickém výzkumu, bude tedy empirickou prací, která vydefiniuje problémy při implementaci standardů kvality do činnosti OSPOD jakožto vlastního cíle práce. Výzkum bude proveden pomocí dotazníkového šetření a dat z protokolů o kontrole, které jsou autorovi této práce přístupné na základě jeho zaměstnaneckého poměru a pozice vedoucího kontrolních skupin Krajského úřadu Středočeského kraje, který spočívá v realizaci kontrol OSPOD na území tohoto kraje dle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „KŘ“) a zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů.

V souvislosti s cílem práce byly stanoveny **dvě výzkumné otázky**: 1) Jaká pozitiva a negativa vyhodnotili zaměstnanci OSPOD při implementaci Standardů kvality za roky 2015-2021?

2) Jaká pozitiva a negativa byla identifikována ze strany kontrolního orgánu (KÚSK) při provádění kontrol standardů kvality u OSPOD?

Metodologickými předpoklady bylo, že prováděný výzkum bude vycházet ze zkušenosti respondentů (zaměstnanců OSPOD OÚ ORP a kontrolního orgánu Krajského úřadu Středočeského kraje), tj. ze získaných dat, které se vztahují k cíli práce. Jednotlivé problematické body budou uvedeny u každého z 38 kritérií Standardů kvality pro OSPOD. Výzkumným vzorkem pro vyhodnocení problémů a negativ při zavádění standardů kvality jsou zaměstnanci OSPOD OÚ ORP (dotazníkové šetření) a protokoly z kontrol za roky 2016–2021, který zpracovává z jednotlivých kontrol Krajský úřad Středočeského kraje.

Ke každé výzkumné části bylo provedeno anonymizované **dotazníkové šetření** mezi sociálními pracovníky OSPOD OÚ ORP na území Středočeského kraje. Dále byly použity závěry kontrolních zjištění **protokolů o kontrole** z kontrolovaných OSPOD rovněž na území Středočeského kraje.

Ve výzkumné části jsem se zaměřil na popis metody výzkumu výše uvedeného tématu, kdy se zaměřuji na to, jak jednotlivci (v tomto případě sociální pracovníci OSPOD OÚ ORP) nahlízejí, chápou a interpretují zavedené standardy kvality z pohledu problematičnosti při jejich zavádění a jejich fungování v rámci jednotlivých oddělení OSPOD. Pro účely takového výzkumu jsem využil dotazníkových šetření a protokolů z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje, které identifikují nejčastější problémy při implementaci standardů kvality za období 2016-2021.

Abychom však mohli provést výzkumnou část, potom je nutné na začátku práce pojmenovat, co jsou standardy kvality, co znamená pojem kvality v agendě SPOD a jakým způsobem jednotlivá kritéria standardů kvality vznikala.

2 Příprava, zpracování a implementace Standardů kvality v letech 2012-2013

2.1 Pojem kvality v sociálně-právní ochraně dětí

Pojem kvality zavedl do užívání již Aristoteles, který kvalitu čili jakost (ποιον, *qualitas*, كيفية), vymezil jako jeden z pojmů kategorií, který hovoří o vlastnosti nějaké věci, a klademe si odpovědi na otázku „jaká věc je a jaká má být?“ (latinsky *qualis?*). Pokud vyjdeme z aristotelsko-thomistické definice kvality, která ovlivnila pojetím kvality v západní civilizaci, brzy zjistíme, že pojetí kvality se váže k určité dokonalosti, kterou nějaká věc má ve svém vlastním řádu, na své vlastní úrovni – „...*perfectum est cui nihil deest. ...et hoc est illud ex quo qualitas habet quod sit qualitas* (Aquinas, T., S.Th., Pars II-II, q. 184, art. 2, a I-II, Q. 49, Art. 2, Aquinas, T., Super Sent., lib. 1, d. 2, q. 1 a. 3 co). V osmé kapitole Kategorií (Aristotelés, 2018, kap. 8) Aristoteles říká, že kvalita je akcidentální forma substance a kvalita hovoří o tom, jaká věc je, doslova: „... ποιότητα δε λεγο, κατη εν ποιαι τινεσ [ειναι] λεγονται.“.

To znamená, že kvalita je nějaká vlastnost daného subjektu, dané činnosti, daného výkonu, která je specifická a je absolutním naplněním toho, co věc má mít („*habere*“). Podstatné pro nás je, že kvalita určité činnosti nebo výkonu může být popsána v měřitelných hodnotách jako je například pojem „váha“, která sama o sobě je pojmem abstraktním a neurčitým, ale může být vyčíslena v číslech, které už je měřitelným parametrem. I danému postupu v rámci standardů kvality můžeme dát (po vzoru scholastických filosofů) měřitelnou, kvantitativní úroveň, která se stane empiricky postihnutelnou a tudíž objektivní. Kvalita je abstraktním pojmem, který má mít kvantitativní vyústění v nějakém postupu, který zase vede k určitému žádoucímu stavu, kterého má být dosaženo standardizovanou činností a ta už musí být měřitelná, a hlavně překontrolovatelná, prokazatelná. Klasickým případem je oblast lidských práv a pojmů sociální práce (např. kritérium 9a Standardů kvality pro OSPOD), které jsou veskrze abstraktními pojmy, které musí být objektivně a měřitelně uchopeny. Jak si ukážeme níže, hledání kvality v SPOD narazilo na podobné problémy jako před lety v sociálních službách. Přesto si dovoluji poukázat na fakt, že světlo do definice vnesl Sociální výbor EU, o kterém pojednám níže.

Zákonodárce i zpracovatelé standardů kvality pro OSPOD a pověřené osoby si museli položit klíčovou otázku, co vlastně pojem kvalita znamená v agendě SPOD, jak se bude

prokazovat, co budeme sledovat. Národní akční plán (kap. III odst. 1) jasně deklaruje, že „...kvalita péče vychází z Úmluvy o právech dítěte a zájmu dítěte...“. Tím je jednoznačně stanoveno, že cílem zaváděných standardů kvality je nejenom splnění požadavků Úmluvy o právech dítěte (čl. 3 bod 1 a 3 - ...zájem dítěte musí být předním hlediskem při jakékoliv činnosti týkající se dětí...a státy zabezpečí, aby instituce a služby a zařízení odpovědné za péči a ochranu dětí odpovídaly standardům stanoveným kompetentními úřady...), ale i blaho a zájem dítěte, chceme-li nejlepší zájem dítěte. Výkon SPOD měl oproti sociálním službám výhodu v tom, že se mohl opřít o legislativní předpisy, které mohly být použity pro měření naplnění požadavků jednotlivých kritérií. Jak tvrdí komentář (Macela, 2019, str. 102) „...cílem zavedení (standardů kvality) je vytvoření podmínek pro systematickou práci s rodinami, a to jak vnějších (srovnatelné nároky na poskytování služby transparentní prostředí pro klienty), tak vnitřních (odpovídající personální zajištění postupy práce, kontrolní mechanismy atd. Nastavení standardu (tedy určité normy činnosti či jednání) neznamená „zprůměrování“ úřadů či služeb. Proto se někdy v některých vyspělých sociálních systémech hovoří o minimálních standardech kvality.“ Vyšlo se tak vstříc definici Standardu, o které hovoří Bednář (2012, str. 37): „...Standardem rozumíme měřítko, normu, obecně uznávané pravidlo, předpis. Standard může být tvořen kritérii, tedy měřítky pro srovnání a hledisky při posuzování. To se děje na základě určitých znaků. Znak je (lingvisticky) něco, co něco jiného zastupuje...“.

V tomto vysloveném názoru (Macela, 2019, str. 102) se však skýtá další problematika a odlišné chápání standardů kvality, než je tomu v sociálních službách. Je zde deklarováno, že se standardy kvality zaměřují vlastně pouze na dva cíle, a to 1) na vytvoření podmínek pro systematickou práci s rodinami a 2) na personální otázky. Kvalita je chápána jako norma činnosti nebo jednání dotyčného subjektu ve vztahu k cílové skupině, či vůči svým kvalifikovaným zaměstnancům, kteří postupují dle standardizovaných činností. Přesto však ani zákonodárce, ZSPODV, ani komentáře neodpovídají na otázku, co je vlastně kvalita a co znamená kvalitní výkon SPOD. Rogalewiczová (Rogalewiczová, 2018, str. 68) říká, že podstatou standardů kvality je „...stanovení takových pravidel výkonu činnosti, na jejichž základě je možné kvalitně poskytovat sociálně-právní ochranu dětí...“. Tím však není pojem „kvalitně“ opět jasně definován. Rogalewiczová cituje Novotnou (Novotná 2016b s. 10), která ve svém komentáři uvádí, že „...již v 80. letech 20. století ... existovaly tzv. vzorové náplně

činnosti, později „orientační normy pro práci“ oddělení péče o děti, které pomáhaly určit potřebný počet pracovníků a vymezovaly základní okruhy práce tehdejších předchůdců OSPOD...“. Opět se však kvalita redukuje na činnosti vůči cílovým skupinám a vůči kvalitě těchto činností, a na určité personálně-technické podmínky (které spíše souvisí s personalistikou, zákoníkem práce a souvisejícími předpisy, než s výkonem SPOD), které zajistí dostatečné množství zaměstnanců tak, aby činnosti byly vykonávány kvalitně, ale opět se nedozvídáme, co pojem kvality v SPO je. Dochází tak vlastně k vyhýbání se definovat pojem kvality. Toutéž cestou minimalismu zavedených Standardů kvality kráčí i dokument „Sociálně-právní ochrana dětí – Praktický průvodce a rádce úředníka“, které vydalo MV (Sociálně-právní ochrana dětí – Praktický průvodce a rádce úředníka, 2021, str. 32.): „...Právní úpravu standardů činnosti orgánů SPOD lze označit za velmi pokrokovou a unikátní, neboť podobná úprava činnosti správního orgánu nemá v českém právním řádu obdobu. Jde o první vlaštovku dlouhodobého záměru postupné standardizace veřejné správy. Standardy kvality sociálně-právní ochrany upravují podmínky, v nichž mají pracovat zaměstnanci zařízení v orgánech SPO. Jde zejména o nastavení minimálního standardu personálního, technického a organizačního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany, např. stanovením odpovídajícího počtu pracovníků, materiálního a technického zázemí pracovišť, zaškolení pracovníků a podpory jejich dalšího profesního rozvoje atd. Součástí kritérií je tak (v případě obecních úřadů obcí s rozšířenou působností) např. počet pracovních úvazků vycházející z náročnosti sociálně-právní ochrany v příslušném správním obvodu, maximální počet rodin, s nimiž může sociální pracovník současně pracovat atd....“

Jako slibnou definici kvality v rámci sociálních služeb (která se dá použít i v rámci SPOD) můžeme vidět v rámci Sociálního výboru EU, který uveřejnil dokument pod názvem „Dobrovolný Evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb“, ve kterém nastínil prvotní návrh nástrojů, které vedou ke zjištění, zda určitá činnost/ výkon je kvalitní, a to na základě tří pilířů, „... **nástroje kvality související se vstupními údaji** hodnotí charakteristiku poskytování sociálních služeb. Představují nezbytné podmínky pro dodávku vysoce kvalitních sociálních služeb, ale nezajišťují realizaci vhodných procesů nebo dosažení uspokojujících výsledků; **nástroje kvality související s procesem** měří dodávku sociálních služeb a nabízejí hodnocení jejich kvality založené na důkazech. Proto představují nejbližší přibližné vyjádření skutečného stavu poskytování služeb; **nástroje kvality související s výsledky** hodnotí míru, do jaké je poskytování sociálních

služeb zaměřeno na potřeby uživatelů a ovlivňuje jejich životní pohodu. Ovšem nástroje pro měření výsledků mohou být ovlivněny i jinými faktory než kvalita poskytování sociálních služeb, faktory, s nimiž by se mělo počítat při přizpůsobování rizika. ... V závislosti na jejich povaze lze nástroje kvality rozdělit na objektivní nebo subjektivní, kvantitativní nebo kvalitativní, a celkem tedy můžeme rozlišovat tři typy nástrojů kvality:

- kvantitativní a objektivní nástroje – definované jako číselně měřitelné hodnoty;
- kvalitativní a objektivní nástroje – které nejsou číselně měřitelné, ale vyžadují objektivně ověřitelné odpovědi (přítomnost či nepřítomnost situace, statusu, charakteristiky, zákona/pravidla/postupu atd.);
- kvalitativní a subjektivní nástroje – které odkazují na hodnocení nebo stanovisko (úroveň spokojenosti, důvěry, hodnoty, znalosti atd.).“ (Dobrovolný Evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb SPC/2010/10/8 final, kap. 4.1, 4.2)

Jinými slovy Evropský rámec pro kvalitu počítá s využitím kvalitativních a kvantitativních měřítek, včetně subjektivních a objektivních výstupů, které ve svém důsledku mohou naplnit obecně pojem kvality nejenom v sociálních službách, ale můžeme je úspěšně aplikovat v rámci SPOD. Tím můžeme shrnout fakt, že pojem kvality v sobě obsahuje, jak kvalitativní, tak kvantitativní ukazatele, které hovoří, označují splnění/nesplnění faktu, že nějaká činnost, nebo služba je kvalitní.

Pokud se vrátíme k sociálním službám v ČR, tak vidíme stejný problém při definování pojmu kvalita, kdy zákonodárce, v oblasti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, ale i komentářová literatura, či odborné publikace se vyhýbají pojmu kvalita a nedefinují ji. V definování pojmu kvalita a ovlivňujících faktorů se tak setkáváme s určitým typem nepředvídatelnosti, o kterém hovoří Havlíková, Hubíková (Havlíková, Hubíková, 2022, str. 92): „*Téma výsledku se totiž jeví v rámci oboru sociální práce jako velmi obtížně uchopitelné, a to zejména proto, že lidské chování je z podstaty komplexní skutečností a intervence sociálního pracovníka je pouze jedním z vlivů, které na chování a jednání klienta působí (...), a dále také proto, že cíle sociální práce, včetně cílů individuální práce s klientem, jsou často dlouhodobé, zatímco hodnocení výsledků pro účely auditu či benchmarkingu mají obvykle charakter jednorázového snímku praxe.*“ Standardy kvality s touto nepředvídatelností musí počítat.

Ve Výkladovém sborníku pro poskytovatele (kap. 1.1. str. 5) je uvedeno: „...*Obecným cílem sociálních služeb je zajistit takovou míru podpory, která vede k samostatnému*

a důstojnému životu. ... Nositelem kvalitních sociálních služeb je personál, který poskytování sociálních služeb zajišťuje.“... „...Rovněž Analýza praktických zkušeností poskytovatelů sociálních služeb a inspektorů kvality ukázala na potřebu upravit znění a kritéria standardů tak, aby byly použitelné pro všechny druhy služeb. ... Dalším problémem je konflikt daný požadavkem na univerzalitu kritérií pro všechny druhy služeb na jedné straně a na jejich flexibilitu na straně druhé: druhy a způsoby poskytování podpory prostřednictvím sociálních služeb by měly pružně reagovat na situaci v terénu.... Stanovit dostatečně podrobné požadavky na kvalitu jednotlivých služeb při současném zajištění flexibility kritérií a jednotném porozumění lze těžko dosáhnout prostřednictvím jednorázového zakotvení požadavků v právním předpise. Jako vhodnější řešení se jeví stanovení mechanismu pro zpracování výkladu požadované dobré praxe a kritérií jejího posuzování s možností průběžné aktualizace tohoto výkladu v reakci na situaci v terénu. Navrhuje se proto připravit za účelem jednotného porozumění kritériím standardů jednotná vodítka, jejichž autorita by byla budovaná kombinací prvků a procesů jejich vzniku jakými jsou: zapojení zúčastněných stran, veřejná dostupnost, přiměřenost a vyváženost požadavků, zohlednění specifik druhů služeb. Důležité je, aby do vytvoření a aktualizace požadavků na kvalitu byla zapojena široká platforma jejich adresátů a příslušných odborníků ...“ (Kocman, Paleček, 2012, s. 5, 6, 15, 16), podobně Čermáková, Johnová, str. 5).

Lze obecně konstatovat, že pojem „kvalita“ je těžko definovatelný. V sociálních službách se začala vyvíjet myšlenka stanovení určitých vodítek (Čermáková, Johnová, 2002, str. 5) pro lepší pochopení některých kritérií standardů kvality, a to pro mimo jiné zachování transparentnosti kontrolního procesu. Stanovení vodítek bylo ze strany kontrolních orgánů stanoveno co nejvíce měřitelně, aby KO a kontrolující měli jasnou představu, co se pod každým kritériem standardů kvality bude muset naplnit, a co již vlastně do něho nepatří. Touto cestou se vydávají v roce 2013 i standardy kvality zavedené v rámci agendy SPOD. V roce 2014 MPSV vydává manuály implementace standardů kvality pro OSPOD, pověřené osoby a ZDVOP, které představují prvotní vodítka pro úspěšnou implementaci jednotlivých kritérií do života OSPOD a pověřených osob. Některé krajské úřady (Krajský úřad Středočeského kraje) vydaly podrobnější vodítka ke každému kritériu, aby byla zaručena transparentnost kontrolních úkonů kontrolujících a KO věděla, co se bude kontrolovat (viz ukázka Metodického pokynu KÚSK pro naplňování standardů kvality SPO pro OSPOD 2/2019 – příloha č. 6 této práce).

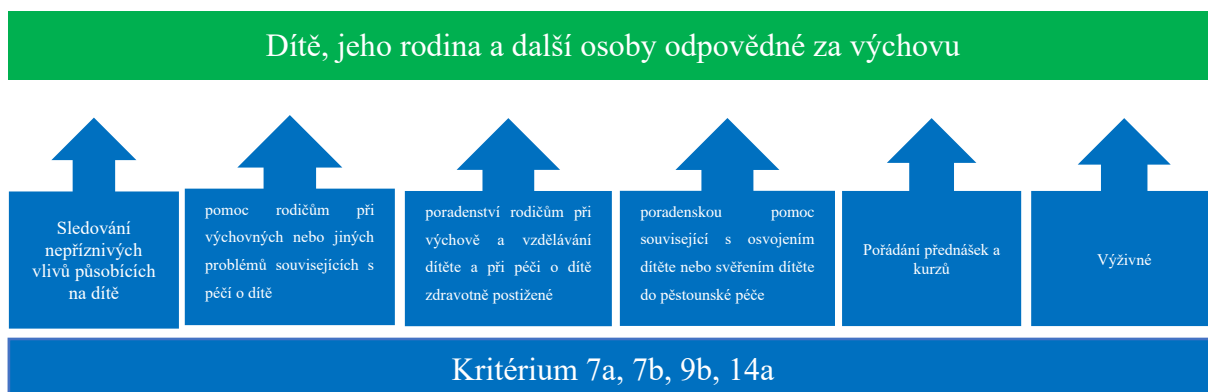
Je proto možné souhlasit s Malík Holasovou (Malík Holasová, 2014, s. 69), že kvalita je vykazována určitými znaky jako jsou znaky kvantitativní (měřitelné, objektivní) znaky a znaky kvalitativní (obtížně měřitelné, objektivní či subjektivní) jako je například spokojenost klientů s danou službou, či existence/neexistence určité situace. Autorka také poukazuje na fakt, že pokud tyto znaky chceme zaměřit pouze kvantitativně, měřitelně a objektivně, potom může pojem kvality sklouznout do formalismu a technokratického pojetí kvality a tímto způsobem se nepodchytí široký zájem principů sociální práce jako je například interakce mezi zaměstnanci a klienty sociálních služeb, jedinečnost každého klienta apod. (Malík Holasová, 2014, s.71).

Při zavádění standardů kvality na OSPOD čelily kontrolní týmy nadřízených orgánů OÚ ORP problémům s tím, zda se zaměřovat vůbec na ty znaky, které jsou kvalitativní povahy, těžko měřitelné a pokud ano, jakým způsobem zvolit nástroje na jejich vyhodnocení. V průběhu kontroly standardů v rámci OSPOD byly největším úskalím v otázce měřitelnosti kritéria např. 3b (srozumitelnost informací cílové skupině), 8b (problematika definice naléhavost případu), 9a (základní principy práce s klientem), 12b (srozumitelnost ve vedení spisové dokumentace), 14b (OSPOD se intenzivně věnuje přípravě dětí starších 16 let na jejich samostatný život). Tato kritéria umožňují různé zpracování, a tudíž každý kontrolní tým bude spatřovat naplnění těchto kritérií různým způsobem. Standardy kvality pokrývají tedy celý výkon SPOD (obr. č. 1, 2, 3, 4, 5).



Obrázek 1: Standardy kvality pomáhají dosáhnout státním orgánům nejlepšího zájmu dítěte jakožto cíle SPOD

Zdroj: zpracoval autor práce



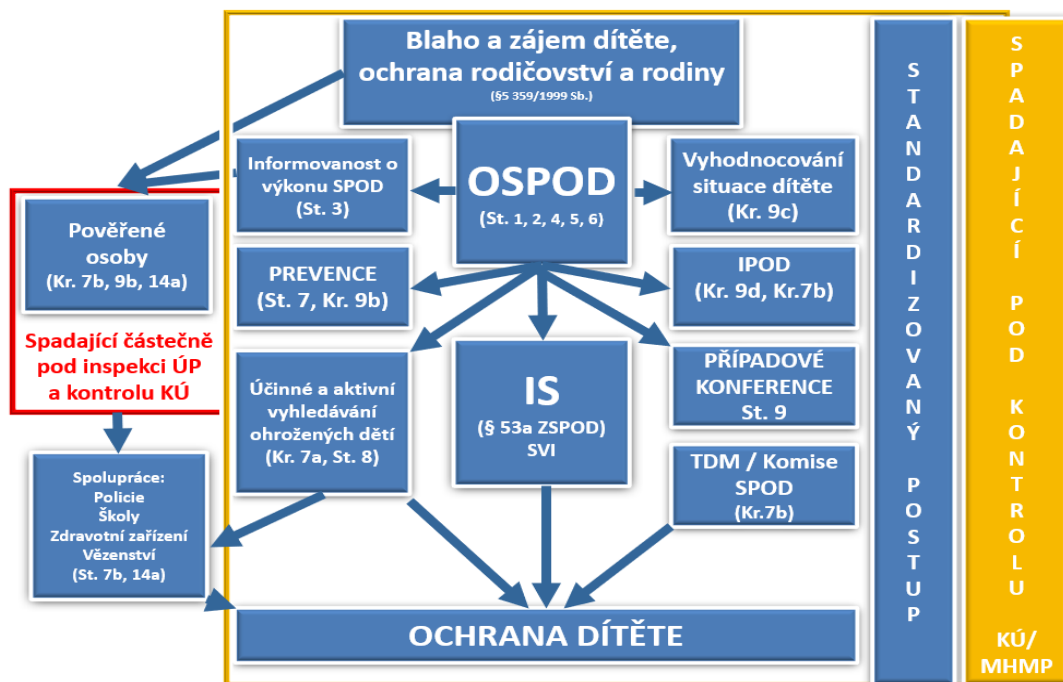
Obrázek 2: Standardizovaný systém preventivních a poradenských aktivit OSPOD

Zdroj: zpracoval autor práce dle ZSPOD a ZSPODV

Postup sociální události a její řešení	ZSPOD	Vztah k zavedené standardizaci
Zjištění vnitřních či vnějších ohrožení dítěte naléhavost případu (<i>periculum interior, periculum exterior</i>)	§ 6	kritérium 8b
Sociální dopad (<i>impactus socialis</i>)	§ 6, § 31 odst. 2	Kritérium 1a, 1b, 7a
Vyhodnocení situace dítěte	10, odst. 3 písm. c) a d), 10, odst. 5	kritérium 9c, 9d
Eliminace sociálního dopadu (<i>eliminatio</i>)	§ 9a, § 9b, § 15, § 16, § 16a	Kritérium 7a, 7b, 9b, 14a
Ochrana nezletilého dítěte (<i>protectio</i>)	§ 9a, § 9b, § 15, § 16, § 16a	Kritérium 9a, 9c, 9d, 14b
Pomoc a sanace (zhojení) následků plynoucích z vnějšího, či vnitřního ohrožení (<i>Auxilium et sanatio</i>), včetně preventivních aktivit	§ 10, odst. 3 a 5, § 11 odst. 1, § 12 odst. 1-4	Kritérium 7a, 7b, 9a, 9b, 14a

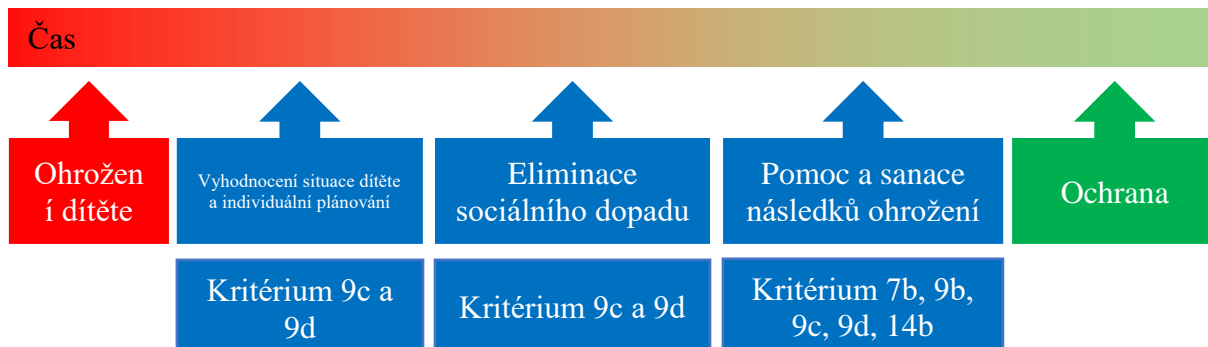
Obrázek 3: Standardizovaná aktivita OSPOD postup OSPOD v případě podezření a prokázání existence ohroženého dítěte

Zdroj: zpracoval autor práce in: Rogalewiczová, 2018, s. 384-389.



Obrázek 4: Systém intervence OSPOD z pohledu nástrojů sociální práce začleněných do standardů kvality

Zdroj: zpracoval autor práce



Obrázek 5: Systém standardizované intervence OSPOD ve prospěch ohroženého dítěte

Zdroj: zpracoval autor práce

2.2 Situace OSPOD před zavedením Standardů kvality do systému SPOD – Stručný historický exkurz

Systém sociálně-právní ochrany dětí v ČR před zavedením trpěl některými problémovými body, které systém ochrany dětí činil nepružným v otázce intervencí vůči ohroženým dětem, metodicky neukotveným, co OSPOD, to jiný postup při vyhodnocování situace dětí, neexistence moderních nástrojů sociální práce jako bylo využívání případových, či rodinných konferencí, absence individuálního plánování,

standardizace postupů. Jak je uvedeno v důvodové zprávě: „...V systému panuje značná rezortní roztržštěnost, část služeb pro ohrožené děti a rodiny je v gesci Ministerstva práce a sociálních věcí, pobytová zařízení spadají do oblasti školství a zdravotnictví. Jejich zřizovateli jsou ministerstva a kraje. Tento stav neumožňuje efektivní řízení a kontrolu hospodárnosti vynakládaných prostředků. Nejsou stanoveny standardy kvality práce, neexistují metodiky, které by sjednocovaly pracovní postupy a garantovaly kvalitní a efektivní ochranu všech dětí. V rámci jednoho typu zařízení či jednoho typu úřadu se setkáváme s naprosto rozdílnými přístupy založenými na intuitivních řešeních. Z tohoto důvodu jsou dlouhodobě neřešeny případy dětí, které jsou významně ohroženy...“ (Důvodová zpráva kap. 2.1 dostupné z: Systém ASPI – stav k 23.7.2022 do částky 98/2022 Sb. a 12/2022 Sb.m.s. - RA2008 Důvodová zpráva k zákonu č. 401/2012 Sb., změna zákona o sociálně-právní ochraně dětí. - LIT42837CZ – poslední stav textu). Důvodová zpráva dále pokračuje (in: Macela, 2019, str. 99-100) komentářem k zákonu č. 401/2012 Sb., kterým se novelizoval ZSPOD, a do kterého byl vložen § 9a, „...který upravuje opatření sociálně-právní ochrany používaná v situacích, kdy je ohrožena řádná výchova a příznivý vývoj dítěte. Opatření sociálně-právní ochrany mají komplexní charakter a jsou vykonávána s využitím odborných metod sociální práce, opatření a postupů odpovídajících současným vědeckým poznatkům. Vyjadřuje se také nezbytnost a důležitost prvotní a společné odpovědnosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte a nezbytnost poskytování potřebné pomoci těmto osobám, pokud nejsou schopny péči o děti nebo jejich výchovu řešit svými silami. Zakotvuje se, jako základní princip, důraz na kvalitu poskytování sociálně-právní ochrany, a to prostřednictvím standardů kvality sociálně-právní ochrany. Dále jsou definovány okruhy standardů kvality sociálně-právní ochrany, kterými jsou povinny se orgány sociálně-právní ochrany a osoby pověřené k výkonu sociálně-právní ochrany nebo zařízení sociálně-právní ochrany při výkonu sociálně-právní ochrany řídit.“

Zavedení standardů kvality vycházelo z úkolů vyplývajících z Národního akčního plánu k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období 2009–2011 (schválen usnesením vlády č. 883 ze dne 13. července 2009). „...Cílem bylo zkvalitnit systém péče o ohrožené děti zaměřením systému na prevenci ohrožení a všestrannou podporou rozvoje dětí v rodinném prostředí ve smyslu Národního programu reforem ČR 2011, část III. 2.1. Moderní sociální systém a pracovní právo (schválen usnesením vlády č. 314 ze dne 27. dubna 2011)“.

(Důvodová zpráva kap. 2 písm. c) Systém ASPI – stav k 23.7.2022 do částky 98/2022 Sb. a 12/2022 Sb.m.s. - RA2008 Důvodová zpráva k zákonu č. 401/2012 Sb., změna zákona o sociálně-právní ochraně dětí. - LIT42837CZ – poslední stav textu).

Samotné znění Národního akčního plánu definuje standardy kvality (Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období 2009 až 2011, kap. III., bod 1.) takto: „...*Standardy kvality práce s ohroženými dětmi vymezují základní kvalitativní a kvantitativní požadavky na práci s ohroženým dítětem a rodinou, jsou normou výkonu ochrany ohrožených dětí ve smyslu nastavení jasných požadavků na úroveň péče o ohrožené děti a rodiny. Standardy mají zásadně nadresortní charakter, jsou závazné pro všechny pečující osoby a instituce, jsou měřitelné a jsou nástrojem kontroly kvality. Kvalita péče vychází z Úmluvy o právech dítěte a zájmu dítěte. Standardy upravují základní zásady práce s klientem a jeho rodinou, etický rozměr práce, typologie služeb a jejich síťování, požadavky na kvalifikaci pracovníků, řízení a financování práce s ohroženými dětmi.*“. Jako naplnění Národního akčního plánu transformace systému o ohrožené děti zmiňme Akční plán k naplnění Národní strategie ochrany práv dětí, který se zaměřuje na implementaci standardů kvality do činnosti OSPOD (cíl 16: Kvalita práce, vzdělávání a standardy).

2.3 Zahraníční inspirace

Zavedené standardy kvality byly inspirovány příklady standardů kvality ve Velké Británii a to v otázce minimálních standardů pro pěstounskou péči, pro činnost správních orgánů působících v péči o děti a vytvořeného inspekčního systému ILACS (Inspecting local authority children's services britské Ofsted - inspekční činnost zaměřená na služby péče o děti). Anglická zkušenost ukazuje, že byla provedena nejprve standardizace činností a služeb pro pěstouny a dětské domovy v našem pojetí. Odkazují v tuto chvíli na dokument „*Fostering Services: National Minimum Standards*“ z roku 2011, dále na „*Guide to the Children's Homes regulations including the quality standards*“ z roku 2015 a minimální standardy pro britská rodinná centra: „*Residential Family Centres, National Minimum Standards*“ z roku 2013, které vydalo Britské ministerstvo školství. Dále pro zajímavost je třeba zmínit dokument „*Health and Social Care standards, My support, My life*“ z roku 2018, které vydala skotská vláda a de facto se v něm opakovala anglická zkušenost vytvoření minimálních standardů pro své sociální služby na území Skotska. Britská zkušenost razila vytvoření tzv. minimálních standardů

kvality pro tyto všechny služby, které by byly definovány značně obecně. Brzy se však ukázalo, např. v dokumentu skotského inspektorátu sociální péče „*A quality framework for children and young people in need of care and protection*“, že se stejně státní regulátor neobejde bez definování dobré praxe a určitých vodítek, které kontrolujícím, ale i kontrolovaným, dají zpětnou vazbu o plnění, resp. neplnění určitého kritéria daného Standardu.

2.4 Stanovení závaznosti standardů kvality pro OSPOD

Důvodová zpráva, kterou cituje Macela, 2019, str. 101-105 jednoznačně a správně hodnotí závaznost zavedené standardizace, když říká „...*Otázku závaznosti standardů pro územní samosprávné celky řeší § 61 odst. 2 obecního zřízení (a obdobně § 31 odst. 3 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, a § 30 krajského zřízení), podle něhož se obec při výkonu přenesené působnosti řídí zákony a dalšími právními předpisy. Podle § 58a zák. o soc.-práv. ochraně dětí jsou působnosti stanovené krajskému úřadu, obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností a obecnímu úřadu výkonem přenesené působnosti. "Právní síla" vyhlášky je proto v tomto případě dostačující.*“.

Na jednu stranu je v komentářové literatuře deklarováno, že závaznost je dána uvedením ve Vyhlášce 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o SPOD, ve znění pozdějších předpisů ZSPODV, tj. v prováděcím předpisu, který má určitou míru závaznosti (je to podzákoný právní předpis), ale na druhou stranu je konstatováno, že je nutné se řídit standardy kvality. Jsou zde zaměřovány dvě úlohy standardů 1) „*řídít se standardy*“ a 2) „*standardy naplnit a řídit se jimi*“. Přitom naplnění standardu v praxi a v teorii jsou dvě různé věci, které každý OSPOD, totéž i pověřená osoba, může naplňovat různě. A to z důvodu toho, že některá kritéria jsou definována příliš obecně a dovolují je zpracovat libovolně v široké, nebo v užší podobě a následně je různě dle libosti naplňovat. Tím se dostává subjekt do neřešitelného problému spolu s kontrolním nadřízeným orgánem, který standardy hodnotí a kontroluje. Tento fakt byl ale znám již v době přípravy standardů kvality, jak pro OSPOD, tak pověřené osoby. Je však toto přípravné období zmínit, protože některé věci, které byly podceněny, se ukázaly jako klíčové pro samotný úspěch/neúspěch implementace standardů kvality u výše uvedených subjektů.

2.5 Faktory ovlivňující kvalitu v rámci výkonu SPOD

Faktory působící na výkon SPOD (viz obr. č. 7, 8) jsou do značné míry ovlivněny povahou agendy, která je zařazena do struktury státní správy. Proto nemohou být stejné faktory, které ovlivňují kvalitu jako je tomu například v sociálních službách, či u pověřených osob. Malík Holasová (Malík Holasová, 2014, str. 34) uvádí tyto faktory, které mají vliv na pojetí kvality v sociálních službách a to jsou: spolupracovníci, donátoři, veřejnost, politika, zákony, konkurence, úřady, pečovatel/opatrovník, klient, organizace, spolupracovníci. V případě OSPOD na kvalitu nemůže mít vliv například konkurence (OSPODy si vzájemně nejsou konkurenty), spolupracující organizace a úřady. OSPOD je pod vlivem zákonů a politiků, kteří je utvářejí. OSPOD není závislý přímo na veřejnosti, neboť jeho činnost je striktně upravena zákony. A jako poslední bych uvedl principy sociální práce, které přímo mohou ovlivnit kvalitu výkonu SPOD. Mezi další faktory, které v současné době ovlivňují kvalitu je personální poddimenzovanost OSPOD na úrovni OÚ ORP (viz Příloha č. 7 - Tabulka obsazenosti OSPOD ve Středočeském kraji k 6.4.2023 - zdroj ČSÚ uvedená v příloha této práce), která může způsobit a způsobuje, jak si ukážeme níže, absenci kvalitního poskytování SPOD (červený kruh – viz obrázek č. 7). Tím, že je nedostatek zaměstnanců – sociálních pracovníků – je ohrožen nejenom samotný výkon SPOD, ale dochází k permanentnímu neplnění standardů kvality, a tudíž kontrolní orgán musí vždy konstatovat, že kvalitní výkon SPOD není zajištěn. Absence zaměstnanců má následně dominový efekt. Při nedostatku zaměstnanců OSPOD zaměstnanci „nestíhají“ plnit lhůty dle zákonných norem, doslova „hasí“ pouze ty nejpálčivější problémy, a na práci s rodinou a s nezletilými (sociální šetření, výchovná opatření, poradenská činnost atd.) nedostačuje časová dotace. Následně tato enormně složitá situace nakonec vede k vyhoření zbývajících zaměstnanců a fluktuace je tím důsledkem. To by bylo ale na jiný typ výzkumu.

2.6 Specifičnost Standardů kvality zavedených do agendy SPOD

Již v roce 2011 bylo rozhodnuto o standardizaci činnosti veřejné správy (resp. výkonu státní správy a přenesené působnosti, do níž spadá i agenda SPOD). Vláda svou Analýzou aktuálního stavu veřejné správy a navazující usnesení vlády č. 924 ze 14. prosince 2011 vytyčila úkoly a součástí usnesení byl například úkol nejpozději ke dni 1. ledna 2014 zajistit financování přeneseného výkonu státní správy

prostřednictvím standardů kvality na pilotním projektu jedné vybrané agendy v působnosti Ministerstva vnitra, který jednoznačně říká: „*Standard byl v tomto pojetí vnímán úkonově. Jeho základem se měl stát proces, který „bude vymodelován pomocí speciální metodiky (procesní a nákladový business model). ... Vládní materiál dovozoval, že „k zavedení tohoto systému financování je zapotřebí ke všem agendám, které obce vykonávají v přenesené působnosti, nastavit optimální procesní postupy.“*

Jak bylo výše uvedeno, standardy kvality zavedené v rámci OSPOD v České republice mají specifika, která se odlišují od standardů kvality pověřených osob, která se zase více podobají standardům kvality zavedených v sociálních službách. Zákodárce i předkladatel textů standardů kvality musel zohlednit specifickou státní správy, její připravenost/nepřipravenost na zavedení standardizace. Tato specifická se projevovala v souladu standardů kvality s legislativními povinnostmi a kompetencemi OSPOD, v zohlednění specifické cílové skupiny nemotivovaných osob, které spadají pod výkon SPOD v rámci veřejnoprávní, resp. soukromoprávní ochrany nezletilých a při zohlednění preventivních a restriktivních oprávnění a opatření, které OSPOD činí, zohlednit specifickou při nahlížení a zveřejňování standardů kvality. To vše mělo být završeno specifikou kontroly standardů v rámci státní správy a bodového hodnocení plnění kritérií standardů.

2.7 Legislativní povinnosti a kompetence OSPOD

Skoro veškeré činnosti OSPOD jsou přesně určeny mezinárodními Úmluvami, zvláště pak Úmluvou o právech dítěte (dále jen „ÚPrDt“), ZSPOD, ZSPODV, judikáty soudů, Směrnicí o vedení spisové dokumentace MPSV publikované ve Věstníku Vlády (Směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013), zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „SpŘ“), zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, dalšími personalistickými předpisy včetně závazných vnitřních směrnic daného úřadu či nadřízených orgánů. Dalo by se bez přehánění konstatovat, že OSPOD je „sešňorován“ zákonnými předpisy, mezinárodními dokumenty, judikaturou Evropského soudu pro lidská práva (dále jen „ESLP“) a českým soudy.

2.8 Specifická cílová skupina – Spolupráce s nemotivovanými nezletilci a jejich rodinami

Na rozdíl od sociálních služeb pracuje OSPOD mnohdy v drtivé většině s nemotivovanými klienty, kteří nehodlají a nechtějí změnit své povinnosti vycházející z rodičovské odpovědnosti, nehodlají změnit své patologické návyky a patologické (neuspořádané) vedení svého života, které má dopad na děti, respektive pracuje s dětmi samotnými, které vedou patologický či zahálčivý způsob života. Jednoznačně je cílová skupina demonstrativně definována v § 6 ZSPOD, které hovoří o ohrožených dětech, kterým je určena SPOD.

2.9 Preventivní a restriktivní činnost OSPOD

OSPOD v sobě zahrnuje zdánlivě protichůdné tendence, kdy 1) působí **sanačně a poradensky** vůči nezletilcům a jejich rodinám a 2) využívá mimo těchto měkkých intervencí i **sankční intervence**, které spočívají v uplatňování veřejnoprávní ochrany dětí, garantované státem, a to formou výchovných opatření, nebo předběžných opatření a dalších návrhů k soudu vedoucí k omezení, nebo ke zbavení rodičů rodičovské odpovědnosti v případě závažného porušení těchto povinností. V tomto smyslu se standardy kvality musí pokrývat i dané postupy, které vedou k restriktivním intervencím OSPOD jako jsou výchovná opatření, případně zajišťovací prostředky správního řádu, podávání návrhu k soudům apod. (obr. 2 a 5).

2.10 Rozdílný kontrolní mechanismus kontroly u OSPOD a pověřených osob

Rogalewiczová doplňuje (2018, str. 68-69): *„Dodržování standardů kvality je kontrolováno u orgánů sociálně-právní ochrany dětí krajskými úřady, u pověřených osob a zařízení pro sociálně-právní ochranu dětí krajskými pobočkami Úřadu práce v rámci inspekce poskytování sociálně-právní ochrany na základě § 50a Standardy kvality obsahují principy a systém hodnocení sociálně-právní ochrany dětí, kritéria sociální práce s klientem (například jakým způsobem probíhají jednání s dětmi, rodiči a dalšími osobami, jakým způsobem je vyhodnocována situace dítěte), kritéria personálního a organizačního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany dětí (týkající se například místní a časové dostupnosti, způsobu přijímání a zaškolování nových pracovníků a jejich profesního rozvoje) a kritéria technicko-provozního zajištění sociálně-právní ochrany dětí (týkající se například prostředí a podmínek, v nichž*

je sociálně-právní ochrana dětí vykonávána, informovanosti veřejnosti o způsobu poskytování a výkonu sociálně-právní ochrany dětí).“.

Tedy různé kontrolní orgány (inspekce sociálně-právní ochrany, krajské úřady, MPSV) hodnotí a kontrolují plnění standardů kvality podle Metodik MPSV. Plné znění standardů kvality pro OSPOD specifikují v příloze č. 5 této práce. Jedná se např. o Manuál provádění kontrol plnění standardů kvality sociálně právní-ochrany pro krajské úřady včetně Magistrátu hlavního města Prahy, Manuál implementace Standardů kvality sociálně-oprávní ochrany dětí. Inspekce SPO se zaměřuje na kontrolu plnění standardů kvality u některých osob pověřených k poskytování SPO a u ZDVOP, MPSV se zaměřuje na kontrolu standardů kvality u krajských úřadů, a krajské úřady kontrolují plnění standardů kvality u OÚ ORP. Je třeba také podotknout, že obecní úřady I. a II. typu jsou také vázány standardy kvality SPOD, neboť jsou také dle § 4 odst. 1 písm. c) ZSPOD orgány SPOD.

2.11 Bodové hodnocení standardů kvality u OSPOD v letech 2015-2021

Při zpracovávání standardů kvality pro OSPOD byla položena základní otázka, zda bodovat, či nebodovat splnění jednotlivých kritérií, k čemu jednotlivé body budou dobré, co budou vyjadřovat a jaká je jejich spojitost s určitou úrovní kvality, kterou pomocí standardů kvality hodláme dosáhnout.

Nakonec bylo přistoupeno k nastavení velmi přísného hodnocení, kdy za každé splněné kritérium byl započten jeden bod. Tím se do problémů nedostal jenom kontrolovaný subjekt státní správy, ale i kontrolující nadřízený orgán, kdy tento neměl možnost mediánového rozhraní bodů, jako tomu bylo od počátku v sociálních službách. Takže za každé i jen částečné naplnění kritéria bod nebyl započten a záleželo vysloveně na libovůli, chceme-li na liberálnějším pojetí kontrolující osoby, zda něco uzná, či nikoliv. Tím se bodové hodnocení vlastně stalo nejenom nefunkčním, ale i nespravedlivým.

Komentář Macela (2019, str. 105) však takto nastavené hodnocení jednotlivých kritérií zdůvodňuje tím, že „...*Plnění standardů se hodnotí systémem bodů, jde tedy o obdobu systému užívaného v oblasti sociálních služeb. V praktické rovině má však systém bodování smysl pouze u osob pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, kde lze při dosažení určitého počtu bodů prohlásit příslušné kritérium za splněné. Správní orgán však nemůže dodržovat pravidla*

např. z 80%, povinnosti vyplývající z právního předpisu (tedy i dodržování standardů sociálně-právní ochrany) musí naplnit bezesbytku.“

V otázce hodnocení standardů na úrovni OSPOD není pravdou, že státní orgán musí vše plnit na 100 %. I tento orgán může standardy kvality plnit částečně. Pokud k datu 1.1.2022 bylo zavedeno do ZSPODV hodnocení jednotlivých kritérií v rámci OSPOD dle vzoru sociálních služeb, potom bylo jasně deklarováno ze strany MPSV, že je možné naplnit jednotlivá kritéria výborně, dobře, částečně, nebo se body neudělí.

Rogalewiczová k hodnocení standardů body uvádí (Rogalewiczová, 2018, str. 68-69): „...*Ve ZSPOV (myšleno ZSPODV) jsou upravena obecná kritéria, každý orgán sociálně-právní ochrany dětí, zařízení pro sociálně-právní ochranu dětí nebo pověřená osoba zpracovává vlastní standardy kvality, v nichž uvádí konkrétní hodnoty, které mohou z ZSPOV vycházet, nebo být přísnější. Za každé splněné kritérium získávají orgány sociálně-právní ochrany dětí, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a pověřené osoby bod.*“ Tím je jenom potvrzeno tvrzení, že konkrétní kritéria mohou být zpracována různě, přísněji, liberálněji, což vlastně znamená, že se rozevírají pomyslné nůžky mezi jednotlivými významy pojmu kvalita, která v různých případech dostává různý význam.

Na závěr je třeba konstatovat, že bodování jednotlivých kritérií mělo vlastně jen nepatrný dopad. Bodové hodnocení mělo smysl pouze v **horizontální úrovni**, tj. kontrolovaný subjekt zjistil, jakým způsobem plní konkrétní dané kritérium a jak bylo ohodnoceno. Naopak se nedozvěděl, co znamená celkový počet bodů, zda celkový výkon SPOD či poskytování SPO je kvalitní, či nikoliv. Bodové hodnocení ve **vertikální úrovni** nebylo nikdy dostatečně využito k celkovému posouzení celého výkonu SPOD, resp. poskytování SPO.

2.12 Zveřejňování Standardů kvality OSPOD veřejnosti a nahlížení do standardů jakožto princip transparentnosti

Se zavedenou standardizací souvisí i problematika zveřejňování jednotlivých kritérií, které zpracoval místně příslušný OSPOD. Není jednoznačně uvedeno, jaká kritéria mají být zveřejněna, jaká případně nemusí, v jakém rozsahu, kdo může do nich nahlížet v případě zájmu, jakým způsobem je třeba zveřejňovat informace personálního charakteru, zda je možné použít na standardy kvality SvINF, kdy zákon neumožňuje, či pouze v omezené míře (§ 8a – ochrana informací týkající se osobnosti, projevů osobní povahy, soukromí fyzické osoby a osobní údaje, § 11 odst. 1 písm. a), odst. 2 písm. c)

a odst. 3 SvINF) ochranu informací, které se váží k vnitřním pokynům a personálním dokumentům povinného subjektu, resp. zajišťují neposkytnutí informací, které vycházejí z kontrolní (dozorové) činnosti. Přesto však už je znám judikát soudu (rozsudek Městského soudu v Praze, ze dne 14. května 2018), kterým byl vlastně porušen zákon, kdy žadatel o informace požadoval zaslání kompletně zpracovaných standardů kvality OSPOD a soud mu i proti dikci zákona vyhověl. Navíc ZSPODV uvádí ve standardu č. 3, kritériu 3a), že OSPOD zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality. Což je v rozporu s výše uvedeným paragrafem SvINF.

2.13 Znaky (vodítka) u jednotlivých okruhů standardů kvality

Již v Národním akčním plánu (kap. III., odst. 1) se objevuje myšlenka zavést a standardizovat agendu o SPOD: „...*Standardy kvality práce s ohroženými dětmi vymezují základní kvalitativní a kvantitativní požadavky na práci s ohroženým dítětem a rodinou, jsou normou výkonu ochrany ohrožených dětí ve smyslu nastavení jasných požadavků na úroveň péče o ohrožené děti a rodiny. ... Standardy mají zásadně nadrezortní charakter, jsou závazné pro všechny pečující osoby a instituce, jsou měřitelné a jsou nástrojem kontroly kvality. ... Standardy upravují základní zásady práce s klientem a jeho rodinou, etický rozměr práce, typologie služeb a jejich síťování, požadavky na kvalifikaci pracovníků, řízení a financování práce s ohroženými dětmi.*“ Pokud se zaměříme na strukturu standardů, potom zjistíme, že součástí každého standardu jsou kritéria, které mají určité indikátory (pro účely naší práce budeme hovořit o znacích), které sledují splnění určitých výstupů (viz obr. č. 6).



Obrázek 6: Struktura standardu a jeho význam

Zdroj: zpracoval autor práce

Jak bylo výše uvedeno, jednotlivá kritéria obsahují vodítka/znaky, 1) co konkrétně a jakým způsobem musí být měřitelně naplněno (**kvantitativní kritéria a jejich měřítka**) a potom 2) jsou zde kritéria, která jsou definována obecně, možno říci vágně (**kvalitativní kritéria**) a není z nich přesně zřejmé, co je jejich, či co má být jejich

obsahem, abychom mohli konstatovat, že kritérium a jeho úroveň kvality je bezvadně splněno. Tato vodítka a znaky jsou níže uvedené podle typu jednotlivých kritérií (viz obr. č. 19).

U kvantitativních kritérií stanovujeme indikátory / znaky měříme a hodnotíme počty, lhůty, existenci postupu (aniž bychom sledovali kvalitu jeho zpracování), existenci ve spisové dokumentaci, ve vyřízení stížností a provádění kontrol jednotlivých případů atd. To znamená, že důkazní břemeno OSPOD je určeno slovem kolik.

U kvalitativních kritérií se dostáváme na širokou škálu různých ověřování, hledání důkazů, zda určité principy, určité děje (naléhavost případu, srozumitelnost spisové dokumentace, zprostředkování určitých individualizovaných intervencí vůči daným klientům, či určitý specifický úkon/proces) OSPOD nezletilým zajišťuje. V tomto smyslu je pro kontrolní pracovníky připraven soubor zdrojů, ze kterých lze tuto kvalitativní měřítka vysledovat. Jedná se především o spisovou dokumentaci jakožto primárního zdroje, dále pak můžeme provádět strukturované rozhovory se zaměstnanci kontrolovaného OSPOD.

ZSPODV a ZSPOD uvádí tři okruhy standardů kvality pro OSPOD. Jedná se o:

- 1) standardy práce s klientem (kvalitativní kritéria)
- 2) standardy personálního a organizačního zajištění sociálně-právní ochrany (kvantitativní kritéria)
- 3) technickoprovozní zajištění sociálně-právní ochrany (kvantitativní kritéria)

Pokud zhodnotíme míru obecnosti stanoveného znění kritérií, potom můžeme vytvořit graf (obr. 19).

3 Cíl a okruhy implementace standardů kvality do činnosti OSPOD u jednotlivých kritérií dle kontrolních protokolů KÚSK

3.1 Cíl standardizace, fungování OSPOD a nejlepší zájem dítěte

Obecně platí princip stanovený v čl. 32 odst. 4 a 5 Úmluva o ochraně lidských práv a svobod, že péče o děti a jejich výchova je právem rodičů; děti mají právo na rodičovskou výchovu a péči. Práva rodičů mohou být omezena a nezletilé děti mohou být od rodičů odloučeny proti jejich vůli jen rozhodnutím soudu na základě zákona a rodiče, kteří pečují o děti, mají právo na pomoc státu. ÚPrDt ve své preambuli vyjadřuje přesvědčení států, že „...rodina, jako základní jednotka společnosti a přirozené prostředí pro růst a blaho všech svých členů a zejména dětí, musí mít nárok na potřebnou ochranu a takovou pomoc, aby mohla beze zbytku plnit svou úlohu ve společnosti. Smluvní státy uznávají, že v zájmu plného a harmonického rozvoje osobnosti musí dítě vyrůstat v rodinném prostředí, v atmosféře štěstí, lásky a porozumění a že dítě potřebuje pro svou tělesnou a duševní nezralost zvláštní záruky, péči a odpovídající právní ochranu před narozením i po něm...“. ÚPrDt jednoznačně poukazuje (čl. 3 bod 1, 2, 3) na to, že „...zájem dítěte musí být předním hlediskem při jakékoliv činnosti týkající se dětí, ať už uskutečňované veřejnými nebo soukromými zařízeními sociální péče, soudy, správními nebo zákonodárnyými orgány...“. Dále ÚPrDt požaduje od států „...zajistit dítěti takovou ochranu a péči, jaká je nezbytná pro jeho blaho, přičemž berou ohled na práva a povinnosti jeho rodičů, zákonných zástupců nebo jiných jednotlivců právně za ně odpovědných, a činí pro to všechna potřebná zákonodárná a správní řízení...“. Při zajištění této ochrany státy „...zabezpečí, aby instituce, služby a zařízení odpovědné za péči a ochranu dětí odpovídaly **standardům** stanoveným kompetentními úřady, zejména v oblastech bezpečnosti a ochrany zdraví, počtu a vhodnosti svého personálu, jakož i kompetentního dozoru...“.

Když byl novelizován ZSPOD zákonem č. 401/2012 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, objevil se v důvodové zprávě k této novele tento argument: „...V systému panuje značná rezortní roztržičnost, část služeb pro ohrožené děti a rodiny je v gesci Ministerstva práce a sociálních věcí, pobytová zařízení spadají do oblasti školství a zdravotnictví. Jejich zřizovateli jsou ministerstva a kraje. Tento stav neumožňuje efektivní řízení a kontrolu hospodárnosti vynakládaných prostředků. Nejsou stanoveny standardy kvality práce, neexistují metodiky, které by sjednocovaly pracovní postupy a garantovaly kvalitní a efektivní ochranu všech dětí. V rámci jednoho typu zařízení či jednoho typu úřadu

se setkáváme s naprosto rozdílnými přístupy založenými na intuitivních řešeních. Z tohoto důvodu jsou dlouhodobě neřešeny případy dětí, které jsou významně ohroženy.“ (Důvodová zpráva, kap. 2.1., dostupné z: Systém ASPI – stav k 23.7.2022 do částky 98/2022 Sb. a 12/2022 Sb.m.s. - RA2008 – Důvodová zpráva k zákonu č. 401/2012 Sb., změna zákona o sociálně-právní ochraně dětí. - LIT42837CZ – poslední stav textu.)

Závěrem tedy můžeme uzavřít, že smyslem zaváděných standardů kvality je poskytnout kvalitní výkon SPOD ze strany státních orgánů s cílem zajistit nejlepší zájem dětí, které jsou významně ohroženy (viz obrázek č. 1, 2).

3.2 Standardizovaný systém preventivních aktivit OSPOD

Jak bylo výše uvedeno, OSPOD je orgánem, který nevyvíjí pouze intervenčně restriktivní činnost, aby vynaložil veškeré úsilí na eliminaci, zmírnění a dopad ohrožení, které může ohrozit nezletilé dítě. Povinností OSPOD je vytvářet prostor pro prevenci a předcházení a ohrožení nezletilých dětí a to tak, aby nedošlo k jejich ohrožení, resp. aby ohrožení vůbec nenastalo. K tomu jsou určeny podpůrné aktivity zaměstnanců OSPOD, tj. vytvářet preventivní aktivity má OSPOD povinnost ze zákona, konkrétně (§ 10, odst. 3, písm. a), b) ZSPOD), sledovat nepříznivé vlivy působící na děti a zjišťovat příčiny jejich vzniku, činit opatření k omezování působení nepříznivých vlivů na děti, a poskytovat poradenskou činnost (dle § 11 ZSPOD), která spočívá v pomoci rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, v poskytování nebo zprostředkovává rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené (ÚPrDt a Úmluva o právech osob se zdravotním postižením), v pořádání v rámci poradenské činnosti přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovu, poskytuje osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, zejména v otázkách výchovy dítěte. OSPOD poskytuje pomoc při uplatňování nároku dítěte na výživné a při vymáhání plnění vyživovací povinnosti k dítěti, včetně pomoci při podávání návrhu soudu; přitom spolupracuje zejména s orgány pomoci v hmotné nouzi, povinnými osobami, orgány činnými v trestním řízení a soudy (viz obr. č. 2).

3.3 Standardizovaný systém intervence OSPOD vůči ohroženému dítěti

Systém intervence jednotlivých subjektů v rámci sociálně-právní ochrany poskytované státem by měl postupovat ve vztahu k ohroženým dětem od „nejměkčích“ řešení a sociálních intervencí jednotlivých aktérů systému pod vedením místně příslušného OSPOD (v roli manažera případu), který na základě vyhodnocovacího procesu (§ 10 odst. 3 písm. a) až e), § 1 ZSPODV) a stanovených cílů a míry jednotlivých intervencí bude škálovat jednotlivé preventivní či intervenční aktivity (viz obr. 4 a 5 – Systém standardizované intervence OSPOD). Jestliže doba a intenzita působení negativních jevů na dítě jsou kritérii pro vyhodnocení dítěte jako ohroženého, potom stejné měřítko musí být uplatněno pro represivní intervenční činnosti OSPOD a činnost spolupracujících subjektů, které rovněž musí být vyvíjeny systematicky, po určitou dobu a v určité intenzitě na ochranu dítěte. Na jeho akutní ohrožení je nutné použít efektivní opatření vedoucí k jeho eliminaci. Na potřebu dítěte navazuje „na míru šitá“ intervence s potřebným souborem činností, aktivit a služeb, které mají za cíl zmírnit, či úplně eliminovat negativní dopady vnějších či vnitřních ohrožení na dítě. Tyto činnosti mají být standardizovány, tj. mají na sebe vzájemně navazovat měřitelným a jednoznačným způsobem, aby konkrétní situace daného dítěte byla díky zavedeným postupům brzy vyřešena a stabilizována. „...*Ze spisové dokumentace orgánu sociálně-právní ochrany dětí musí být zjevné, kde a v čem konkrétně shledává zájem dítěte a na základě jakých konkrétních zjištění své úvahy vedl. Kroky orgánu sociálně-právní ochrany dětí musí být provázané a musí mít logickou posloupnost.*“ (Veřejný ochránce práv, databáze ESO, právní věta 6033/2015/VOP (dostupné z: <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5022>))

To se týká i dalších nástrojů sociální práce v rámci SPOD jako je individuální plánování: „...*Individuální plánování musí směřovat k vytvoření realistického a konkrétního plánu ochrany dítěte (§ 10 odst. 3 písm. d/ zákona o sociálně-právní ochraně dětí). Nelze se spokojit s formálním dokumentem.*“ (Veřejný ochránce práv, databáze ESO, právní věta 4427/2013/VOP).

Nejedná se tedy pouze o situace zajištění neodkladné péče dítěti, ale může se jednat i o dlouhodobé nepříznivé ohrožování dítěte vnějšími ohroženími, které nejsou akutním a bezprostředním ohrožením, ale dlouhodobě neúnosným jednáním vnějších činitelů, které na dítě působí. Zvláště se jedná o dlouhodobé působení syndromu CAN, které není ohraničeno jediným činem (*actus*), ale působí dopad (*impactus*) na dítě dlouhodobě (*ad tempus longum*) do doby, než je věc zjištěna a sanována (viz obrázek č. 2, 3, 4, 5).

3.4 Odklon od povinnosti zpracování postupů a pravidel a důkazní břemeno OSPOD

Zpracované standardy kvality pro OSPOD se vyznačují tím, že OSPODY nemají (až na 3 kritéria: 5b, 5d, 13a) povinnost vytvořit písemné postupy oproti 23 kritériím standardů sociálních služeb (1c, 1d, 2a, 2b, 2c, 3a, 3c, 4a, 5a, 6a, 7a, 7b, 9a, 9b, 9c, 9d, 10a, 10b, 10c, 10d, 12a, 14a, 15b), 19 kritériím Standardů kvality pro pověřené osoby (1b, 2a, 2b, 4b, 6c, 7b7c, 8a, 8b, 9a, 9b, 10a, 10b, 11b, 11c, 12a, 13a, 14a, 16b) a 20 kritériím standardů pro ZDVOP (1b, 2a, 2b, 2c, 5c, 7b, 7c, 8a, 9a, 9b, 9c, 10a, 10b, 10d, 11a, 11b, 12a, 13a, 14a, 16b). Při přípravě standardů kvality pro OSPOD se vycházelo z přesvědčení, které jsem zmínil výše, že OSPOD jakožto orgán státní správy je ohraničen legislativou, podzákonými právními normami, směrnicemi, a je těmito normami natolik limitován, že už by bylo svým způsobem nadbytečné, ještě požadovat zpracování dalších postupů a pravidel (srv. Macela, 2019, str. 105). Tím sice došlo k tomu, že OSPOD tak nebyl zatížen vypracováváním dalších postupů, ale vznikl problém, jakým způsobem některá kritéria standardů vlastně kontrolovat, resp. jakým způsobem OSPOD prokáže, že dané kritérium plní, či nikoliv, případně, co má být obsahem daného kritéria. Byl omezen určitý formalismus kontrol standardů na OSPOD, kterému se třeba dle individuálního projektu MPSV Inovace systému kvality sociálních služeb nevyhnuly sociální služby, kdy „...*Při inspekcích i při přípravě na ně se totiž ...orientuje pozornost poskytovatelů i inspektorů především na písemné metodické materiály služby, místo na samotnou praxi služeb. Přednost metodiky před praxí vyjádřený touto formulací vede k tomu, že inspekce často vytýkají poskytovatelům místo nedostatků v praxi nedostatky v metodice a následně požadují i úpravy metodických materiálů. Dokonce i v případě, že inspekce chce službě vytknout nějaké nedostatky v její praxi, logika kritéria („má metodiku a podle ní postupuje“) nutí inspekci požadovat změnu metodických materiálů, nikoli přímo změnu praxe. To zvyšuje míru formalismu při uplatňování standardů i pocit poskytovatelů, že nároky inspekce jsou odtržené od jejich každodenní praxe. V tomto schématu může dokonce dojít k tomu, že právě proto, že praxe služby je shledána lepší než psaný postup, je služba v příslušném kritériu ohodnocena hůře (Kocman & Paleček, 2012).“ (Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb – Druhý návrh věcného řešení, 14. května 2013)*

3.5 Faktory ovlivňující výkon SPOD

Standardizovaný systém výkonu SPOD a pojetí kvality, o kterém jsme si řekli výše, však ovlivňují faktory (obr. č. 7), na které samotný výkon SPOD nemá vliv. Jedná se především o optimální počet zaměstnanců, o principy sociální práce, politické tlaky (zákonodárné usměrňování), postupy a metodiky ústředního orgánu státní správy, kterým je MPSV, zákony a mezinárodní dokumenty. Dále můžeme poukázat na oblast již zmíněných legislativních dokumentů (obr. č. 8), které doslova lemují výkon SPOD v ČR. Pokud bychom se zaměřili na personální otázku, tak ta se ukazuje jako klíčová pro další výkon SPOD a pro zajištění kvalitního fungování OSPOD.



Obrázek 7: Faktory ovlivňující kvalitu výkonu SPOD

Zdroj: zpracoval autor práce



Obrázek 8: Legislativní faktory ovlivňující činnost OSPOD

Zdroj: zpracoval autor práce

4 Výzkumná a metodologická část

4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem tohoto výzkumu je zjištění problémů při implementaci standardů kvality na úrovni OÚ ORP v průběhu let 2015-2021 v České republice. K tomu poslouží shromáždění dat takovým způsobem, abychom mohli odpovědět na stanovené níže uvedené výzkumné otázky.

V souvislosti s cílem práce byly stanoveny dvě výzkumné otázky: 1) Jaká negativa vyhodnotili zaměstnanci OSPOD při implementaci Standardů kvality za roky 2015-2021?

2) Jaká negativa byla identifikována ze strany kontrolních orgánů (Krajského úřadu Středočeského kraje) při implementaci Standardů kvality při provádění kontrol standardů kvality u OSPOD v protokolech z kontrol v letech 2016-2021?

4.2 Představení použitých metod

Výzkum se zaměřil nejenom na potvrzení, zda existují, či neexistují nějaké problémy v otázce implementace standardů kvality, ale i jaký typ problémů byl ze strany zaměstnanců identifikován, a jak často byl daný problém zmíněn, ať už ze strany zaměstnanců OSPOD v dotazníku, nebo ze strany pracovníků Krajského úřadu Středočeského kraje v protokolech z kontrol. Bylo osloveno velké množství respondentů (viz níže) s cílem co možná nejširšího anonymizovaného vyjádření zaměstnanců OSPOD k dané problematice zavedené standardizace. Jako sekundárním zjištěním bylo zjišťování určitých pozitiv se zavedenou standardizací.

Pro účely dosažení cíle práce, tj. zjištění existence problémů při implementaci standardů kvality a zodpovězení dvou stanovených výzkumných otázek byly zvoleny dvě metody:

1) Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci OSPOD Středočeského kraje.

2) Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje provedených v letech 2016-2021 na OSPOD.

4.2.1 Dotazníkové šetření

První metodou je dotazníkové šetření mezi zaměstnanci OSPOD na území Středočeského kraje, který byl zvolen proto, že je největším krajem v rámci České republiky

(viz dále kapitola 4.2.3. Popis výzkumného vzorku – zaměstnanci OSPOD Středočeského kraje). Dotazník byl vytvořen v aplikaci *Survio* (survio.com) a obsahoval **10** otázek, které byly zaměřeny na tyto oblasti:

- 1) Jakým způsobem hodnotíte zavedenou standardizaci na OSPOD v letech 2015-2021?
- 2) Jakým způsobem hodnotíte zavedenou standardizaci na OSPOD v letech 2015-2021?
- 3) Jakým způsobem byly na Vašem oddělení SPOD zpracovány standardy kvality?
- 4) Jaké nejčastější úskalí jste jako zaměstnanec/zaměstnankyně OSPOD řešil/a při zpracování standardů OSPOD?
- 5) Jaké kritérium Vám dělá největší potíže/problémy při naplnění v praxi a z jakého důvodu? Prosím popište v textu
- 6) Vyberte nejčastější potíže/problémy při zavádění standardů kvality do praxe Vašeho OSPOD
- 7) Jaká pozitiva spatřujete v zavedené standardizaci na OSPOD?
- 8) Jaké změny/úpravy byste navrhovali provést v jednotlivých kritériích textu standardů kvality ve Vyhlášce č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o SPOD.
- 9) Co podle Vás chybí ve Standardech kvality/případně jaké oblasti by bylo nutné standardy upravit?
- 10) Mají dle Vašeho názoru standardy kvality dopad na cílovou skupinu dětí a jejich rodin? V čem?

Vzor dotazníku je uveden v přílohách této práce, v příloze č. 4.

Dotazníkovým šetřením (formou emailu dotčených respondentů s odkazem na dotazník) bylo osloveno **295** zaměstnanců OSPOD Středočeského kraje. Dotazník byl koncipován jako dobrovolný, byla zajištěna anonymita respondentů a důvěrnost zjištěných informací v rámci nastavení v aplikaci *Survio* (<https://www.survio.com/>).

4.2.2 Protokoly z kontrol v letech 2016-2021 a jejich zasazení do kontrolního procesu KÚ

Pro účely dalšího získání dat potřebných ke zjištění problémů při implementaci standardů kvality v rámci OSPOD Středočeského kraje, bylo využito **50** protokolů o kontrole Krajského úřadu Středočeského kraje z let 2016-2021. Jedná se o protokoly vytvořené

nadřazeným kontrolním orgánem obecních úřadů obcí s rozšířenou působností na území Středočeského kraje, kterým je Krajský úřad Středočeského kraje. Kontrola výkonu přenesené působnosti OÚ ORP Středočeského kraje na úseku SPOD je zajišťována pracovníky Odboru sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí Krajského úřadu Středočeského kraje a při jejím provádění postupují zaměstnanci vykonávající kontrolní činnost dle platných legislativních ustanovení KŘ a souvisejících zákonů (ZSPOD, SpŘ, SvINF, apod.) k zajištění kontroly výkonu přenesené působnosti obcí jednotlivými odbory krajského úřadu. Dále kontrolní činnost nejenom na úseku SPOD upřesňuje obecné postupy při zajišťování kontroly výkonu přenesené působnosti obcí jednotlivými odbory krajského úřadu dle § 67 odst. 1 písm. e) zákona o krajích, ve smyslu KŘ.

Cílem kontroly je prověřit:

- úkoly vyplývající z ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSPOD“), zejména:
 - úkoly vyplývající z umístění dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc ve smyslu § 29, § 30, § 42 ZSPOD;
 - úkoly vyplývající ze svěřením dítěte do výchovy jiných osob dle § 19 ZSPOD;
 - úkony spojené se zprostředkováním osvojení a pěstounské péče ve smyslu § 19a, § 21 ZSPOD;
 - úkoly spojené s vyhodnocování situace ohroženého dítěte dle § 10 ZSPOD;
 - zpracování a realizace individuálního plánu ochrany dítěte dle § 10 ZSPOD;
 - zpracování a obsah dohod o výkonu pěstounské péče dle § 47b ZSPOD.
- vedení a obsah spisové dokumentace ve smyslu §§ 54–57 ZSPOD a Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21, ze dne 19. 9. 2013;
- poskytování informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, na úseku sociálně-právní ochrany dětí;
- správní řízení v oblasti SPOD dle § 12, § 13 a § 55 ZSPOD, a jejich soulad SpŘ;

- Standardy kvality výkonu SPO dle ustanovení § 9a odst. 3 a 4 ZSPOD ve smyslu Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí (ZSPODV), a jejich naplňování v praxi.

Pro účely této práce je nejdůležitější poslední kontrolovaná agenda standardů kvality. Kontrolní orgán sleduje ve standardech kvality tyto oblasti:

1) Pravidelné Revize jednotlivých kritérií standardů

- Standardy kvality je nezbytné podrobovat pravidelné revizi.
- Revize obsahu standardů je nezbytné provádět vždy po změně legislativy, vnitřních předpisů OÚ ORP, personálního stavu na OSPOD apod., tak, aby byly stále aktuální, minimálně 1x ročně.

2) Provázanost standardů s vnitřními předpisy úřadu

- Pro úspěšné naplňování jednotlivých kritérií standardů je nezbytné, aby existovala provázanost mezi jejich obsahem a konkrétními dokumenty úřadu (např. systém zaškolování nových zaměstnanců, vzdělávání zaměstnanců úřadu, personální zajištění výkonu SPO apod.).

3) Zpracování obsahu kritérií standardů

- Jednotlivá kritéria musí být popsána měřitelným způsobem, a nikoliv obecnými frázemi.
- Obsah kritérií formulujeme tak, aby přinášel odpovědi na otázky:
 - Jaký stav a čeho chceme naplněním kritéria dosáhnout?
 - Kdo zajišťuje naplnění kritéria?
 - Jakým způsobem je zajištěno naplnění kritéria?
 - V jaké časové lhůtě je zajištěno naplnění kritéria?
 - Jaké jednotlivé a navazující kroky budou činěny pro naplnění kritéria?

4) Přílohy ke Standardům kvality SPO

- Ke každému zpracovanému kritériu je nezbytné doložit příslušný dokument (např. metodiku MPSV, či nadřízeného metodického a kontrolního orgánu, dokumenty OÚ ORP apod.), na který je v kritériu odkazováno, nebo jej obecně upravuje.
- Pro účely kontroly je nezbytné zajistit dostupnost takových dokumentů.

- Jako samostatnou přílohu je doporučeno vytvoření závazných vzorů tiskopisů, formulářů a dokumentů užívaných při výkon SPO (např. vyhodnocení situace dítěte, IPOD, přehled návštěv v rodině s nařízeným dohledem nad výchovou dítěte apod.). Při jejich tvorbě je nutné vycházet ze Směrnice MPSV o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené OSPOD a o stanovení rozsahu evidenci a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče, č. j. 2013/26780-21, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

5) Kontrola standardů jakožto soulad popsané teorie a aplikace v praxi

- Dodržování standardů kvality bude v případě orgánů sociálně-právní ochrany kontrolováno nadřízeným orgánem v režimu kontroly výkonu přenesené působnosti. Tato skutečnost vyplývá z obecné úpravy zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, zákona č. 129/2000 Sb., o krajích a zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, a proto není třeba je zvláště upravovat v ZSPOD. To znamená, že ve vztahu k obecním úřadům a OÚ ORP budou standardy kvality monitorovány nadřízeným krajským úřadem.

Z každé kontroly daného OSPOD je zpracován kontrolní skupinou protokol o kontrole dle § 12 KŘ, kterým obsahuje dle téhož paragrafu odst. 1 písm. h) „...*kontrolní zjištění, ... zjištěný stav věci s uvedením nedostatků a označení právních předpisů, které byly porušeny, včetně uvedení podkladů, z kterých tato kontrolní zjištění vycházejí...*“. Jedná se tudíž o objektivní zprávu, která je prokázána důkazy ve smyslu **principu materiální pravdy**, kterou stanovuje § 3 SpŘ. Smyslem tohoto principu je, že musí být zjištěn stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti. „...*Podstatné tak však je, aby byla uváděna jen ta zjištění, která mají oporu v obdržených informacích a dokumentech a dalších skutečnostech zjištěných kontrolujícími nebo výpovědích, na něž je v protokolu jednoznačně odkázáno anebo jejichž existenci lze doložit...*“ (Jemelka, Vetešník, Libosvár, 2014, str. 112-115). Z výše uvedeného vyplývá, že protokoly o kontrole jsou objektivním (alespoň by měly být) zjištěním prokázaným důkazem.

Pro účely metody výzkumu se jeví závěry protokolů o kontrole svým způsobem více validní a akceptovatelné než případné subjektivní názory respondentů (zaměstnanců OSPOD) v rámci dotazníků, kteří se vyjadřují ke standardům kvality a problémům při jejich implementaci do praxe.

4.2.3 Popis výzkumného vzorku – zaměstnanci OSPOD Středočeského kraje

Výzkum probíhal na území Středočeského kraje, který je velikostí, počtem obcí i obyvatel největším krajem České republiky. Jeho rozloha k 1. 1. 2017 (10 929 km²) zabírala téměř 14 % území ČR a byla přibližně dvakrát větší, než je průměrná rozloha kraje v České republice. K 31. 12. 2021 měl Středočeský kraj 1 386 824 obyvatel ([více na www.czso.cz](http://www.czso.cz)) a je nejlidnatějším regionem České republiky.

Administrativně se kraj dělí na 26 správních obvodů obcí s rozšířenou působností, které k 1. lednu 2003 nahradily bývalé okresní úřady. Rozlohou největší je správní obvod obce Rakovník (8,2 % rozlohy Středočeského kraje), nejmenší je správní obvod obce Neratovice (1 % rozlohy Středočeského kraje). Obce s rozšířenou působností se dále dělí na obce s pověřeným obecním úřadem. Ve Středočeském kraji je 55 obcí s pověřeným obecním úřadem.

K 1. 1. 2020 bylo na území kraje 1 144 obcí (ČSÚ pro Středočeský kraj (dostupné z www.czso.cz). Největší počet obcí je soustředěn v okresech Příbram a Mladá Boleslav (v každém 120 obcí) a nejmenší počet obcí má okres Mělník (69 obcí). Největším správním obvodem obce s rozšířenou působností je obvod Mladá Boleslav, do kterého spadá 98 obcí, naopak správní obvod Lysé nad Labem tvoří pouze 9 obcí.

V rámci Středočeského kraje je k zřízeno 26 OÚ ORP, ve kterém pracuje **295** zaměstnanců OSPOD. Pravomoci a činnost těchto orgánů jsou popsány v teoretické části této práce, a zvláště pak v ZSPOD. Pro účely této práce to však není podstatné.

Skupina zaměstnanců OSPOD Středočeského kraje byla využita z důvodu toho, že jde o největší výzkumný vzorek zaměstnanců OSPOD v rámci 14 krajů. Na základě 295 zaměstnanců OSPOD může teoreticky poskytnout relevantní zpětnou vazbu vztahující se k tématu problémů při zavádění standardů kvality do fungování středočeských OSPOD. Celkový počet zaměstnanců OSPOD v ČR je **2711** osob k 31. 12. 2021 (Roční výkaz o výkonu sociálně-právní ochraně dětí MPSV za rok 2021). 295 respondentů OSPOD je 10,9 % z celkového počtu možných respondentů. Ke dni 15.11.2022, kdy bylo dotazníkové šetření ukončeno, a vyplnění platných dotazníků se účastnilo celkem **129** z celkového počtu **295** zaměstnanců OSPOD, což je **43,7** %. (viz obr. 9 – Celkový počet respondentů a podíl těch, kteří dotazník vyplnili a kteří ho nevyplnili k datu 15.11.2022)

Všichni dotazovaní byli zařazeni k výkonu SPOD jakožto zaměstnanci OÚ ORP, včetně vedoucích. Všichni oslovení zaměstnanci splňovali kvalifikaci sociálního pracovníka dle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se složenou zkouškou ZOZ v agendě SPOD, nebo s uznanou rovnocenností vzdělání dle ÚřÚSC.



Obrázek 9: Celkový počet respondentů a podíl těch, kteří dotazník vyplnili a kteří ho nevyplnili k datu 15.11.2022

Zdroj: Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k 15.11.2022.

4.3 Způsob zpracování dat u dotazníku a provedení kategorizace získaných dat

Dotazník (viz příloha č. 4 – vzor dotazníkového šetření) je uspořádán ve formě dotazníkových listů, které respondenti vyplnili v aplikaci Survio. Jedná se o 10 otázek s uzavřenými i otevřenými otázkami, nebo se smíšenými otázkami. Jednotlivé dotazníky byly vloženy do souhrnného výsledkového zdroje, které bylo vytvořeno pomocí systému Survio. U otevřených otázek, kde nebylo možné vybrat předepsané odpovědi bylo nutné vytvořit zkratky (zkrácené kategorizované věty), které nejlépe vystihovaly skupinu podobných odpovědí. Jednalo se o otázku č. 1, 3, 4, které byly koncipovány jako zcela otevřené pro jakékoliv reakce respondentů. V dotazníku se dále objevovaly otázky s částečně uzavřenými otázkami, ve kterých bylo možné zvolit položku „Jiné“, která dovozovala respondentovi využít své vlastní pohledy na otázku, pokud mu nevyhovovala navrhovaná odpověď. Na otázku „Jiné“ však nedokázali respondenti odpovědět, byť

do označené položky „Jiné“ mohli vložit vlastní svůj komentář. Neučinili tak. Tím bylo 55 odpovědí ponecháno bez bližší specifikace.

Dále se jednalo se o otázky 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, které obsahují navržené baterie odpovědí, které mohl respondent zaškrtnout buď jednu odpověď, nebo vícero odpovědí. Následné odpovědi poté byly vloženy do grafu pro lepší přehlednost.

Otázky č. 1, 3, 4 jsou založeny na otevřených otázkách a volných odpovědích respondentů, které byly shromážděny a roztríděny do jednotlivých kategorií, dle níže uvedené tabulky v příloze č. 1 této práce – Kategorizace jednotlivých odpovědí dotazníku u otázek dotazníkového šetření). Smyslem těchto otázek bylo „nesešňorovat“ respondenta navrženými odpověďmi, ale dát mu určitou volnost pro to, aby se dokázal vyjádřit. Pokud respondent uvedl například odpověď: *„Nedovedu přesně posoudit, neboť jsem na OSPOD nastupoval v roce 2014, nemám tedy srovnání s předešlými lety. Na jednu stranu to mohlo zkvalitnit práci OSPOD, na druhou stranu to mohlo zvýšit administrativu.“*, je taková odpověď zařazena hned do tří kategorií: 1) Nemohu posoudit z důvodu krátkého působení na OSPOD, za 2) Standardy zvyšují úroveň profese a 3) Standardy jsou administrativní práce navíc. Tím dostáváme u některých složených odpovědí jednoho respondenta vícero kategorií, třeba i naprosto protichůdných. Kategorizaci těchto odpovědí u otázek provádím ve výše uvedené příloze č. 1 – Kategorizace jednotlivých odpovědí dotazníku u otázek dotazníkového šetření.

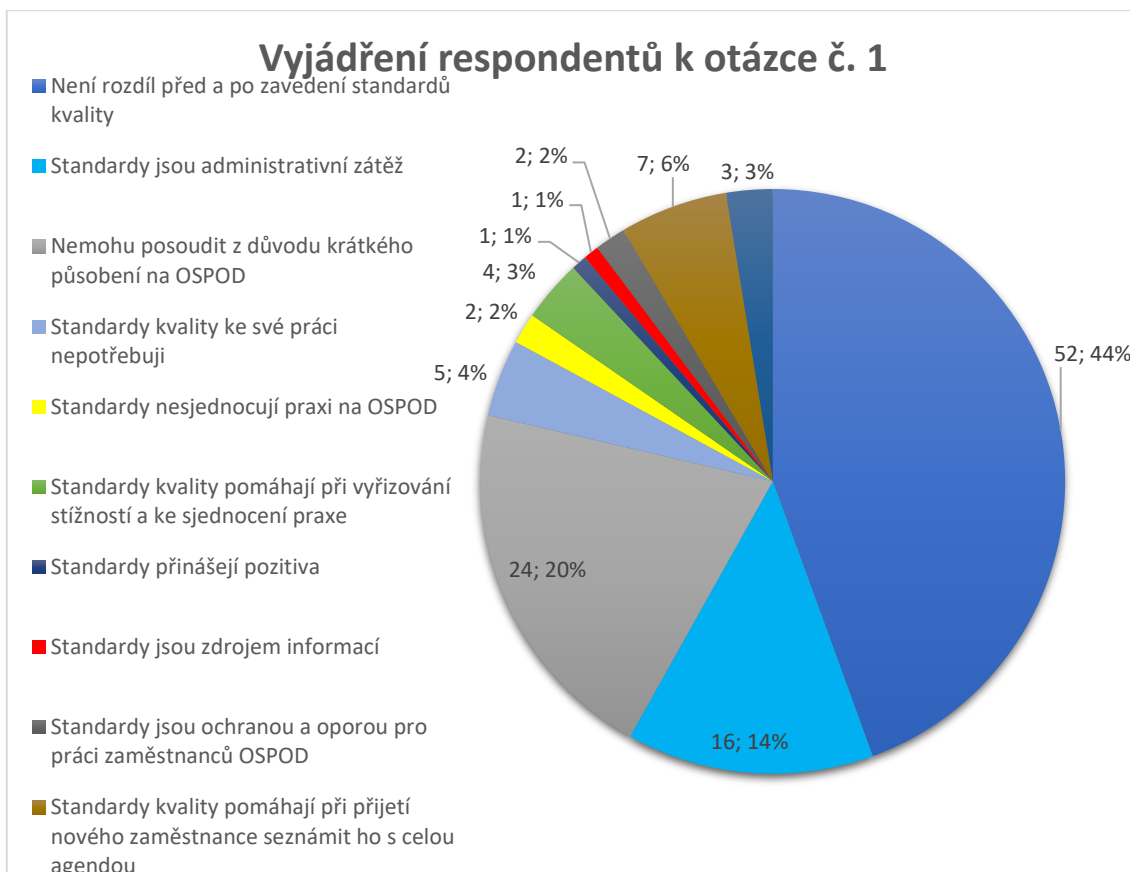
4.4 Výsledky dotazníkového šetření a kategorizace odpovědí

Výsledky dotazníkové šetření uvádím v grafech níže. Jak bylo výše uvedeno, dotazníkovým šetřením bylo osloveno **295** pracovníků OSPOD Středočeského kraje. Hlavním smyslem bylo zjištění hlavních problémů při implementaci standardů kvality do činnosti OSPOD, které se objevily v letech 2015-2021. Jako sekundární se jevílo zjištění pozitivních věcí, které souvisely se zavedením standardů. Dotazník byl zaslán přímým linkem aplikace Survio na emailové adresy pracovníků OSPOD Středočeského kraje (viz tabulka v příloze č. 1 této práce – Kategorizace jednotlivých odpovědí dotazníku u otázek dotazníkového šetření). Skutečný počet respondentů, kteří vyplnili dotazník, však byl **129**.

Na základě výše uvedeného dotazníkového šetření bylo zjištěno, že 52 respondentů z 129 respondentů označilo standardy kvality jako nástroj, který nikterak neovlivnil činnost OSPOD. Respondenti jednoznačně určili, že nevidí přidanou hodnotu standardů

kvality a situace je pro ně stejná jako situace před jejich zavedením. Pokud navíc k tomu připojíme 16 respondentů, kteří spojují standardy kvality s větším administrativním zatížením a s 5 respondenty, kteří standardy kvality nepotřebují ke své práci na OSPOD, potom zavedení standardů bylo skoro u poloviny respondentů považováno za zbytečný nástroj. Do tohoto počtu samozřejmě není možné započítat ty, kteří přišli na OSPOD v posledních letech (24 respondentů) a tudíž nedokáží posoudit hodnotu standardů pro svoji činnost na OSPOD. Velmi nepatrný počet respondentů sdělil, že jim standardy pomáhají při přijetí nového zaměstnance (7 respondentů), nebo že zvyšují kvalitu úrovně výkonu SPOD (3 respondenti), nebo že standardy kvality pomáhají při vyřizování stížností a ke sjednocení praxe postupů na místně příslušném OSPOD (4 respondenti), standardy přináší pozitivní (1 respondent - už ale není specifikováno, jaká), standardy jsou zdrojem informací (1 respondent), nebo že standardy jsou oporou /ochranou pro pracovníky SPOD (2 respondenti). Naopak někteří poukázali na fakt, že standardy samy o sobě nesjednocují praxi na OSPOD.

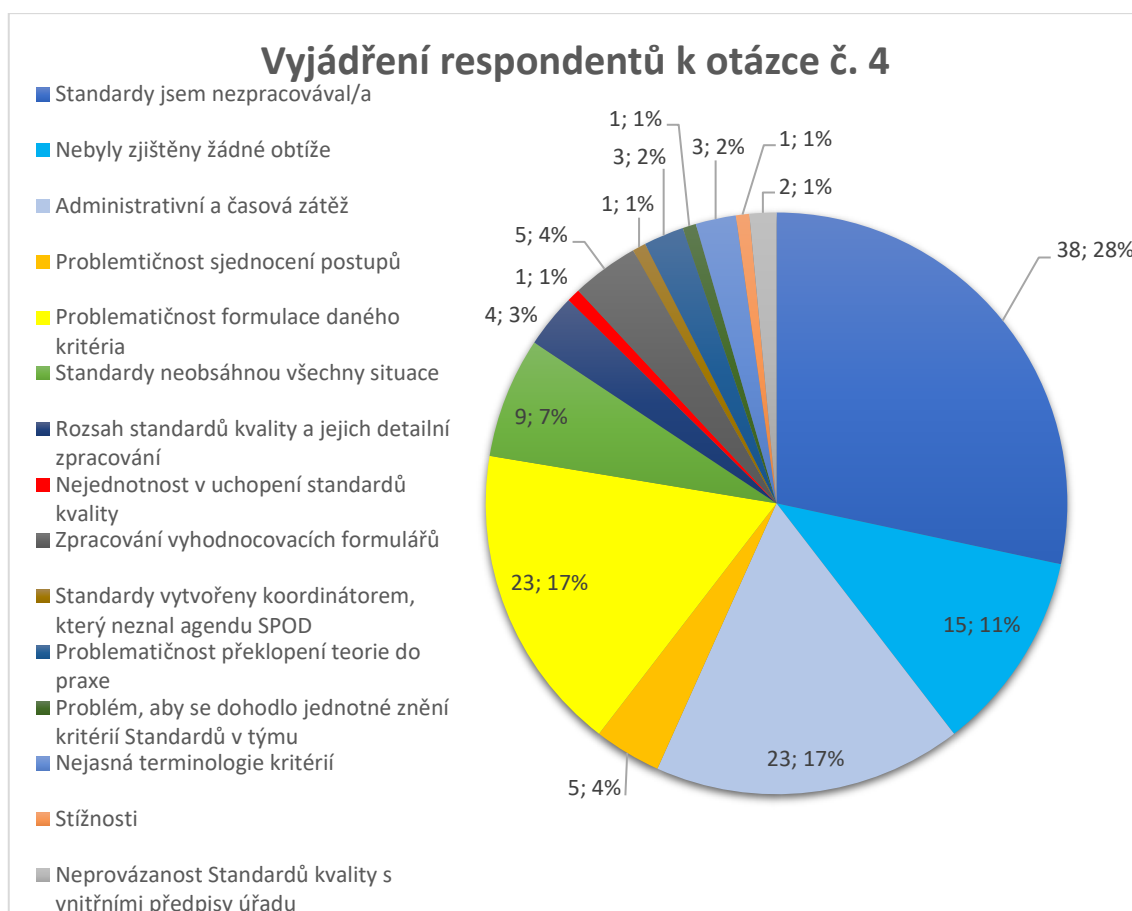
Z odpovědi na otázku č. 1 dotazníku (obr. 10) jednoznačně vychází negativní zkušenost se zavedením standardů kvality a jsou chápány jakožto administrativní zátěž. Situace se na oddělení OSPOD nijak nezměnila.



Obrázek 10: Vyjádření respondentů k otázce č. 1

Zdroj: Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k 15.11.2022 přes aplikaci Survio.

U otázky č. 2 nebyla zaznamenána žádná odpověď. Vycházím při interpretaci tohoto faktu, že respondenti měli dostatečný prostor vyjádřit se kladně i záporně v dalších otázkách, tudíž tuto otázku přeskočili.



Obrázek 11: Vyjádření respondentů k otázce č. 4

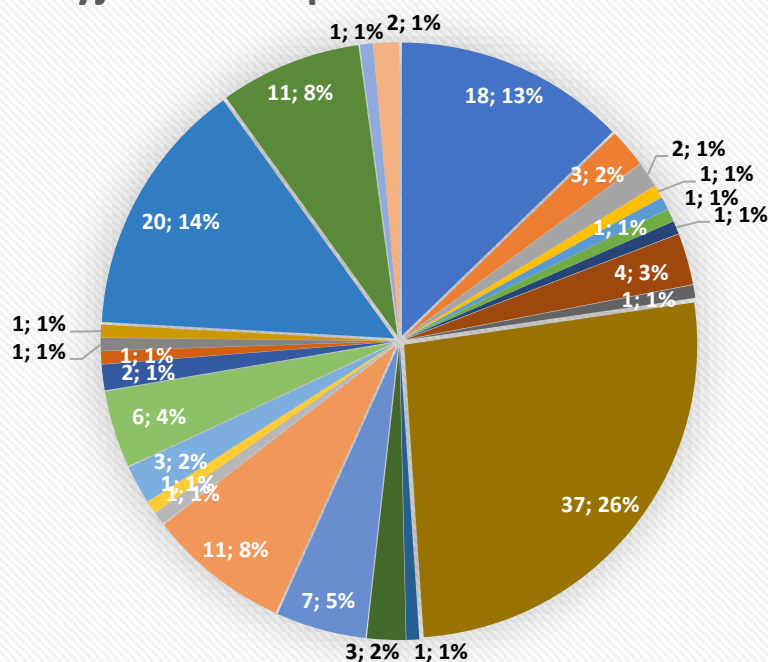
Zdroj: Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k 15.11.2022 přes aplikaci Survio.

U otázky č. 4 (obr. 11), která se váže k nejčastějším problémům a úskalím při zpracování standardů uváděli respondenti ve většině případů (38 respondentů), že standardy kvality a texty k jednotlivým kritériím nezpracovávali, že neměli žádné obtíže s jejich zpracováním (14 respondentů), zpracování standardů bylo administrativní a časovou zátěží (23 respondentů), zátěží bylo i sjednocení postupů v rámci OSPOD (5 respondentů), dále respondenti uvedli, že pro ně bylo obtížné pochopit smysl daného kritéria (23 respondentů), dále respondenti uváděli, že standardy kvality neobsáhnou všechny situace (9 respondentů), problémem pro některé byl i velký rozsah standardů a jejich detailní zpracování (4 respondenti). Respondenti se dále vyjádřili (3 respondenti) k nově zavedeným standardům č. 15, 16, 17, které byly do Vyhlášky vloženy s účinností od 1.7.2022. Vzhledem k tomu, že tyto standardy jsou zavedeny mimo posuzované období, tato vyjádření jsem nezohlednil v grafu, ani v závěrečné interpretaci výsledků výzkumu. Jeden respondent vyjádřil názor, že standardy kvality nejsou jednotné na všech OSPOD v ČR. Dalším problémem bylo zavedení vyhodnocovacích formulářů

(vyhodnocování situace dítěte a Individuálních plánů dítěte) (5 respondentů), standardy byly vytvořeny koordinátorem, který neznal agendu SPOD (1 respondent), problematičnost překlopení teorie (text standardu) do praxe (3 respondenti), problém s tím, aby se dohodl jednotné znění kritérií Standardů (1 respondent), nejasná terminologie kritérií (3 respondenti), neprovázanost s vnitřními předpisy úřadu (2 respondenti) a zpracování stížností (1 respondent).

Z odpovědí na otázku č. 4 jednoznačně vyplývá, že ti respondenti (23 respondentů), kteří se podíleli na zpracování kritérií standardů uvedli (administrativní a časovou zátěž), problematičnost formulace zpracovávaného kritéria (23 respondentů). 38 respondentů uvedlo, že standardy nezpracovávali. U 15 respondentů nebylo zjištěna žádná obtíž při zpracování standardů kvality. 9 respondentů uvedlo, že standardy neobsáhnou všechny situace, 5 respondentů uvedlo problematičnost sjednocení postupů na daném OSPOD, a dále 5 respondentů uvedlo, že obtíže byly se zpracováním vyhodnocovacích formulářů, 4 respondenti uvedli, že měli problém s rozsahem standardů kvality a s jejich detailním zpracováním, nebo s nejasnou terminologií kritérií (3 respondenti), jako problém se jeví naplnění teoretického kritéria v praxi (3 respondenti), dále problémem bylo vytvoření jednotného znění kritérií standardů v týmu (1 respondent), nebo uchopení problematiky stížností (1 respondent) a neprovázanost standardů s vnitřními předpisy úřadu (1 respondent).

Vyjádření respondentů k otázce č. 5



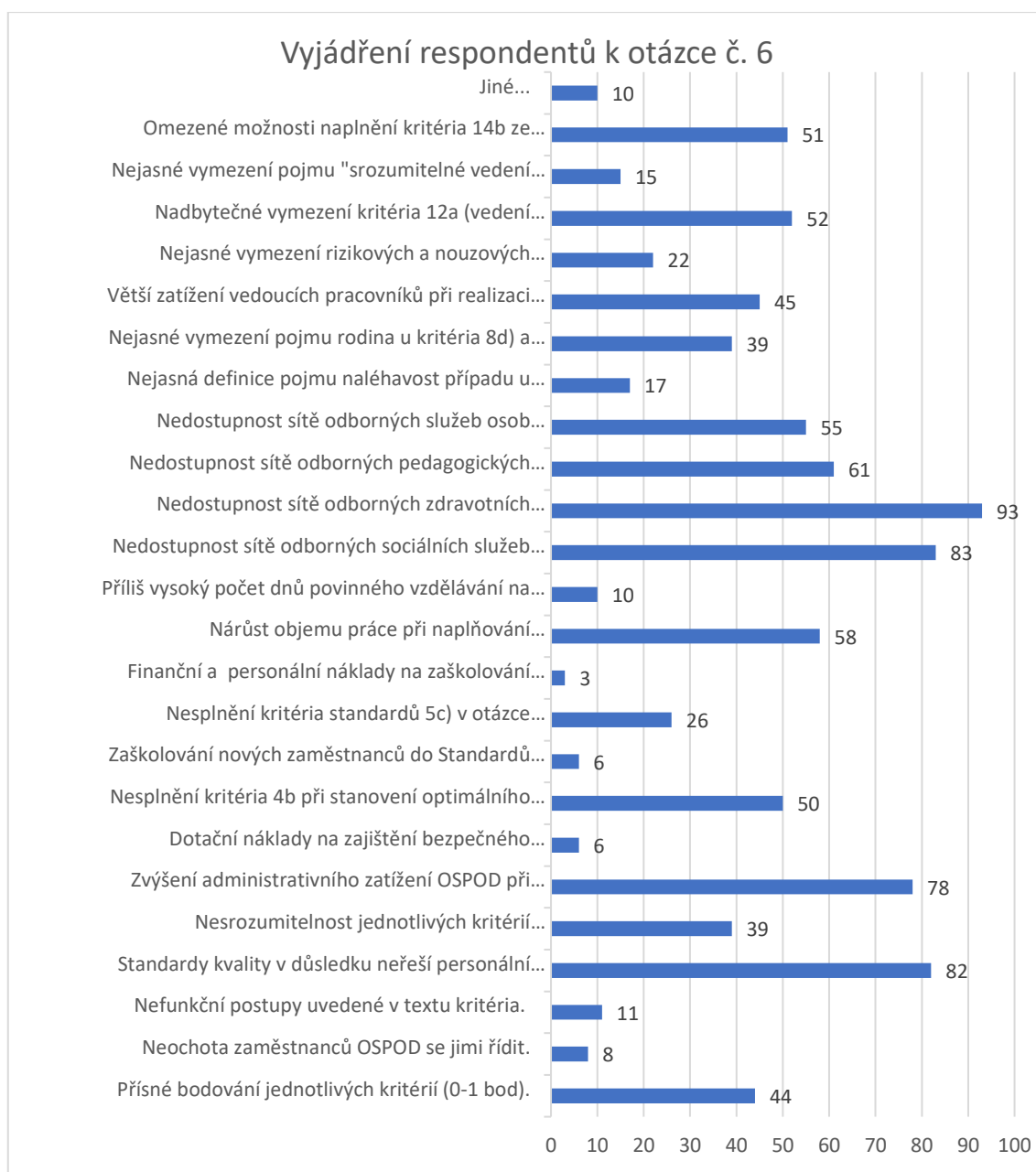
- Žádné kritérium Standardů kvality nedělalo problém v praxi
- Nevím
- Kritérium 1b - rozdělení terénu mezi zaměstnance při jejich podstavu
- Kritérium 2a - prostředí a podmínky (nedostatečné prostorové možnosti úřadu)
- Nevyužil/a jsem je v praxi, pouze minimálně
- Personální standardy - jedná se o standardy personalistů
- Kritérium 6d - supervize
- kritérium 6c - problém naplnit povinné dny vzdělávání
- Kritérium 8b - posouzení naléhavosti případu
- Kritérium 4b - počet pracovníků - personální podstav zaměstnanců OSPOD
- Bodové ohodnocení kritéria 13a (stížnosti)
- Kritérium 8d - počet spisů (případů) na jednoho zaměstnance OSPOD
- Kritérium 14a - otázka dostupnosti návazných služeb pro nezletilé a jejich rodiny
- Nárůst obecně administrativy spojené s kritérii Standardů kvality
- Mám problémy se všemi kritérii
- Standardy a jejich kritéria jsou příliš obsáhlá
- Kritérium 14b - Příprava dětí starších 16 let na zletilost
- Kritérium 5a a 5c - plnění kvalifikačních předpokladů zaměstnanců OSPOD
- Problematičnost neustálých aktualizací Standardů kvality
- Náhradní rodinná péče
- Standardy by měly sjednotit praxi
- Kritérium 11a - rizikové a nouzové situace
- Kritérium 9c a 9c - Obtíže s kritérii 9c, 9d a jejich naplněním
- Kritérium 12a - Problémy ve vedení spisové dokumentace OSPOD
- Problematika nastavených lhůt a termínů ve standardech
- Kritérium 5a a 5d - Přijímání a zaškolování zaměstnanců OSPOD

Obrázek 12: Vyjádření respondentů k otázce č. 5

Zdroj: Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k 15.11.2022 přes aplikaci Survio.

U otázky č. 5 (viz obr. 12) jednoznačně nejpalčivějším problémem byla otázka podstavu zaměstnanců na OSPOD (37 respondentů), následovalo 20 respondentů, kteří uvedli,

že mají problém s naplněním kritéria 9c) a 9d) vztahující se k vyhodnocování situace dítěte a individuálnímu plánování. 18 respondentů uvedlo, že neměli problém s naplněním žádného kritéria, 11 respondentů uvedlo, že mají problém obecně s nárůstem administrativy na OSPOD, 10 respondentů uvedlo obtíže při vedení spisové dokumentace na OSPOD, 6 respondentů uvedlo obtíže při plnění kritérií 5a a 5c, 4 respondenti uvedli, že je problém naplnit povinné dny vzdělávání (6 dnů povinného vzdělávání na akreditovaných kurzech MPSV), 3 respondenti uvedli, že mají obtíže s kritériem 8d s pevně stanoveným počtem případů na jednoho zaměstnance, 3 respondenti uvedli, že vnímají jako problematické kritérium 14b příprava dětí starších 16 let na zletilost), 3 respondenti neví, jak by na otázku odpověděli. Jako ojedinělé se jeví další uvedené problematické okruhy jako je kritérium 2a – prostředí a podmínky (nedostatečné prostorové možnosti úřadu), nevyžil/a jsem je v praxi, pouze minimálně, personální standardy - jedná se o standardy personalistů, kritérium 6d – supervize. Každou z těchto posledních okruhů vždy uvedl 1 respondent.



Obrázek 13: Vyjádření respondentů k otázce č. 6

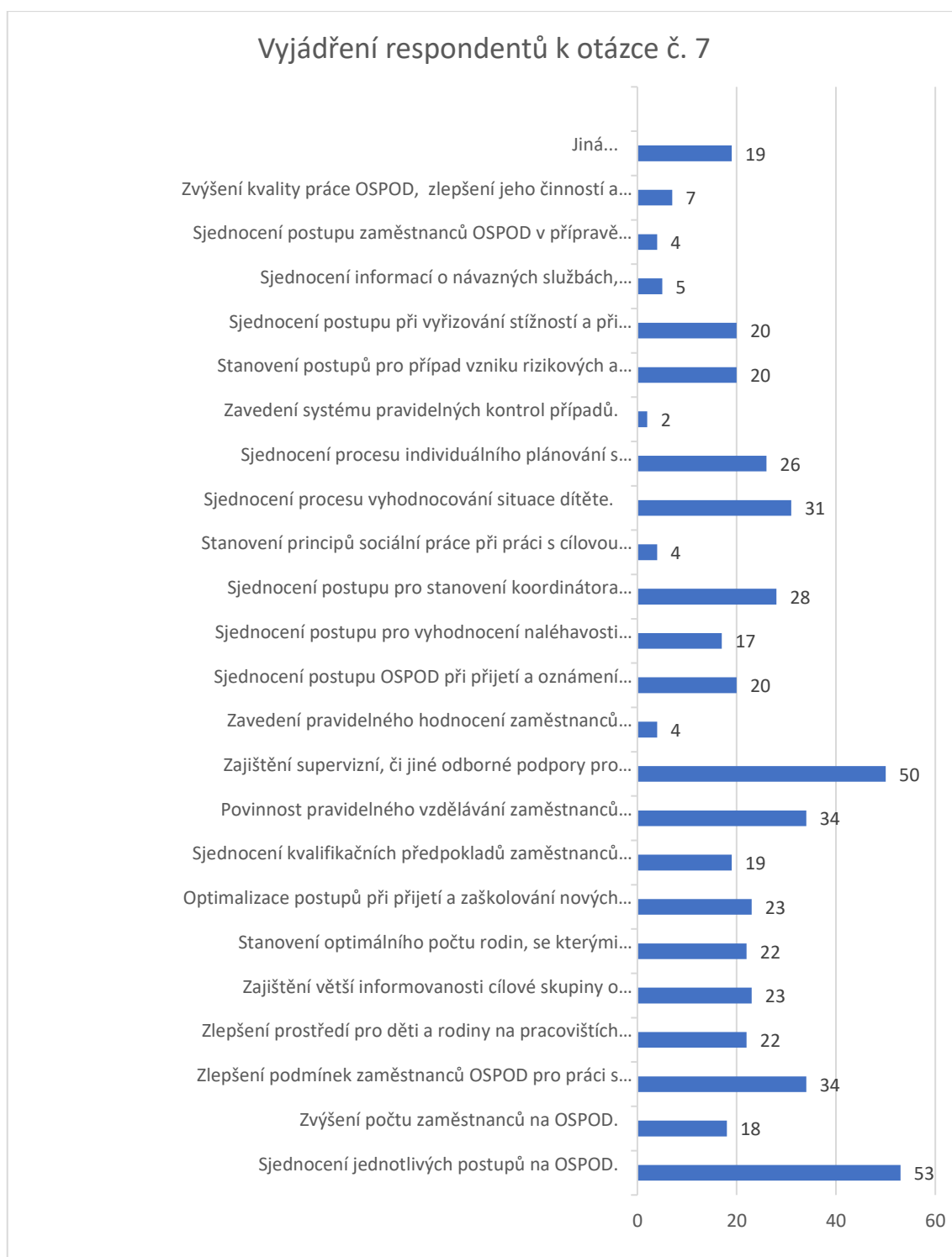
Zdroj: Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k 15.11.2022 přes aplikaci Survio.

U otázky č. 6 (viz obr. 13) se opět zopakovaly potíže/problémy při zavádění standardů kvality do praxe jako byla nedostupnost sítě zdravotních služeb pro rodiny s dětmi (93 respondentů), nedostatek odborných sociálních služeb pro práci s rodinami a s dětmi v souvislosti s plněním kritéria 7b, 9b, 14a (83 respondentů), standardy neřeší personální poddimenzovanost OSPOD (82 respondentů), zvýšení administrativního zatížení OSPOD při implementaci standardů (78 respondentů) nedostupnost sítě pedagogických zařízení pro děti a jejich rodiny (61 respondentů), nárůst objemu práce při naplňování

jednotlivých kritérií (58 respondentů), nedostupnost pověřených osob pro poskytování SPO (55 respondentů), nadbytečné vymezení kritéria 12a) o vedení spisové dokumentace na OSPOD (52 respondentů), omezené možnosti naplnění kritéria 14b) – příprava dětí starších 16 let na zletilost (51 respondentů), nesplnění kritéria 4b) při stanovení optimálního počtu zaměstnanců OSPOD (50 respondentů), větší zatížení vedoucích pracovníků při realizaci kontrol výkonu SPOD a jejich vykazování (45 respondentů), přísné bodování (44 respondentů), nesrozumitelnost jednotlivých kritérií (39 respondentů), nejasné vymezení pojmu rodina u kritéria 8d a počtu případů, se kterými pracují zaměstnanci (39 respondentů), nesplnění kritéria 5c) v otázce ZOZ a uznání rovnocennosti vzdělání dle ÚřÚSC, (26 respondentů), nejasné vymezení rizikových a nouzových situací při zpracování kritéria 11a Standardů kvality (22 respondentů), nejasná definice pojmu naléhavost případu dle kritéria 8b (17 respondentů), nejasné vymezení pojmu „srozumitelné vedení spisové dokumentace pro klienta“ dle kritéria 12b) (15 respondentů), nefunkční postupy uvedené v textu kritéria (11 respondentů), příliš vysoký počet dnů povinného vzdělávání na akreditovaných kurzech MPSV (10 respondentů), neochota zaměstnanců OSPOD se řídit standardy kvality (8 respondentů) zaškolování nových zaměstnanců ve Standardech (6 respondentů), dotační náklady na zajištění bezpečného prostředí pro děti a jejich rodiny a na úpravu vnitřního prostředí úřadu (6 respondentů), finanční a personální náklady na zaškolování nových zaměstnanců – zajištění mentoringu (3 respondenti). Někteří uvedli jiné problémy při zavádění standardů do praxe (10 respondentů), které ovšem blíže nespecifikovali, byť měli možnost je v dotazníku do editovatelného pole pod otázkou specifikovat.

U otázky č. 7 (viz obr. 14), která se vztahovala k pozitivum zavedených standardů kvality do agendy SPOD, potom je třeba uvést názor respondentů, že jejich zavedením došlo ke sjednocení postupů na OSPOD (53 respondentů), zajištění supervizní, či jiné podpory zaměstnancům na OSPOD (50 respondentů), zavedení povinného vzdělání (34 respondentů), zlepšení techniko – provozního vybavení zaměstnanců OSPOD pro práci s cílovou skupinou, sjednocení procesu vyhodnocování situace dítěte (31 respondentů), sjednocení postupu pro stanovení koordinátora případu (28 respondentů), sjednocení procesu individuálního plánování s ohroženým dítětem (26 respondentů), zajištění větší informovanosti cílové skupiny o činnosti OSPOD (23 respondentů), optimalizace postupů při přijetí a zaškolování nových zaměstnanců

na OSPOD (23 respondentů), zlepšení prostředí pro děti a rodiny na pracovištích OSPOD (22 respondentů), stanovení optimálního počtu rodin, se kterými pracuje zaměstnanec OSPOD (22 respondentů), sjednocení postupu při přijetí a oznámení případu na OSPOD (20 respondentů), sjednocení kvalifikačních předpokladů zaměstnanců OSPOD (19 respondentů), zvýšení počtu zaměstnanců na OSPOD (18 respondentů), sjednocení postupu ve vyhodnocení naléhavosti případu (17 respondentů), zvýšení kvality práce OSPOD, zlepšení jeho činností a jednotlivých postupů (7 respondentů), sjednocení informací o návazných službách, spolupracujících subjektech pro zaměstnance OSPOD 7a, 10a, 14a (5 respondentů), sjednocení postupu zaměstnanců OSPOD v přípravě dětí starších 16 let na samostatný život (kritérium 14b) (4 respondenti), stanovení principů sociální práce při práci s cílovou skupinou (kritérium 9a Standardů kvality) (4 respondenti), zavedení pravidelného hodnocení zaměstnanců OSPOD (4 respondenti), zavedení systému pravidelných kontrol případů (2 respondenti).

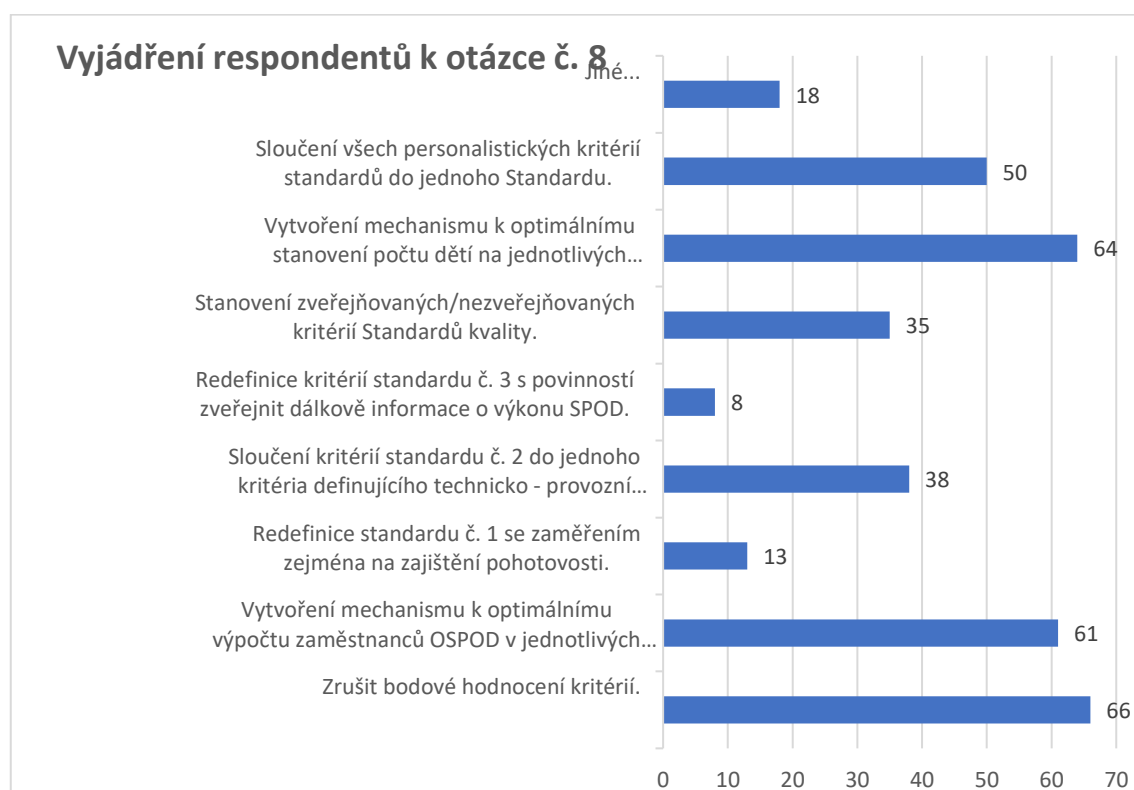


Obrázek 14: Vyjádření respondentů k otázce č. 7

Zdroj: Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k 15.11.2022 přes aplikaci Survio.

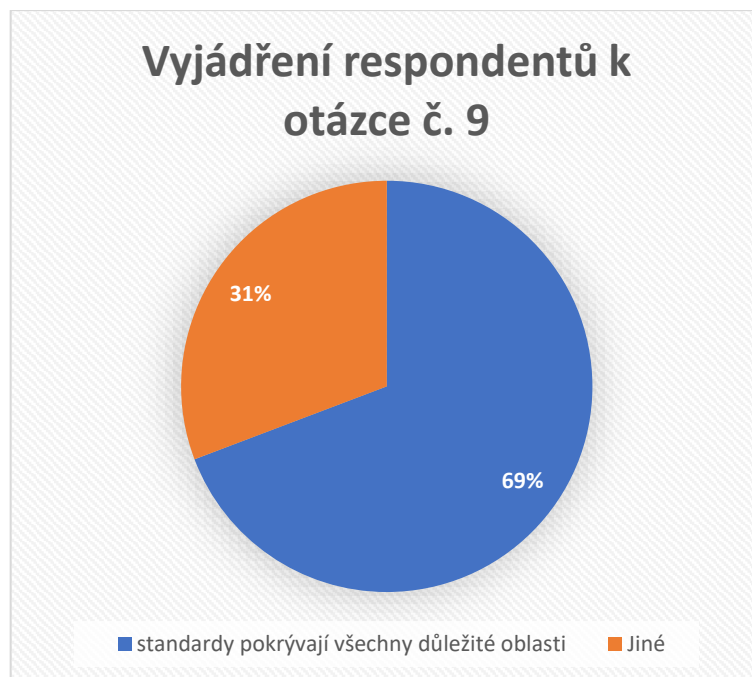
Někteří uvedli jiná pozitiva při zavádění standardů do praxe (19 respondentů), které ovšem blíže nespécifikovali, byť měli možnost je v dotazníku do editovatelného pole pod otázkou specifikovat.

U otázky č. 8 (viz obr. 13) byli respondenti dotazováni, jaké změny a úpravy by chtěli učinit ve standardech kvality v ZSPODV. Respondenti uvedli tyto požadavky: Zrušit bodové hodnocení kritérií (66 respondentů), vytvoření mechanismu k optimálnímu výpočtu zaměstnanců OSPOD v jednotlivých agendách (NRP, kuratela, terén) dle náročnosti výkonu SPOD (61 respondentů), redefinice standardu č. 1 se zaměřením zejména na zajištění pohotovosti (13 respondentů), sloučení kritérií standardu č. 2 do jednoho kritéria definujícího technicko - provozní vybavení zaměstnanců pro práci s cílovou skupinou dětí a rodin (38 respondentů), redefinice kritérií standardu č. 3 s povinností zveřejnit dálkově informace o výkonu SPOD (8 respondentů), stanovení zveřejňovaných/ nezveřejňovaných standardů kvality (35 respondentů), vytvoření mechanismu k optimálnímu stanovení počtu dětí na jednotlivých pracovních pozicích (NRP, kuratela, terén) s ohledem na náročnost výkonu SPOD (64 respondentů), sloučení všech personalistických kritérií standardů do jednoho standardu (50 respondentů). Někteří uvedli Jiné požadavky při zavádění standardů do praxe (18 respondentů), které ovšem blíže nspecifikovali, byť měli možnost je v dotazníku do editovatelného pole pod otázkou specifikovat.



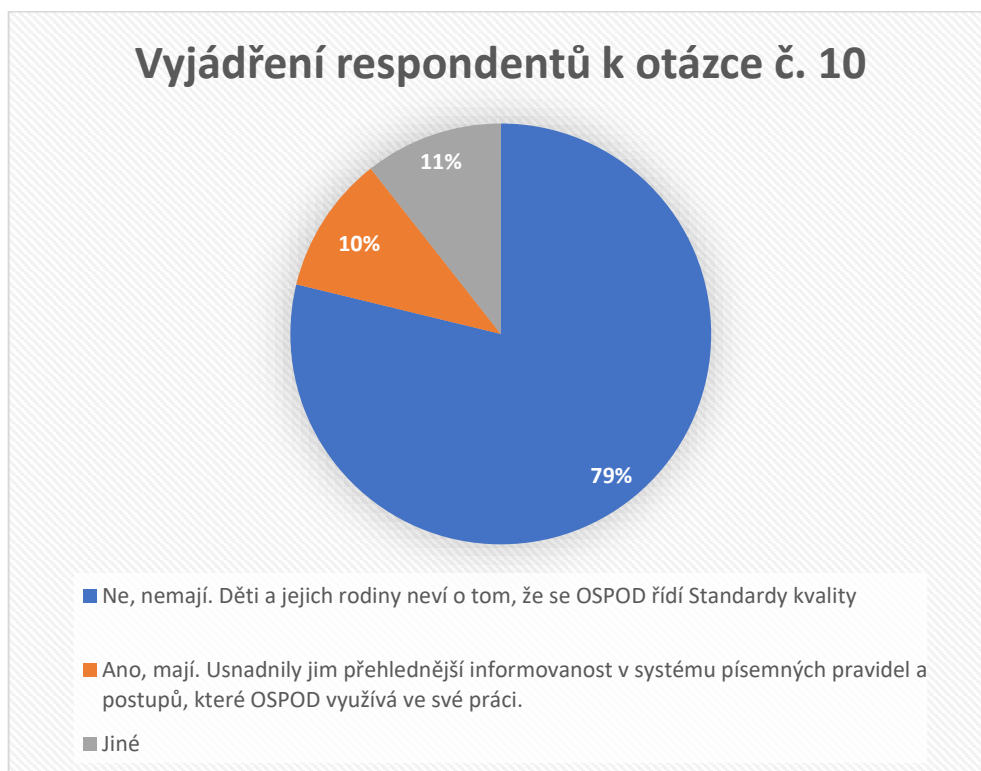
Obrázek 15: Vyjádření respondentů k otázce č. 8

Zdroj: Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k 15.11.2022 přes aplikaci Survio.



Obrázek 16: Vyjádření respondentů k otázce č. 9

Zdroj: Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k 15.11.2022 přes aplikaci Survio



Obrázek 17: Vyjádření respondentů k otázce č. 10

Zdroj: Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k 15.11.2022 přes aplikaci Survio

K otázce č. 9 (obr. 16) uvedli respondenti na otázku, co podle nich chybí ve standardech kvality, tak 90 respondentů uvedlo, že nic, standardy pokrývají všechny důležité oblasti a 40 respondentů uvedlo, že jiné oblasti chybí, ale opět nespecifikovali, o jaké oblasti se jedná, byť dotazník umožňoval vložit možnosti do editovatelného pole pod otázkou dotazníku.

U otázky č. 10 (obr. 17), zda mají standardy kvality dopad na cílovou skupinou klientů OSPOD, odpověděli respondenti, že nemají, 14 respondentů odpovědělo, že mají, 14 respondentů uvedlo jiný dopad, který opět nebyl specifikován v dotazníku, byť dotazník umožňoval vložit možnosti do editovatelného pole pod otázkou dotazníku.

Hlavním zjištěním z dotazníkového šetření jsou následující problémy při vytváření a implementaci standardů kvality v rámci orgánů sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD):

- 1) Není rozdíl (změna situace) mezi dobou před a po zavedení standardů kvality na OSPOD.
- 2) Zavedení a revize Standardů kvality je časově velmi zatěžující administrativní zátěž.
- 3) Bylo obtížné pochopit smysl daných kritérií standardů kvality.
- 4) Nedostatek zaměstnanců, podstav na OSPOD, které znemožňovaly plnění kritérií standardů, zvláště pak kritéria 4b).
- 5) Problém s naplněním vyhodnocování situace dítěte a individuálního plánování dle kritéria 9c), 9d).
- 6) Nedostupnost specializovaných zdravotních, sociálních služeb a pedagogických zařízení.
- 7) Nadbytečné vymezení kritéria 12a) o vedení spisové dokumentace.
- 8) Omezené možnosti naplnění kritéria 14b) – příprava dětí starších 16 let na zletilost.
- 9) Zatížení vedoucích pracovníků při kontrolách případů na OSPOD dle kritéria 10a).
- 10) Přísné bodování jednotlivých kritérií standardů kvality.
- 11) Nejasné vymezení pojmu rodina u kritéria 8d) a počtu případů, se kterými zaměstnanci pracují.
- 12) Nesplnění kritéria 5c) v otázce plnění požadavků ZOZ.
- 13) Nejasné vymezení rizikových a nouzových situací při zpracování kritéria 11a).

Výstupy dotazníku v otázce pozitivních názorů respondentů na zavedené standardy kvality:

- 1) Standardy sjednotily postupů na OSPOD.
- 2) Byly zajištěny pro zaměstnance supervize a další odborná podpora.
- 3) Bylo zavedeno povinné vzdělání zaměstnanců.
- 4) Zlepšilo se technickoprovozní vybavení zaměstnanců OSPOD.
- 5) Sjednocení procesu vyhodnocování situace dítěte a individuálního plánování.

Výstupy dotazníku v otázce možné úpravy standardů kvality v budoucnu.

Respondenti uvedli jako hlavní potřebu:

- 1) Zrušit bodové hodnocení standardů.
- 2) Nutnost vytvořit mechanismus k výpočtu optimálního počtu zaměstnanců OSPOD v jednotlivých agendách (NRP, kuratela pro děti a mládež, terénní sociální práce).
- 3) Sloučení kritérií standardu č. 2 do jednoho kritéria.
- 4) Stanovení zveřejňovaných/nezveřejňovaných standardů kvality vůči veřejnosti.
- 5) Sloučení všech personalistických kritérií standardů kvality do jednoho kritéria.

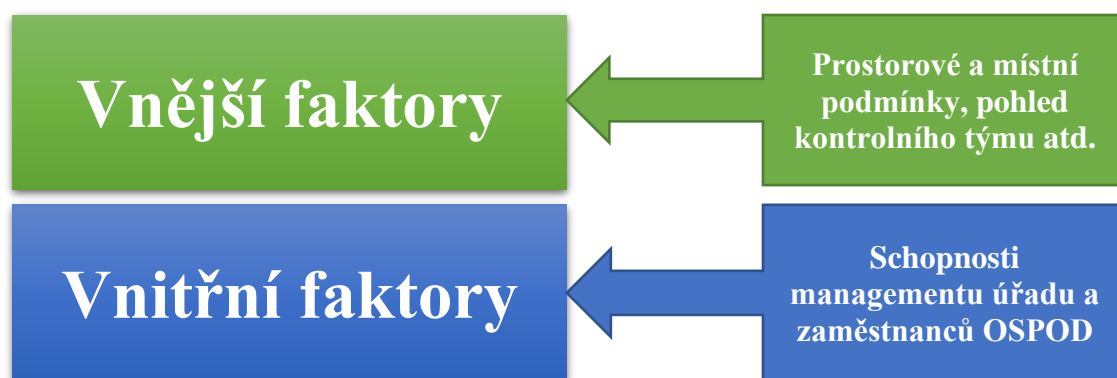
4.5 Výsledky zjištěné studiem protokolů z kontrol

Jak bylo výše uvedeno, k dispozici bylo 50 protokolů o kontrole z let 2016-2021, které posloužily k tomu, abych zjistil z pohledu kontrolního orgánu nejčastější problémy při zavádění standardů kvality do činnosti OSPOD. Jak bylo výše uvedeno, kontrola standardů kvality OÚ ORP probíhala ze strany Krajského úřadu Středočeského kraje, který je kontrolním orgánem přenesené působnosti v agendě SPOD. Kontroly standardů kvality probíhají v tříletých cyklech. Jednou za tři roky je každý z 26 OÚ ORP podroben kontrole dle KŘ. Smyslem kontroly standardů kvality je zjištění, zda dané kritérium standardů kvality je zpracováno dle kritéria stanoveného v ZSPODV, ale také jestli podle něho daný OSPOD postupuje v praxi. Důležitým podkladem a zároveň pomůckou pro tvorbu a následnou implementaci standardů kvality do činnosti daného OSPOD byl nejenom Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany Ministerstva práce a sociálních věcí, ale zvláště pak Metodický pokyn pro tvorbu standardů kvality Krajského úřadu Středočeského kraje č. 1/2014 (1/2019 - viz příloha č. 6), který detailně popisuje věcnou i formální stránku kontrolovaných kritérií standardů kvality.

Protokoly, jak bylo výše uvedeno, obsahují kontrolní zjištění ke každému kritériu standardů kvality a jsou bodově ohodnoceny. Každé kontrolní zjištění u daného standardu kvality a jeho kritéria znamená, že kritérium nebylo naplněno, a tudíž bylo z pohledu OSPOD považováno za problematické a hodnocené nulou. Problematicnost naplnění jednotlivých kritérií mají několik proměnných. Problematicnost naplnění standardů kvality u OSPOD je způsobena buď

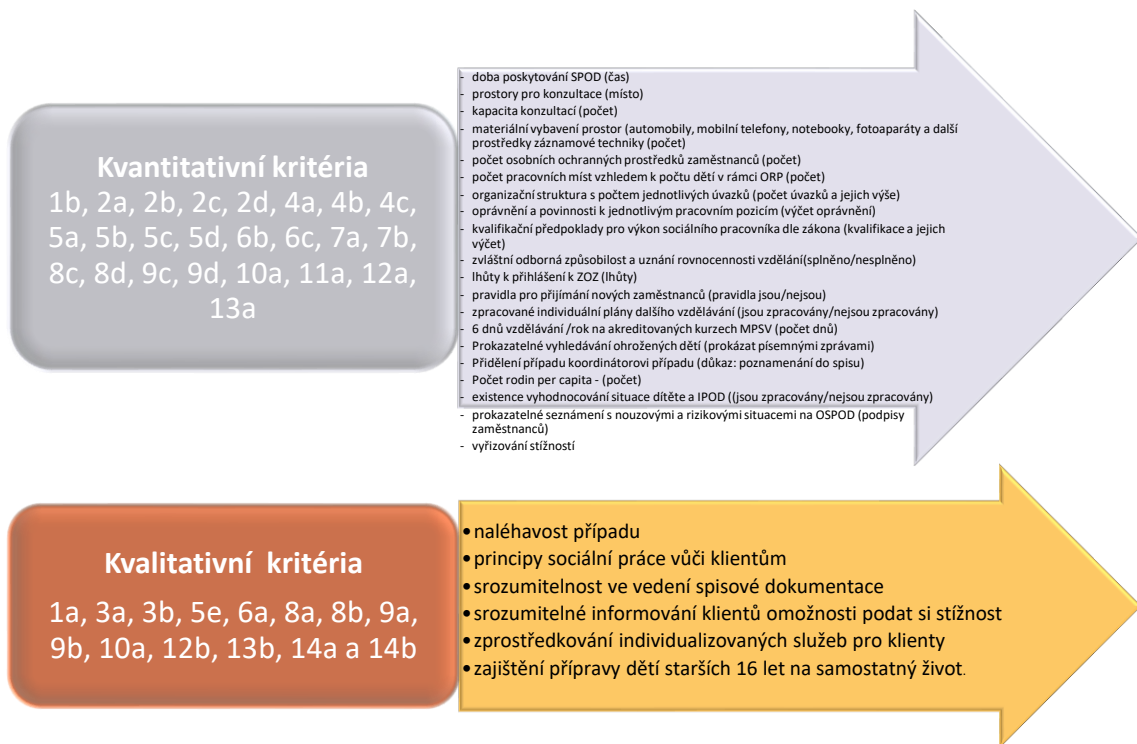
- 1) **externími faktory** (*Factores externa*), které můžeme identifikovat jakožto faktory, které nemohou pracovníci OSPOD jakkoliv ovlivnit (jako je například prostorové a místní podmínky a prostředí, počet zaměstnanců daného oddělení, pohled kontrolního týmu, apod. Jsou to externě vyvolané procesy, které narušují plnění jednotlivých kritérií,
- 2) **interními faktory** (*Factores interna*) při naplňování jednotlivých kritérií, které jsou vyvolány schopnostmi managementu úřadu a samotnými zaměstnanci daného OSPOD.

Výše jsme uvedli, že schopnost naplnění daného kritéria rovněž závisí na tom, zda dané kritérium je kvalitativní, resp. kvantitativní povahy, tj. jsou měřitelné, resp. neměřitelné. Samozřejmě čím více obecnější kritérium, které hovoří o kvalitativních podmínkách výkonu SPOD, potom také těžší naplnění v praxi z důvodu velmi široké možnosti, jak dané kritérium (obecné) kritérium naplnit (viz obr. 18, 19).



Obrázek 18: Vnější a vnitřní faktory rozhodné pro naplnění daného kritéria Standardů kvality

Zdroj: vytvořil autor práce



Obrázek 19: Míra obecnosti a měřitelnosti jednotlivých kritérií

Zdroj: vytvořil autor práce

4.5.1 Určování počtu pochybení v kontrolních protokolech

Při určování počtu pochybení bylo postupováno následovně: V kritériích standardů (v grafech a sloupcích označených modře), které hovoří o výkonech jednotlivých úkonů/činnostech OSPOD, tj. v kritériích 1a, 1b, 2a, 2b, 2c, 2d, 3a, 3b, 4a, 4b, 4c, 5a až 5e, 6a- 6d, 7a, 7b, 8a-8d, 11a, 13a, 13b, 14a, 14b vždy jedno pochybení odpovídá pochybení celého OSPOD, které zajišťuje ze zákona. To znamená jedna povinnost a její plnění= jeden kontrovaný OSPOD. U kritérií 9a, 9c, 9d, 12a, 12b (v grafech a sloupcích označených červeně) se jedná o pochybení vůči spisové dokumentaci a je to vyjádření souhrnu jednotlivých pochybení při nedodržení standardů kvality vůči jedné spisové dokumentaci, která byla kontrovaná. To znamená například, pokud máme 30 pochybení v rámci kritéria 9c, tak to znamená 30 kontrolních pochybení u 30 vyhodnocování situace dítěte ve 30 kontrovaných spisových dokumentacích, tj. že v tomto případě platí počet kontrolních zjištění=1 spisová dokumentace.

4.5.2 Výsledky zjištěné studiem protokolů za kontrolní období 2016-2018

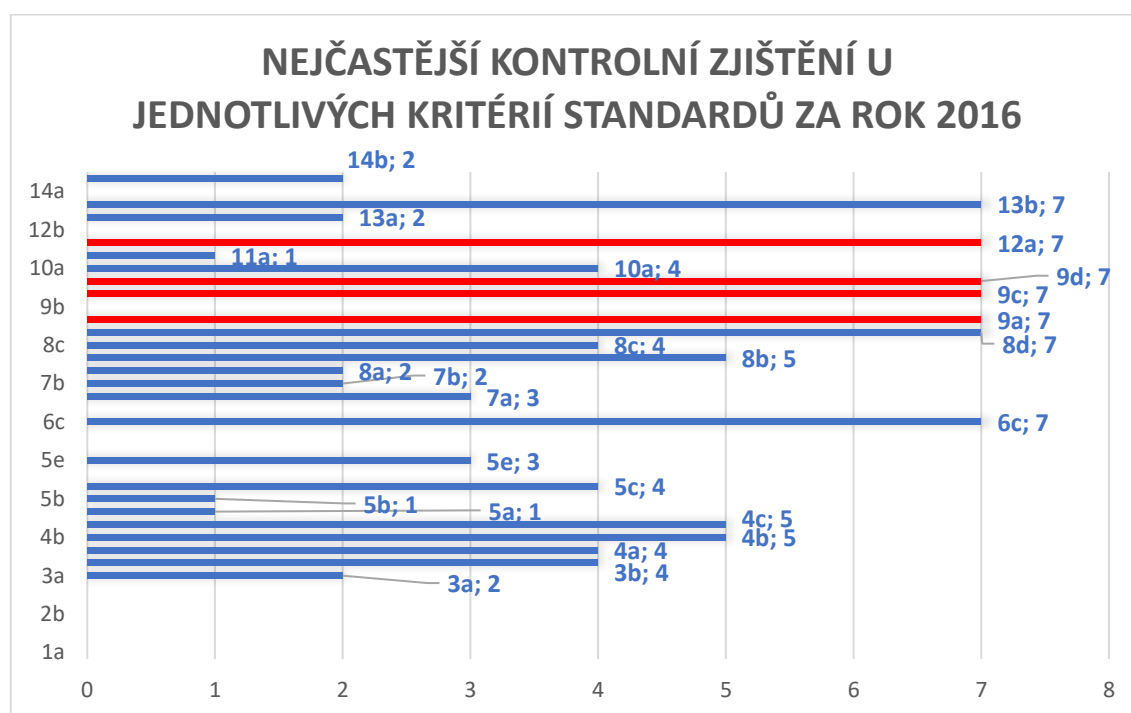
Pro lepší orientaci v protokolech jsem označil protokoly písmenem P a pořadovým číslem v daném roce. Například protokol z roku 2016, v pořadí pátý je označen zkratkou P5/2016. Celkové výsledky z protokolů o kontrole jsou uvedeny v tabulce č. 2 – Seznam protokolů o kontrole za roky 2016-2021 a nejdůležitější kontrolní zjištění – pochybení) v příloze č. 2 této práce.

Na základě studia protokolů z kontrol výkonu přenesené působnosti v agendě SPOD bylo zjištěno v rámci dvou tříletých kontrolních období (2016-2018) (obr. 20, 21, 22) toto: Nejčastějších pochybením ve 30 případech byla nalezena pochybení ve zpracování kritérií 9a) (dodržování principů sociální práce), 9c) (kontrolní zjištění ve vyhodnocování situace dítěte), a 9d) (kontrolní zjištění ve zpracovaných individuálních plánech), následovala pochybení ve vedení spisové dokumentace (kritérium 12a) v 29 případech, v nezveřejnění možností občanům podat stížnost v kritériu 13b) ve 21 případech, ve 20 případech zpracování oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím na OSPOD a kumulace pracovní pozice zaměstnance OSPOD s jinými agendami v rámci OÚ ORP (kritérium 4c). Dalšími kontrolními oblastmi bylo pochybení v kritériu 8b) (21 případů) při určení, který případ je naléhavý, v 18 případech bylo zjištěno, že nebyl zpracován postup pro vyřízení stížností (kritérium 13a) a v kritériu 6c) nebylo splněno povinné vzdělávání v rozmezí 6 dnů pracovních dnů na akreditovaných školeních MPSV.

Ve 14 případech nebylo naplněno kritérium 8c) neoznačení koordinátora případu ve spisové dokumentaci, nesplnění optimálního počtu zaměstnanců na daném OSPOD (8d), ve 13 případech byly pochybení v kontrolách daných případů ze strany vedoucích OSPOD (kritérium 10a), ve 12 případech bylo zjištěno pochybení v seznamech spolupracujících subjektů, které spolupracují s OSPOD (kritérium 14a) a v nesplnění optimálního počtu případů rodin, se kterými pracují jednotliví zaměstnanci OSPOD dle specializace (8d) a v nepřihlášení zaměstnance na složení zkoušky ZOZ (kritérium 5c). V 10 případech nebyly zpracovány profily k jednotlivým pracovním pozicím zaměstnanců OSPOD (kritérium 4a). V 9 případech došlo k nedodržení kvalifikačních předpokladů ze strany OSPOD (kritérium 5a) a k posouzení spisové dokumentace jako nesrozumitelně vedené (kritérium 12b). V 8 případech nebyly zveřejněny dálkovým způsobem informace o postupech, které pro svou práci využívá OSPOD (kritérium 3a). V 7 případech nebyl výkon SPOD přizpůsoben klientům (kritérium 1b) a OSPOD neměl

vhodné prostory pro komunikaci s klienty (kritérium 2b), dále nebyly zveřejněny informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany (kritérium 3b). V 5 případech nebyly zpracovány postupy pro zaškolování nových zaměstnanců (kritérium 5d). Ve 4 případech bylo zjištěno pochybení v absenci postupu pro přípravu dětí starších 16 let na zletilost (kritérium 14b), v nouzových a havarijních situacích (kritérium 11a), ve spolupráci OSPOD na preventivních aktivitách (kritérium 7b) s dalšími subjekty a absenci hodnocení zaměstnanců ze strany nadřízených vedoucích pracovníků (kritérium 6a). Ve 3 případech neměl OSPOD k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (kritérium 2c).

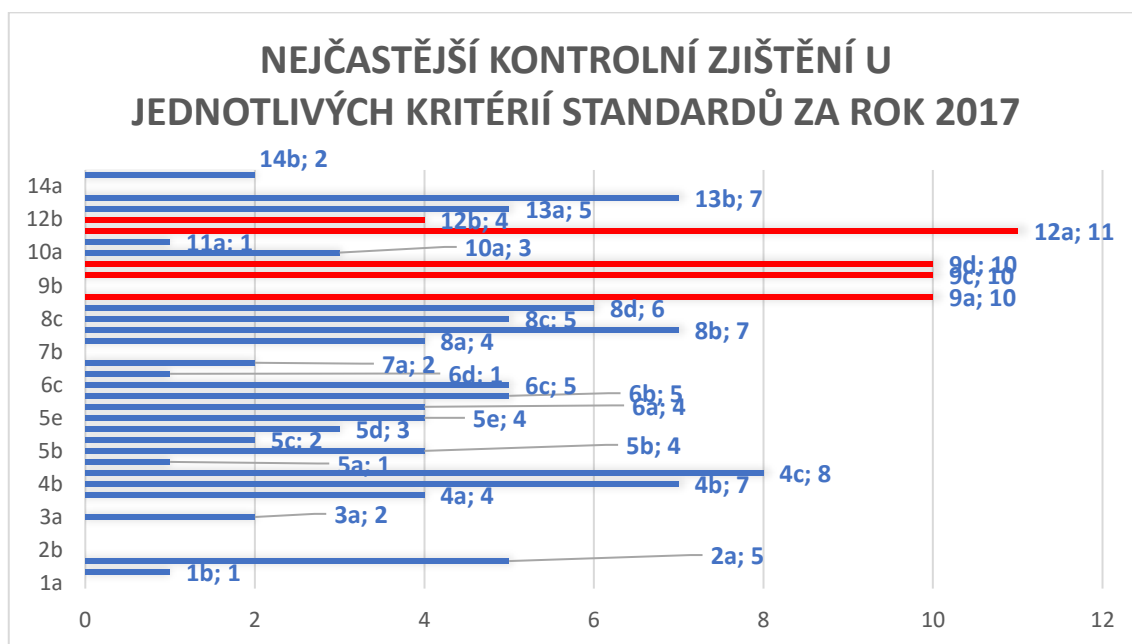
Nejčastější kontrolní zjištění u kritérií standardů kvality za rok 2016



Obrázek 20: Nejčastější kontrolní zjištění za rok 2016

Zdroj: Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje

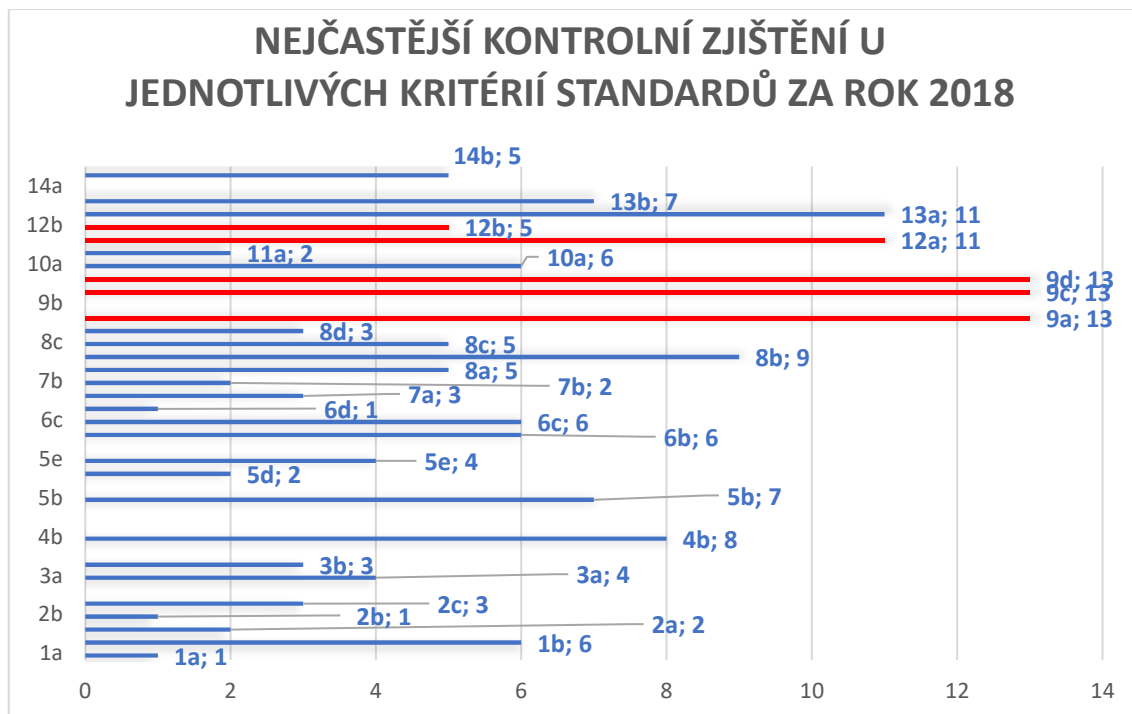
Nejčastější kontrolní zjištění u kritérií standardů kvality za rok 2017



Obrázek 21: Nejčastější kontrolní zjištění za rok 2017

Zdroj: Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje

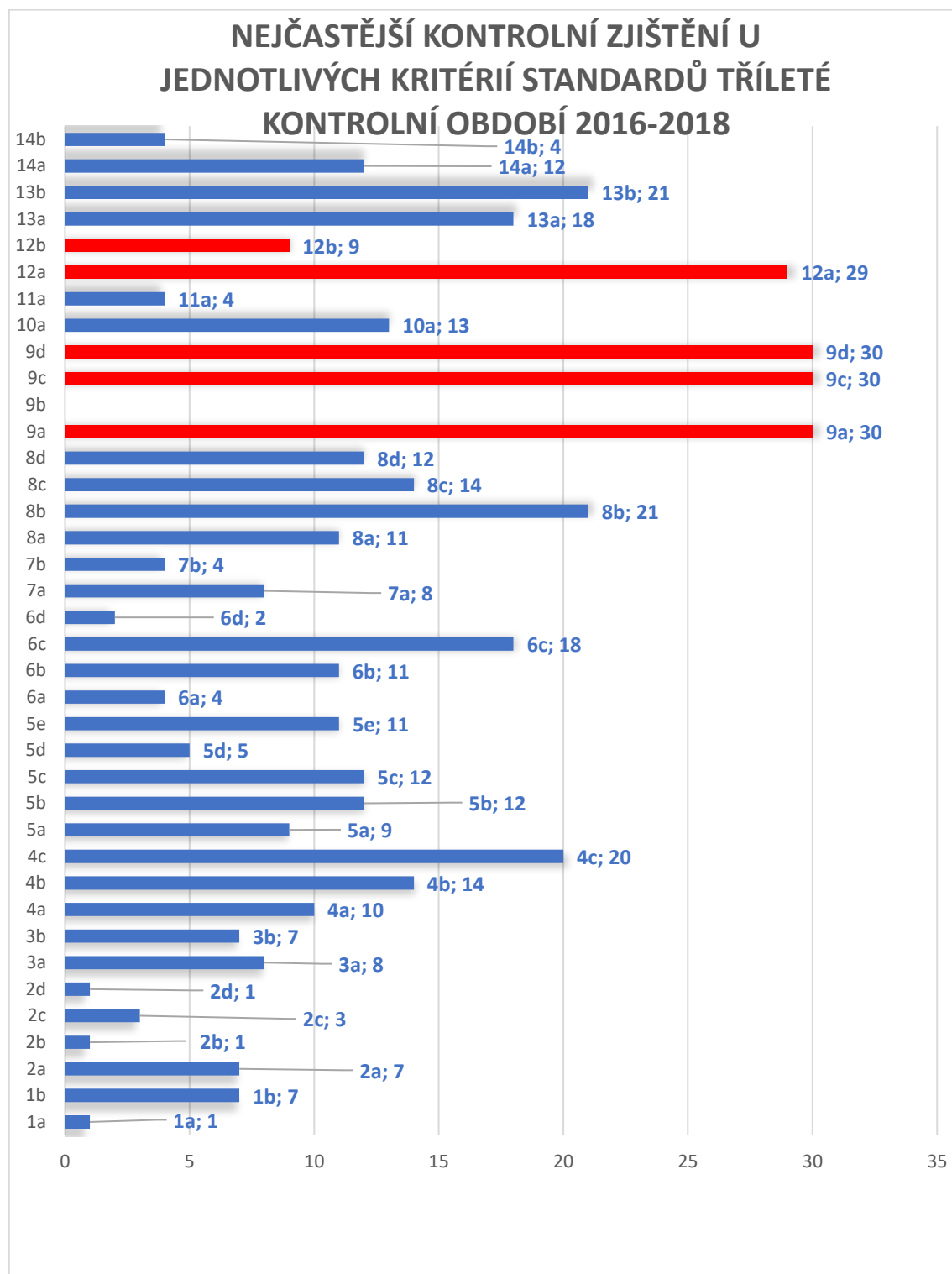
Nejčastější kontrolní zjištění u kritérií standardů kvality za rok 2018



Obrázek 22: Nejčastější kontrolní zjištění za rok 2018

Zdroj: Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje

Nejčastější kontrolní zjištění u kritérií standardů kvality za tříleté kontrolní období 2016-2018



Obrázek 23: Nejčastější kontrolní pochybení za tříleté kontrolní období 2016–2018

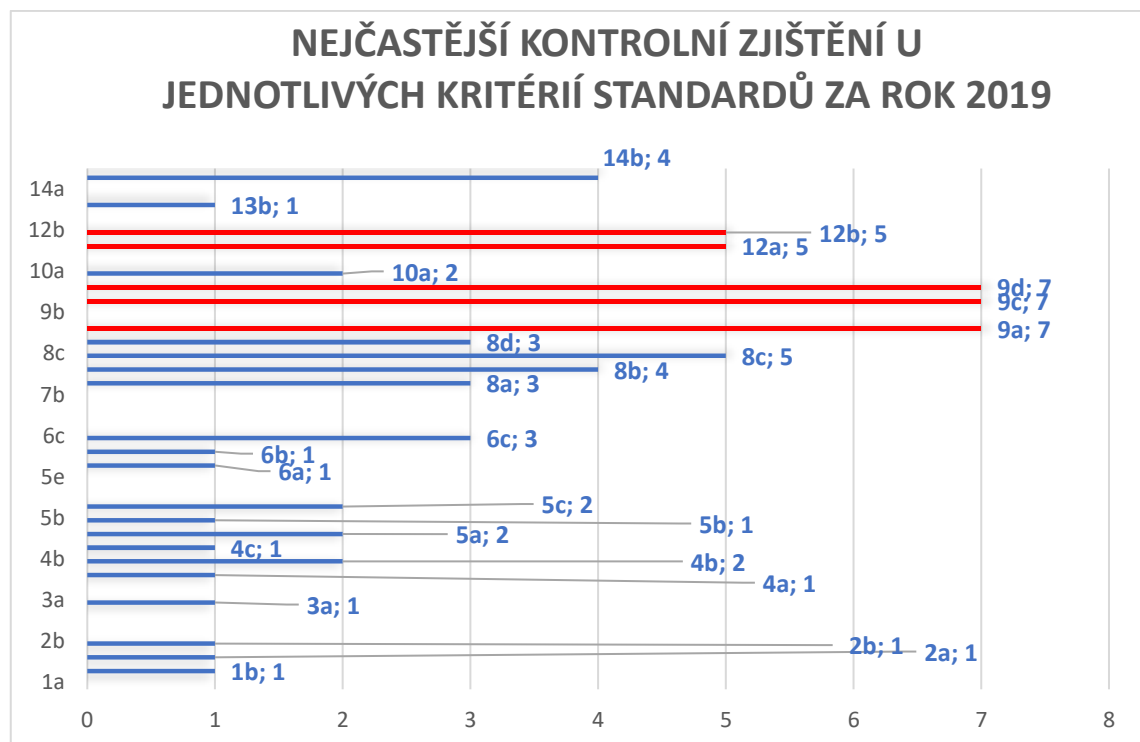
Zdroj: Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje

4.5.3 Výsledky zjištěné studiem protokolů za kontrolní období 2019-2021

Na základě studia protokolů z kontrol výkonu přenesené působnosti v agendě SPOD bylo zjištěno v rámci tříletého kontrolního období (2019-2021) (obr. 24, 25, 26) toto: bylo zjištěno 17 pochybení u kritérií 9a) (dodržování principů sociální práce), 9c) (kontrolní zjištění ve vyhodnocování situace dítěte), a 9d) (kontrolní zjištění ve zpracovaných individuálních plánech), následovala pochybení ve vedení spisové dokumentace (kritérium 12a) ve 14 případech, a v nesrozumitelném vedení spisové dokumentace (kritérium 12b), následováno pochybeními v otázce prokazatelného postupu pro označení koordinátora případu (kritérium 8c), v 9 případech se jednalo o nesplnění podmínky optimálního počtu případů rodin, se kterými zaměstnanci OSPOD pracují (kritérium 8d), v 8 případech bylo zjištěno, že nebyl dodržen postup pro případy dětí starších 16 let a jejich příprava na zletilost (kritérium 14b) a nebylo správně popsáno, co znamená naléhavost případu (kritérium 8b). Dále nebyl v 6 případech dodržen optimální počet zaměstnanců stanovený ZSPODV. Ve 4 případech byly zjištěny kontrolní nálezy v oblasti kontrol případů ze strany vedoucích OSPOD (kritérium 10a), v oblasti postupu přijetí a oznámení případu na OSPOD (kritérium 8a) a v oblasti plnění 6 dnů vzdělávání zaměstnanců OSPOD na akreditovaných kurzech MPSV. Ve 3 případech bylo zjištěno kontrolní pochybení v otázce postupu pro přihlášení nového zaměstnance ke zkoušce ZOZ, dále v kvalifikačních předpokladech zaměstnanců OSPOD, ve 2 případech se jednalo o pochybení v kritériu 1b) (Doba výkonu sociálně-právní ochrany nebyla přizpůsobena potřebám osob-klientů OSPOD) a kritérium 13a (nebyly dodrženy postupy pro podání a vyřízení stížností ze strany klientů OSPOD). Posledními jednotlivými pochybeními bylo nesplnění kritéria 2a) (Výkon sociálně-právní ochrany nebyl zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami), kritéria 2b) (Orgán sociálně-právní ochrany neměl vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj.), kritéria 2c) (Orgán sociálně-právní ochrany neměl k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, kritéria 3a) (Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené), kritéria 4a) (Orgán sociálně-právní ochrany neměl v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily zaměstnanců OSPOD), kritéria 4c) (Orgán sociálně-právní ochrany neměl v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím, kritéria 5b) (Orgán sociálně-právní ochrany neměl písemně zpracována pravidla pro přijímání

nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kritéria 6a) (Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně nehodnotil podřízené zaměstnance), kritéria 6b) (Orgán sociálně-právní ochrany neměl písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců) a kritéria 13b) (Orgán sociálně-právní ochrany neinformoval klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům).

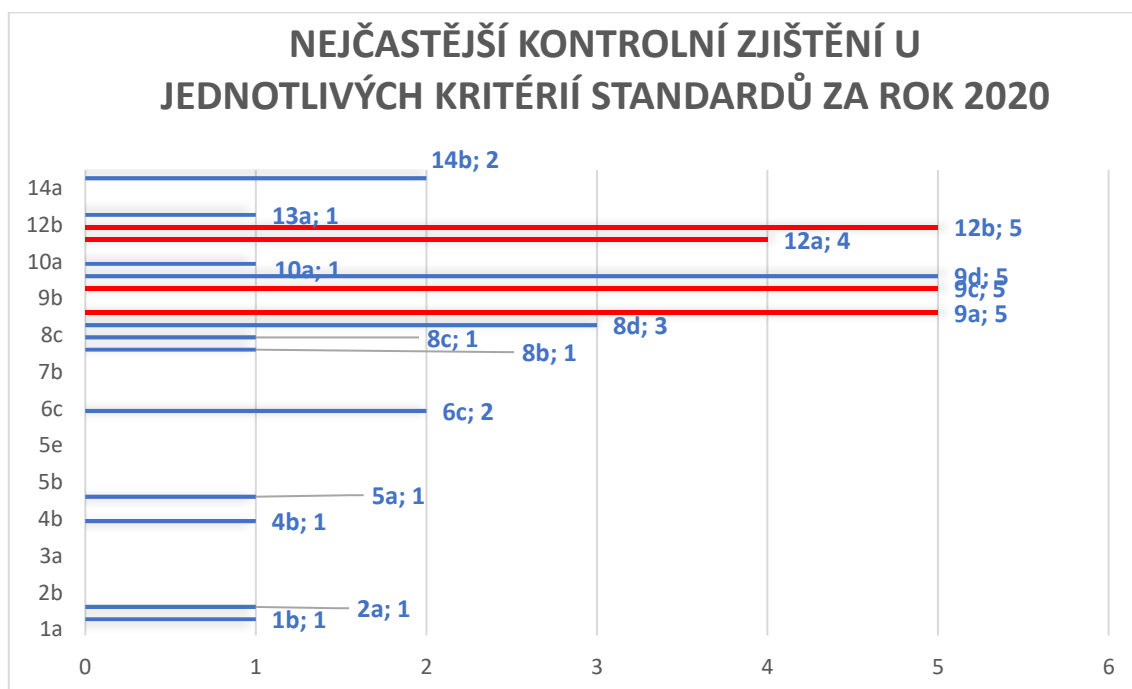
Nejčastější kontrolní zjištění u kritérií standardů kvality za rok 2019



Obrázek 24: Nejčastější kontrolní zjištění za rok 2019

Zdroj: Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje

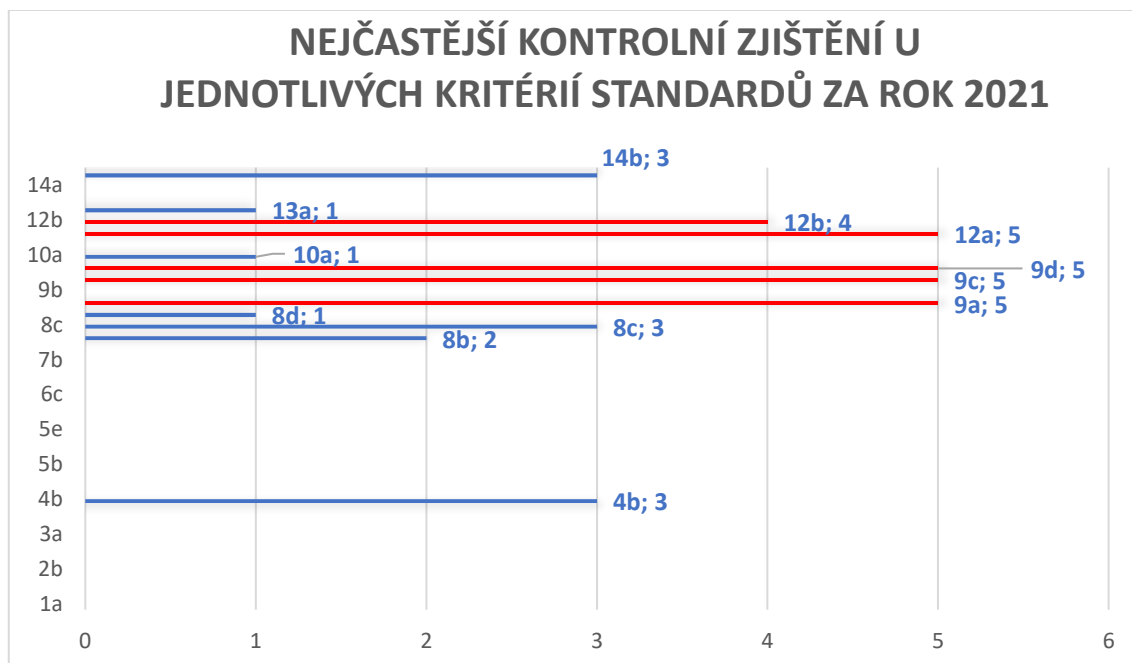
Nejčastější kontrolní zjištění u kritérií Standardů kvality za rok 2020



Obrázek 25: Nejčastější kontrolní zjištění za rok 2020

Zdroj: Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje

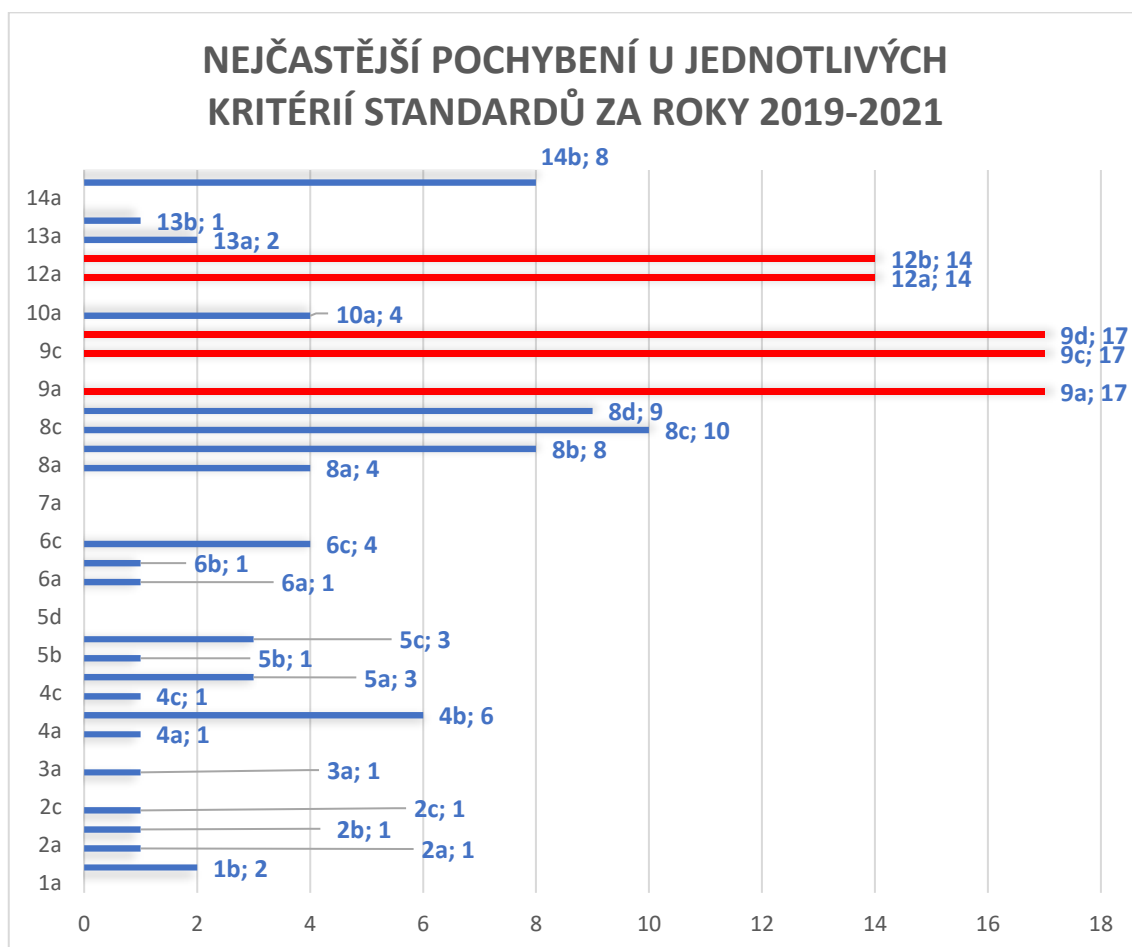
Nejčastější kontrolní zjištění u kritérií Standardů kvality za rok 2021



Obrázek 26: Nejčastější kontrolní zjištění za rok 2021

Zdroj: Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje

Nejčastější pochybení za tříleté kontrolní období 2019-2021



Obrázek 27: Nejčastější kontrolní pochybení za tříleté kontrolní období 2019–2021

Zdroj: Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje

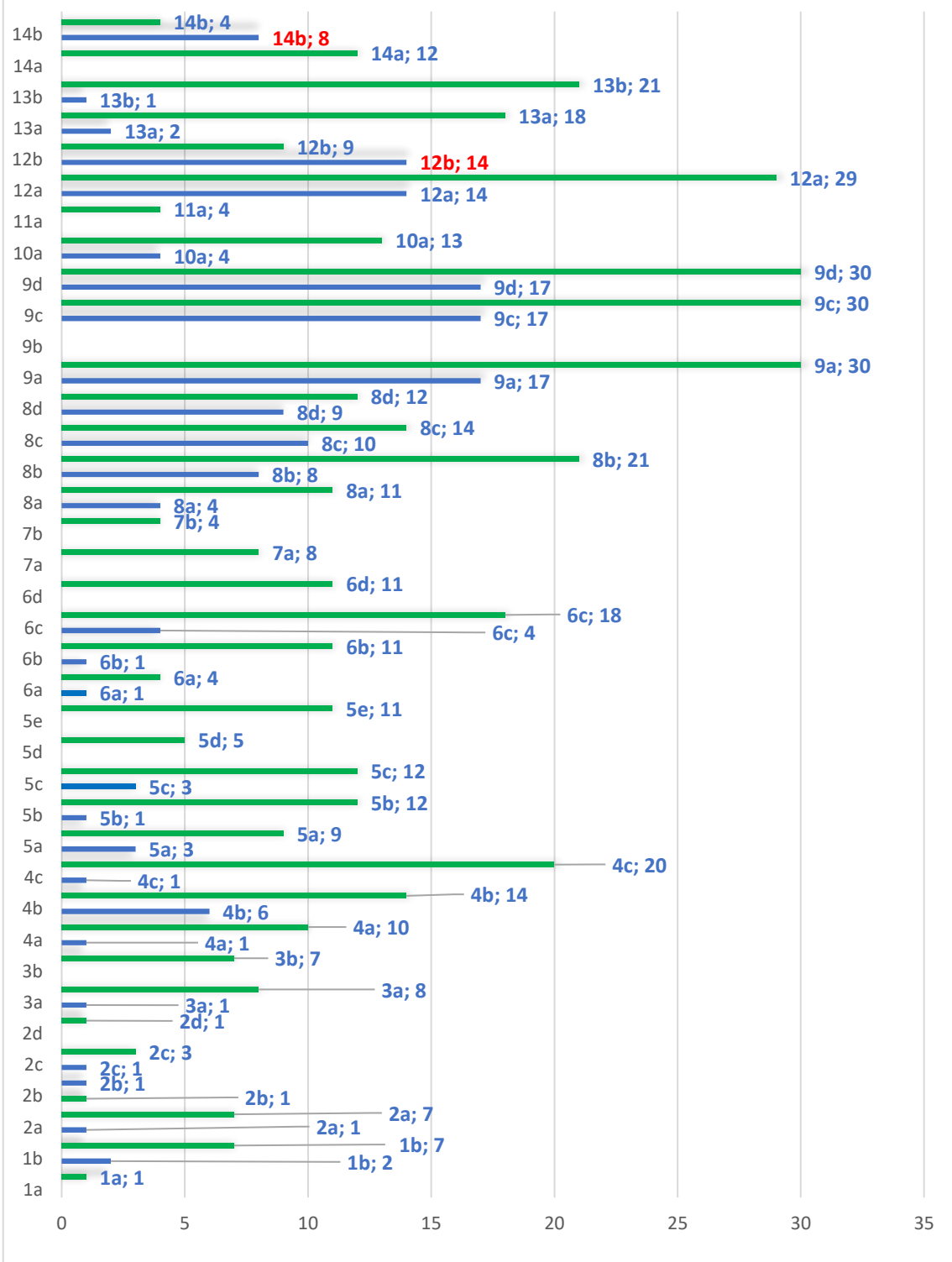
Na základě studia protokolů z kontrol výkonu přenesené působnosti v agendě SPOD bylo zjištěno v rámci dvou tříletých kontrolních období (2016-2018 a 2019-2021) toto: Nejčastější pochybení bylo ze strany nadřízeného kontrolního orgánu, tj. krajského úřadu Středočeského kraje, zjištěno pochybení v kritériích 9a) (dodržování principů sociální práce), 9c) (kontrolní zjištění ve vyhodnocování situace dítěte), a kritérium 9d) (kontrolní zjištění ve zpracovaných individuálních plánech), následovala pochybení ve vedení spisové dokumentace (kritérium 12a) ve 14 případech a v otázce srozumitelného vedení spisové dokumentace (kritérium 12b) v 14 případech. Na tato pochybení navazovalo pochybení v otázce stanovení koordinátora případu v kritériu 8c) v 10 případech, pochybení při nedodržení počtu případů na jednoho zaměstnance v kritériu 8d) v 9 případech a nerozpoznání naléhavosti případu v kritériu 8b) v 8 případech a v přípravě nezletilých starších 16 let na zletilost v kritériu 14b) v 8 případech.

Pokud bychom měli srovnat obě dvě tříletá kontrolní období, potom se v období 2019-2021 zlepšily OSPODy (viz obr. 27 přílohy) v otázce vyhodnocování situace dítěte a individuálního plánování z 30 pochybení za období 2016-2018 na 18. Tento fakt může také vycházet z toho, že v prvotním období v letech 2016-2018 bylo vyhodnocování situace dítěte a individuálního plánování novým nástrojem, se kterým se zaměstnanci OSPOD začali učit pracovat. Tentýž posun k lepšímu vidíme i v kontrolách a pochybeních ve vedení spisové dokumentace na OSPOD a to z 29 případů na 14 případů, neboť OSPODy dokázaly pojmout změnu, která proběhla na úrovni Směrnice o vedení spisové dokumentace MPSV v roce 2013. Totéž bylo zaznamenáno v otázce vnitřních kontrol případů, které prováděli vedoucí OSPOD u svých podřízených zaměstnanců. Z 13 pochybení v letech 2016-2018 klesl počet na 4 případy pochybení v kritériu 10a). Totéž se týká i plnění počtu zaměstnanců vůči počtu dětí trvale hlášených v daném ORP u kritéria 4b). Počet pochybení u tohoto kritéria se snížil z 14 pochybení na 6 pochybení. Níže uvádím srovnávací tabulku (viz obr. 28) zlepšení v jednotlivých kritériích za dvě tříletá kontrolní období (Legenda: zlepšení je uvedeno modrou barvou, zhoršení zase červenou). Naopak zhoršení bylo zaznamenáno ve srozumitelnosti vedené spisové dokumentace (12b) a v přípravě dětí starších 16 let na zletilost.

4.5.4 Výsledky zjištěné studiem protokolů za kontrolní období 2016-2021

Na základě srovnání obou dvou tříletých kontrolních období je jednoznačně prokázáno, že u většiny hodnocených kritérií bylo zaznamenáno zlepšení (příloha č. 3), až na výjimky (kritérium 14b a 12b). To znamená, že je zde úbytek kontrolních zjištění v plnění jednotlivých kritérií standardů kvality. Pouze v kritériu 2b) (Orgán sociálně-právní ochrany nemá vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj.) zůstala situace nezměněna a je konstantní. Jako výrazné zlepšení se jeví plnění kritérií 9a), 9c), 9d), které souvisí s dodržováním principů sociální práce (9a), ve snížení chybovosti ve vyhodnocování situace dítěte (9c) a ve snížení chybovosti v otázce individuálního plánování s dítětem a jeho rodinou. Graf (obr. 25) toto zlepšení prokazuje. Zelené ukazatele jsou období let 2016-2018 a modře je zobrazeno kontrolní období za roky 2019-2021. Červená čísla ukazují zhoršení v novějším období od předchozího období, a to v kritériu 14b) (příprava dětí starších 16 let na zletilost) a 12b) (srozumitelnost ve vedení spisové dokumentace).

NEJČASTĚJŠÍ POCHYBENÍ U JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ STANDARDŮ ZA ROKY 2016-2021



Obrázek 28: Srovnání kontrolních protokolů za jednotlivá kontrolní období v letech 2016-2021

Zdroj: Protokoly z kontrol Krajského úřadu Středočeského kraje

5 Závěrečná interpretace výzkumu

5.1 Odpověď na výzkumné otázky

V úvodu práce byly položeny dvě výzkumné otázky. Jedna otázka se vztahovala k zaměstnancům OSPOD a bylo jim určeno dotazníkové šetření.

1) Jaká pozitiva a negativa vyhodnotili zaměstnanci OSPOD při implementaci Standardů kvality za roky 2015-2021?

V prvé řadě bylo zjištěno, že se objevily problémy při implementaci standardů kvality na OSPOD OÚ ORP. Mezi hlavní problémy a poznatky patří dle dotazníkového šetření fakt, že zaměstnanci nevnímají rozdíl mezi dobou před a po zavedení standardů kvality na OSPOD. Zavedení a pravidelná revize Standardů kvality je pro ně časově velmi zatěžující administrativní zátěží. Při implementaci Standardů kvality bylo pro ně obtížné pochopit smysl daných kritérií Standardů kvality. Častým opakovaným problémem byl nedostatek kvalifikovaných zaměstnanců, podstav na OSPOD, které znemožňoval plnění kritérií Standardů, zvláště pak kritéria 4b), což se na druhou stranu ukázalo v protokolech z kontrol jako zlepšující se kritérium. Jako jeden z významných problémů vnímali zaměstnanci OSPOD (potvrzují to i protokoly z kontrol spadající do výzkumu) problém s naplněním vyhodnocování situace dítěte a s individuálním plánováním dle kritéria 9c), 9d) standardů kvality, dále nedostupnost specializovaných zdravotních, sociálních služeb a pedagogických zařízení, nadbytečné vymezení kritéria 12a) o vedení spisové dokumentace, která je jednoznačně určena Věstníkem Vlády a Směrnicí o vedení spisové dokumentace MPSV, omezené možnosti zaměstnanců pro naplnění kritéria 14b) – příprava dětí starších 16 let na zletilost. Posledně jmenované bylo upraveno novelou zákona ZSPOD v roce 2021, která není předmětem této práce a zavádí zaopatření pro nezletilé, kteří vycházejí z pěstounské péče a z ústavní výchovy. Mezi další problémové okruhy bylo zmíněno zatížení vedoucích pracovníků při kontrolách případů na OSPOD dle kritéria 10a), terčem kritiky se stalo i velmi přísné hodnocení jednotlivých kritérií standardů kvality v bodové škále 0-1. Dalším pojmenovaným problémem bylo nejasné vymezení pojmu rodina u kritéria 8d) a počtu případů, se kterými zaměstnanci pracují, včetně nesplnění kritéria 5c) v otázce plnění požadavků ZOZ u zaměstnanců OSPOD.

Dotazníkové šetření naopak ukázalo pozitivní názory na zavedenou standardizaci v agendě SPOD, mezi které patřilo, že zavedené standardy sjednotily postupy

na OSPOD, byla zajištěna pro zaměstnance supervize a další odborná podpora (která do doby zavedení standardizace nebyla poskytována ani finančně kryta ze strany státu dotací na výkon SPOD). Jako pozitivum bylo poukázáno na to, že bylo zavedeno povinné vzdělání pro zaměstnance OSPOD (6 dnů akreditovaných kurzů MPSV), zlepšilo se technickoprovozní vybavení zaměstnanců OSPOD a sjednotil se proces vyhodnocování situace dítěte a individuálního plánování s dítětem a s celý rodinným systémem.

Dotazníkové šetření však pro účely Krajského úřadu Středočeského kraje také zjišťovalo, co by bylo nutné učinit pro zaměstnance OSPOD do budoucna. Jako hlavní potřebu uvedli zaměstnanci OSPOD zrušení bodového hodnocení standardů, nutnost vytvořit mechanismus k výpočtu optimálního počtu zaměstnanců OSPOD v jednotlivých agendách (NRP, kuratela pro děti a mládež, terénní sociální práce), sloučení kritérií standardu č. 2, které se týká prostředí a podmínek OSPOD, za kterých je výkon SPOD poskytován do jednoho kritéria, stanovení zveřejňovaných/ nezveřejňovaných standardů kvality vůči veřejnosti a sloučení všech personalistických kritérií standardů kvality do jednoho kritéria.

Druhou výzkumnou otázkou bylo zacíleno na zaměstnance nadřízeného správního orgánu, kterým je Krajský úřad Středočeského kraje.

2) Jaká pozitiva a negativa byla identifikována ze strany kontrolního orgánu (KÚSK) při provádění kontrol standardů kvality u OSPOD?

Na základě souhrnným výsledků vycházejících z protokolů z kontrol u středočeských OSPOD jednoznačně vyplynula **pozitiva**, tj., že se výkon SPOD v otázce plnění standardů kvality jakožto pevné součásti ZSPODV na OSPOD ve Středočeském kraji významně zlepšil, zvláště pak v otázce sníženého počtu kontrolní nálezů v otázce vyhodnocování situace dítěte (9c), v otázce individuálního plánování s dítětem a s rodinou (9d), ve vyřizování stížností ze strany klientů SPOD (13a). Z protokolů o kontrole dále vyplynulo srovnání prvního a druhého kontrolního období, ve kterém hrála důležitou roli zvláště novost zavedené standardizace v prvním kontrolním období (2016-2018), mnohdy nepochopení zavedených standardů a jejich kritérií, nově zavedeného vyhodnocování situace dítěte a individuálního plánování a chyby v těchto nástrojích práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou. Jako významné se ukazuje zvláštní pokles kontrolních pochybení právě u výše zmíněných kritérií 9a), 9c) a 9d) a ve vedení

spisové dokumentace (12a) v druhém kontrolním období (2018-2021). Zaměstnanci OSPOD se významně zlepšily v používání moderních metod sociální práce vůči zranitelné cílové skupině dětí a rodin.

5.2 Srovnání výstupů dotazníkového šetření mezi zaměstnanci OSPOD a výstupů z protokolů o kontrole nadřízeného správního orgánu a pojmenování negativních oblastí

I přes zmíněná pozitiva bylo zjištěno, že vyjádření respondentů a výsledky protokolů o kontrole vykazuje v některých oblastech shodné problémové oblasti (obr. 29). Pokud srovnáme vyjádření respondentů – zaměstnanců OSPOD v dotazníkovém šetření spolu s výstupy protokolů o kontrole zjistíme, shodná problematická kritéria, zvláště pak v odpovědích u otázek č. 5 a 6 a kontrolními zjištěními nadřízeného správního orgánu uvedených v protokolech. Naopak došlo ke zhoršení ve srozumitelném vedení spisové dokumentace vůči klientům (definice srozumitelnosti dokumentace – viz Slovníček pojmů v příloze) a v dodržování postupů přípravy vůči dětem starším 16 let a jejich přípravy na zletilost. Pro přehlednost uvádím problematické okruhy, které vyplynuly ve vztahu ke standardům kvality z dotazníkového šetření a z kontrolních protokolů.

Dotazníkové šetření – problematická kritéria Standardů označená zaměstnanci OSPOD	Protokoly z kontrol a problematické naplňování jednotlivých kritérií za období 2016-2021
14b – příprava dětí starších 16 let na zletilost	14b – příprava dětí starších 16 let na zletilost
12a – problematika vedení spisové dokumentace	12a – problematika vedení spisové dokumentace
9c – vyhodnocování situace dítěte	9c – vyhodnocování situace dítěte
9d – Individuální plánování s dítětem	9d – Individuální plánování s dítětem

Obrázek 29: Shodné problematické oblasti, které vyplynuly z dotazníkové šetření a z protokolů o kontrole za období 2016-2021

Zdroj: sestavil autor práce na základě výsledků Dotazníkové šetření Krajského úřadu Středočeského kraje k datu 15.11.2022 dle aplikace Survio a dle seznamu protokolů o kontrole za roky 2016-2021, včetně nejdůležitějších kontrolních zjištění – pochybení

Závěr

Závěrem je třeba konstatovat, že dotazníkové šetření a studium kontrolních protokolů jednoznačně poukázalo na dvě skupiny problémů, které byly ze strany zaměstnanců OSPOD a kontrolních pracovníků krajského úřadu vyplývající z protokolů o kontrole identifikované vůči zavedeným standardům kvality v kontrolních obdobích.

1) První skupinou problémů se standardy kvality byly problémy, které pracovníci pro účely této práce nazývám *procesuálními problémy*, které souvisí se zpracováním a praktickou aplikací standardů kvality do života středočeských OSPOD a které se váží ke zpracování a aplikaci standardů kvality v pracovním životě zaměstnanců v agendě SPOD. Jedná se o vyjádření typu velká administrativní zátěž, nepotřebnost standardů pro práci v SPOD, či jiná subjektivní vyjádření pracovníků SPOD. Procesuální problémy jsou vesměs založeny na obavách zaměstnanců OSPOD, která mohou mít reálný základ.

2) Druhou skupinou problémů se standardy kvality jsem pracovníci nazval *kontrolně praktická hodnocení* ze strany pracovníků kontrolního nadřízeného orgánu OSPOD na úrovni krajského úřadu, kteří identifikovali ze své strany při kontrolní činnosti na úseku OÚ ORP problematické body v zavedené standardizaci a v jejím plnění. Výzkum poukázal i na styčném problematické okruhy u některých zavedených standardů kvality a jejich kritérií a shodné souznění zaměstnanců OSPOD OÚ ORP se závěry nadřízeného krajského úřadu (viz obr. 29).

Výsledky výzkumu jednoznačně potvrdily, kde konkrétně je třeba hledat problémy nejenom při zavedené standardizaci a ve standardech kvality jako takových, ale také poskytly autorovi zpětnou vazbu, na co se zaměřit z pohledu kontrolního orgánu do blízké budoucnosti, kde napříti metodické a poradenské síly vůči OSPOD na úrovni OÚ ORP, jak se postavit k neustále se opakujícím problémům v oblasti zavedených standardů kvality a k nefunkčnosti / obtížnosti některých kritérií standardů kvality.

Co se týká možného řešení problémů OSPOD na úrovni standardů kvality (které pokrývají veškerou činnost OSPOD), v této věci podniká své kroky Profesní komora sociálně-právní ochrany dětí, která na některé problémové okruhy zmíněné v této práci, již reagovala svými písemnými intervencemi vůči MPSV. Jedná se zvláště o problematiku podstavu zaměstnanců OÚ ORP (stav: v letech 2022-1. čtvrtletí 2023), který může tuto páteřní část sociálně-právní ochrany v ČR zcela ochromit, nebo ji již ochromuje. Jestliže existuje reálný podstav zaměstnanců OSPOD, na který

si zaměstnanci OSPOD často stěžují (viz Příloha č. 7 - tabulka obsazenosti OSPOD ve Středočeském kraji k 6.4.2023), potom dochází k nenaplnění personálních kritérií standardů kvality a k následnému dominovému efektu, kdy dochází k tomu, že OSPOD na úrovni OÚ ORP není schopen plnit další kritéria standardů kvality a jemu svěřené zákonné povinnosti. Standardy kvality se tak staly pomyslným lakmusovým papírkem toho, co je a co není kvalitní a poukázaly na problematické okruhy zavedené standardizace, které se odehrávají na úrovni OSPOD na začátku 21. století.

Bibliografie a přílohy

Bibliografický seznam

Akční plán k naplnění Národní strategie ochrany práv dětí za roky 2012-2015, dostupné

z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/APN_NSOPD_2012-2015.pdf/500f2886-bdcf-710a-035a-d867d4a27741

Analýza aktuálního stavu veřejné správy a navazující usnesení vlády

č. 924 ze 14. prosince 2011, dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/usneseni-vlady-c-924-2011-pdf.aspx [cit. 2017-01-06].)

Aquinas, Thomas, *The Summa Theologiae of Saint Thomas Aquinas: Latin-English*

Edition, Secunda Secundae, Q. 57-140, NovAntiqua, 2013, ISBN: 978-098-562265-7

Aquinas, Thomas, *Scriptum super Sententiis*, Parmae, 1856.

Aristotelés. Kategorie: řecko-české vydání. Přeložil Jiří Hejlek, přeložil Aleš Havlíček,

přeložil Jakub Jinek. Praha: OIKOYMENH, 2018. Knihovna antické tradice.

ISBN 978-80-7298-516-6.

Bednář, M. *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci,

2012. ISBN 978-80-244-3069-0.

Čermáková, K., Johnová, M., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe:*

průvodce poskytovatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

Dobrovolný Evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb SPC/2010/10/8, dostupné z:

https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf/e4c64efb-59f5-0220-c5a0-024dcc812346

Fostering Services: National Minimum Standards, U.K. Department of education,

2011, U.K., ISBN: 978-1-84775-867-5, dostupné z:

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/192705/NMS_Fostering_Services.pdf

Guide to the Children's Homes Regulations including the quality standards,
U.K. department for education, 2015, dostupné z:
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/463220/Guide_to_Children_s_Home_Standards_inc_quality_standards_Version__1.17_FINAL.pdf

Havlíková, J., Hubíková, O. Výsledky v sociální práci a jejich vztah ke kvalitě výkonu sociální práce. *Czech* [online]. 2022, 22(3), 89-106 [cit. 2022-08-09]. ISSN 1213-6204 in: Sociální práce / Sociálna práca / Czech and Slovak Social Work.

Health and Social Care Standards: My support, my life, Scottish government,
Edinburgh, Scotland, 2018, ISBN: 978-1-78851-015-8, dostupné z:
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiZz6inr5T5AhWWD-wKHdG1CNMQFnoECBYQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.scottishchristianalliance.org.uk%2Fmedia%2Fattachments%2F2018%2F07%2F10%2Fhealth-and-social-care-standards-2018.pdf&usg=AOvVaw3IxoAKAvd-Ji-PONQTD5JP>

ILACS OFSTED (dostupné z: <https://www.gov.uk/government/publications/inspecting-local-authority-childrens-services-from-2018/inspecting-local-authority-childrens-services>).

Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb – Druhý návrh věcného řešení, 14. května 2013, individuální projekt MPSV reg. č. CZ.1.04/3.1.00/04.00007, dostupné z:
https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Revize_standardu_kvality_socialnich_sluzeb_a_zakonnych_povinnosti_listopad_2015_final.pdf/a6a00d1d-9bca-3ec9-53f4-63cb18b63cb5

Institut projektového řízení a. s., Analýza a návrh systému monitoringu kvality a strategie implementace systému řízení kvality v systému SPOD, 2018, dostupné z: <https://www.knihovnanrp.cz/biologicka-rodina/analyza-a-navrh-systemu-monitoringu-kvality-a-strategie-implementace-systemu-rizeni-kvality-v-systemu-spod/>

- Jha, T., 2014. *Research Snapshot: Childcare – Regulating for Quality in Childcare: The Evidence Base*. [online]. Policy, [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <http://www.cis.org.au/publications/policy-monographs/regulating-for-quality-in-childcare-the-evidence-base/>
- Kocman, D., Paleček, J., Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu, Individuální projekt Ministerstvo práce a sociálních věcí: Inovace systému kvality sociálních služeb, 2012, dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/025/002856.pdf?seek=1403007174>
- Malík Holasová, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
- Macela, Miloslav. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí: komentář*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2019. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-481-4.
- Manuál provádění kontrol plnění standardů kvality sociálně právní ochrany pro krajské úřady včetně Magistrátu hlavního města Prahy, MPSV, Praha 1.12. 2014 (dostupné z: <http://www.pravonadetstvi.cz/projekty/ukoncene-projekty/systemova-podpora-procesu-transformace-systemu-pece-o-ohrozene-deti/inovovane-produkty/>
- Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany dětí, MPSV, 2014 dostupné z: <http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/Standardy-ospod.pdf>
- Matoušek, O.. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti 2009-2011, dostupné z: https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/nap_tspod.pdf
- Novotná, V. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. 2., aktualizované vydání. Olomouc: ANAG, [2016]. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7554-022-5.

- Novotná, V., Burdová, E., Brabenec, F. (2000). *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Komentář*. Praha: Linde, 1. vyd. ISBN 80-86131-26-2
- Pacnerová, H.. *Standardy kvality péče o děti ve školských zařízeních pro výkon ústavní a ochranné výchovy a preventivně výchovné péče / Helena Pacnerová a kol.* 2015. ISBN 9788074811388.
- Residential Family Centres, National Minimum Standards, U.K. Department of Education, 2013, U.K. dostupné z:
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/192168/2013_Residential_Family_Centres_NMS.pdf
- Roční výkaz o výkonu sociálně-právní ochraně dětí MPSV za rok 2021, dostupné z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/SUM++V20+-+%C4%8Cesk%C3%A1+republika+2021.xls/1f5d2e71-afd3-d2ca-0376-8fd161ca97>).
- Rogalewiczová, R., Čilečková, K., Kapitán, Z., Doležal, M. a kol. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2018, 782 s., ISBN 978-80-7400-713-2
- Ryšánek, P. *Kvalita v podmínkách Evropské unie: společné povinnosti, společné výhody*. Ostrava: Montanex, 1998. ISBN 80-722-5010-8.
- Sociálně-právní ochrana dětí, Praktický průvodce a rádce úředníka, zpracováno v rámci projektu „Implementační jednotka Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014–2020“, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0000125 Ministerstvo vnitra České republiky Praha, 2021, dostupné z: https://www.institutpraha.cz/obj/files/8/sys_media_5685.pdf
- SocioFactor, s.r.o., Návrh optimalizace řízení systému ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti“, dostupné z:
https://www.sociofactor.eu/modules/download_gallery/dlc.php?file=48&id=1619185334&sid=90)

SocioFactor s.r.o., Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi, 2014, dostupné z:
<http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/Analyza-site-sluzeb-pro-praci-s-rodinami-a-detmi.pdf>

SocioFactor s.r.o., Sociodemografická analýza, Mapy rozložení ohrožení dětí a rodin v ČR, Podklad k návrhu optimalizace řízení a financování systému péče o ohrožené děti a rodiny, zejména v oblasti činnosti orgánů sociálně-právní ochrany a plánování služeb pro práci s rodinami a dětmi“, 2013, dostupné z:
<https://www.sociofactor.eu/vyzkum/vysledky-aplikovaneho-vyzkumu.php>.

The Children's Homes (England) Regulations 2015, dostupné z:
<https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2015/541/contents/made>

Veřejný ochránce práv, databáze ESO (dostupné z: <https://eso.ochrance.cz>)

Legislativní zdroje, judikatura, která se váže k problematice standardů kvality

Rozsudek Městského soudu v Praze, ze dne 14. května 2018, č.j. 11 A 263/2018-35, dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/judikat/msph/11-a-263-2018-35>

Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č. j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.

Úmluva o právech dítěte. Sdělení FMZV č. 104/1991 Sb., vstoupilo v platnost dne 6. 2. 1991.

Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod. Sdělení FMZV č. 209/1992 Sb. vstoupilo v platnost dne 18. 3. 1992.

Usnesení vlády č. 924 ze 14. prosince 2011. dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/usneseni-vlady-c-924-2011-pdf.aspx [cit. 2017-01-06]

Výbor pro sociální ochranu, Dobrovolný Evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb SPC/2010/10/8 final In:
https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf/e4c64efb-59f5-0220-c5a0-024dcc812346

Vyhláška o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků.
Předpis č. 512/2002 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1.2003.

Vyhláška o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávných celků.
Předpis č. 304/2012 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2012.

Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Předpis
č. 505/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2007.

Vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.
Předpis č. 473/2012 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2013.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákon
č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

Výkladový sborník pro poskytovatele, Mgr. Kristýna Čermáková, ThDr. Markéta
K. Holečková, MPSV ČR, Vydání první, říjen 2008.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (zejména část
druhá – rodinné právo)

Zákon č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy ve školských
zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších
zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon o krajích. Zákon č. 129/2000 Sb. v účinném znění ke dni 12. 11. 2000.

Zákon o obcích. Zákon č. 128/2000 Sb. v účinném znění ke dni 12. 11. 2000.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, MPSV, 2002

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2007.

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Zákon č. 401/2012 Sb. v účinném znění ke dni
1. 1. 2013.

Zákon o kontrole. Zákon č. 255/2012 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2014

Zkratky využívané v textu

CAN	<i>Child Abuse and Neglect</i> – syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte
Dítě	pojem v souladu s ustanovením § 2 odst. 1 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
IPOD	individuální plán ochrany dítěte v kontextu ZSPOD
KŘ	zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů
KO	kontrolovaná osoba – orgány moci výkonné, orgány územních samosprávních celků, jiné orgány, právnické a fyzické osoby dle § 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NRP	náhradní rodinná péče
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností ve smyslu ustanovení § 4 odst. 1 písm. b) zákona o sociálně-právní ochraně dětí
OÚ ORP	obecní úřad obce s rozšířenou působností
OZř	zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů
Směrnice MPSV	Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.
SvINF	Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
SPOD	sociálně-právní ochrana dětí
SpŘ	<i>správní řád</i> – zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
ÚřÚSC	zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územně samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů

ZOSS	zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
ZOZ/ZZOZ	zkouška zvláštní odborné způsobilosti
ZSPOD	zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
ZSPODV	vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Slovníček pojmů

Nejdůležitější pojmy pro účely výzkumu:

1. Implementace

Pojem implementace vychází z anglického slova „*implementation*“ a do češtiny ho lze přeložit jako „uskutečnění“, „realizace“, v našem případě jde o realizaci zpracovaných standardů kvality do praxe, včetně provádění jejich pravidelně aktualizace.

2. Kritérium Standardů kvality

Kritérium je dílčí pravidlo daného standardu, které podrobněji specifikuje určitou oblast standardu. Standardy kvality lze vnímat jako soubor kritérií, pomocí kterých je definována kvalita sociální práce. Standardy kvality sociálně-právní ochrany obsahují principy a bodové hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany, standardy sociální práce s klientem, standardy personálního a organizačního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany, technickoprovozní zajištění sociálně-právní ochrany. Standardy jsou definovány jako požadavek státu vůči jednotlivým OSPOD se jimi řídit a pro naplnění konkrétních povinností plynoucích z jejich jednotlivých kritérií, přičemž způsob naplnění si volí každý úřad zajišťující sociálně-právní ochranu dětí sám.

3. Srozumitelné vedení spisové dokumentace

Jedná se o termín používaný v souvislosti s kritériem 12b) standardu č. 12, který stanoví, že záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta. Srozumitelnost je zde vyjádřena tím, že spisová dokumentace je řádně a přehledně vedena v písemné podobě, klient SPOD je poučován o všech úkonech, které provádí správní orgán a toto poučení se objevuje v jednotlivých dokumentech z jednání s klientem, či v individuálním plánování s dítětem. Mezi srozumitelné vedení spisové dokumentace je třeba také považovat dodržování Směrnice o vedení spisové dokumentace MPSV. Jakýkoliv odklon od tohoto předpisu znamená formální nesrozumitelnost ve vedení spisové dokumentace. Potom existuje věcná nesrozumitelnost ve vedení spisové dokumentace, kdy klient není poučován prokazatelným způsobem o úkonech správního orgánu, v tomto případě OSPOD, a to ve vztahu ke dítěti, dítěte vůči rodičům, poučování správního orgánu o procesních právech a povinnostech dítěte, osob odpovědných za výchovu apod.

Přílohy

Příloha č. 1. Kategorizace jednotlivých odpovědí dotazníku u otázek dotazníkového šetření

Kategorizace jednotlivých odpovědí dotazníku u otázek dotazníkového šetření	
Volné odpovědi respondentů k otázce č. 1 Jaký způsobem hodnotíte zavedenou standardizaci na OSPOD v letech 2015-2021?	Souhrnné kategorizované označení
<ol style="list-style-type: none">1. Beze změn, nedomnívám se, že standardizace změnila aktivní sociální práci s klienty2. Rozdíl v sociální práci není patrný. Avšak vypracování a opakované revidování standardů vyplňuje velké množství pracovního času na úkor práce s rodinou/klientem.3. Rozdíl nevnímám žádný, význam taky nevnímám. V praxi se řídíme zákony. Naopak standardy vnímám jako zátěž pro vedoucí pracovníky. V okamžiku, kdy nejsou standardy naplňovány či dodržovány, tak vedoucí pracovník je mění, přepisuje – ale dopad žádný. Např. podstav zaměstnanců se v souvislosti se standardy vůbec neřeší. V případě kontrol a zjištění nedostatků, nápravu opět řeší pracovníci OSPOD.4. Domnívám se, že standardy jsou spíše pro NNO, nikoliv pro státní správu.5. Rozdíl nevnímám6. Rozdíl nevidím žádný. Tvoření a úprava standardů je časově velmi náročná7. Rozdíl nevidím, význam taky ne. Činnost OSPOD se přece řídí příslušnými zákony. Standardy představují zbytečnou zátěž pro sociální pracovníky.8. Rozdíl mezi fungováním našeho OSPOD před a po zavedení Standardů nevidím. Samozřejmě se navýšil objem práce. Tento nástroj vnímám jako nadbytečný.9. Rozdíl jako takový ve své práci asi nepozoruji. Tím ale není dotčeno to, že v některých oblastech více či méně (někdy vůbec) standardizace práci ovlivnila.10. Přínos žádný, jen práce navíc s tvorbou a pak neustálými aktualizacemi, na kterých se musí podílet celé oddělení11. Podle mého názoru není objem mé práce vůbec závislý na standardech kvality. Zavedení standardů vnímám spíše jako zatěžující nástroj, který kvalitu práce v praxi nijak neovlivní. Navíc metodika se v průběhu let několikrát změnila, takže standardy se tomu musí stále přizpůsobovat, a to nám zabírá zbytečný čas. Z mého pohledu by dobrá metodika byla naprosto dostačujícím nástrojem a pomocníkem.;12. Podle mého názoru nejsou Standardy žádným výrazným přínosem pro fungování oddělení SPOD. Jejich vytvoření a následné revize a aktualizace představují enormní časovou zátěž pro pracovníky OSPODu, kteří jsou již tak velmi zatíženi administrativou. Pokud měla standardizace přinést sjednocení postupů jednotlivých OSPODů, k tomu rozhodně nedošlo.13. OSPOD prošel od roku 2015 personální krizí a v podstatě všichni zaměstnanci se změnili. Aktualizace standardů je tak na vedoucích. Objem práce od roku 2015 se mnohonásobně zvětšil. při zavádění standardů se ještě tyto sestavovaly týmově. Postupně to z personálních důvodů ani z důvodů narůstajícího objemu práce nebylo možné.14. OSPOD funguje stejně, jen fungování a postupy jsou v písemné podobě15. Standardy byly vždy vypracovávány dle postupů, které již byly na OSPOD zavedeny. Pokud bylo třeba vypracovat nový standard, tak jsme se vždy snažili, aby neomezoval naši práci a na druhou stranu aby byl pro nás přínosem. Snažili jsme se je vypracovávat jako manuál pro zaměstnance, nově příchozí atd....16. Standardy kvality zde ve své podstatě byly vždy, zavedenou úpravou a po jejich formálním zpracování se ukotvily již zažité postupy práce, které se ale v praxi vykonávaly.17. Objem práce je vyšší, přínos nepocitujeme - standardem nelze upravit všechny situace.	Není rozdíl před a po zavedení standardů kvality

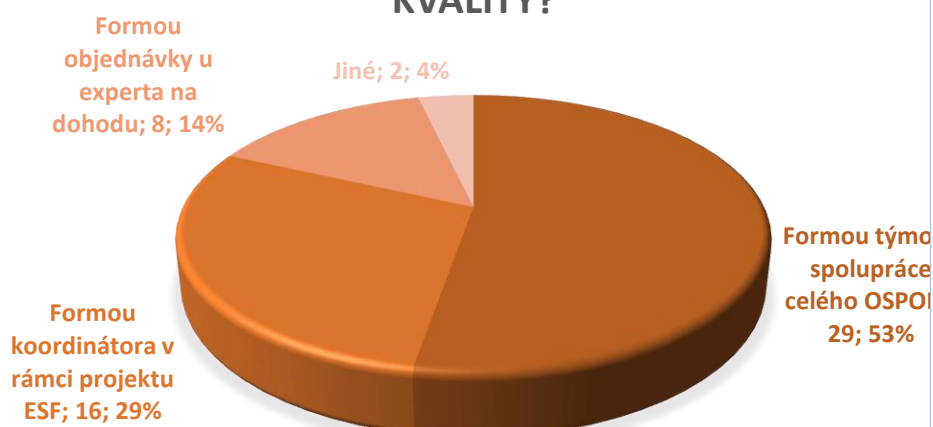
18. Zavedení standardů činnost našeho OSPOD žádným způsobem nevylepší. Snažíme se svoji práci odvádět co nejlépe v souladu se zákonem. Standardy nepovažují za přínos, ale za nadbytečnou administrativu, nepřináší nic jiného než to, co už jsme dělali.
19. Žádný přínos jsem nezaznamenala.
20. Žádný. Nejednotné standardy kvality jsou zbytečné.
21. Žádný, jejich vytvoření považují za nadbytečné a postrádající smysl.
22. Žádný
23. Zbytečná administrativa navíc
24. Zavedení Standardů nepřineslo nic pozitivního. Vadí mi, že standardy vytváříme sami, mělo by to být sjednoceno jako metodika ze strany MPSV, aby způsob práce byl jednotný v celé ČR.
25. Zavedení standardů do praxe našeho OSPOD nijak nezměnilo jeho fungování. Stále se řídíme zákony, metodikami a vyhláškami, které pro svoji práci potřebujeme. Objem práce se zvýšil ve vztahu k nutnosti aktualizace a každou, byť malou změnou. Nejčastěji aktualizujeme personální a legislativní standardy.
26. 8x - Zavedení standardů do praxe našeho OSPOD nijak nezměnilo jeho fungování. Stále se řídíme zákony, metodikami a vyhláškami, které pro svoji práci potřebujeme. Objem práce se zvýšil ve vztahu k nutnosti aktualizace a každou, byť i malou změnou. Nejčastěji aktualizujeme personální a legislativní standardy.
27. Zásadní rozdíl v práci jsem nepocítila, v podstatě došlo pouze k formálnímu pojmenování a popsání do té doby fungujících postupů.
28. Standardy mi v ničem nepomáhají, přidělávají práci, praxe OSPOD v rámci ČR je napříč OSPODy stejně, dle mé praxe, roztržštěná.
29. Zásadní rozdíl nevidím, ani významný přínos ve standardizaci.
30. Vždycky byly standartní postupy práce v práci SPOD. Přenesly se povinně na papír a zpřístupnily.
31. Subjektivně se domnívám, že zavedení Standardů kvality na fungování OSPOD nemá vliv, fungování našeho OSPOD zůstává konstantní.
32. Stejný
33. Standardy nepřinesly žádný pozitivní přínos . Zvýšil se naopak objem administrativních činností a tím se snížil čas na skutečnou práci s klientem.
34. Objem práce neustále narůstá, přínos zavedení standard kvality příliš nepocítujeme.
35. objem práce je vyšší, přínos nepocítuji
36. Náš OSPOD funguje velmi podobně jako před zavedením Standardů kvality. Objem naší práce se standardizací upravil na přijatelném počtu vedení spisů. Zavedení standardů hodnotím kladně zejména pro nové pracovníky a ve sporných případech pro vyjasnění různých situací a obecně sjednocení praxe různých OSPOD.
37. Každodenní práci zavedené standardy kvality neusnadnily, objem práce je naopak vyšší, vzrostla administrativa, žádný přínos tak nepocítujeme. Do Standardů nelze upravit všechny situace se kterými se nově setkáváme.
38. Domnívám se, že standardizace pro každý úřad zvlášť nepřináší žádný posun. Z mého pohledu by větší logiku mělo, kdyby standardy byly nastaveny centrálně pro všechny úřady, takto to z mého pohledu postrádá smysl.
39. Domnívám se, že OSPOD fungoval stejně před i po zavedení Standardů. Základem pro práci jsou a byly zákony, vyhlášky, metodické pokyny, apod. Ty potom musely být implementovány do Standardů, což mělo za následek zvětšení objemu práce, hlavně pro vedoucího OSPOD.
40. nevnímám zásadní rozdíl
41. Nevidím žádný význam. Jsou zatěžující pro vedoucí pracovníky. Používat by je měly neziskové organizace.
42. Nevidím smysl, růst byrokracie
43. Nevidím rozdíl
44. Nevidím rozdíl
45. Nevidíme v podstatě žádný rozdíl, přístupy a praxe OSPODů v rámci ČR jsou stejně rozdílné jako byla před standardizací, zejména v rámci vedení jednotlivých krajů. Je to pouze administrativní práce navíc. Dřív postupy fungovaly, teď je rozdíl, že se vše musí zapisovat do standardů.

<p>46. Nevidíme rozdíl po zavedení standardů, standardy nemají vliv na objem naší práce. Domníváme se, že by měly být tvořeny jako metodika MPSV směrem dolů k jednotlivým pracovníkům, abychom pracovali jednotně.</p> <p>47. Nepotřebné. nelze hodnotit, využívány jen novými zaměstnanci.</p> <p>48. Neovlivnilo vůbec, nepotřebuji ke své práci</p> <p>49. Žádný velký rozdíl nevnímám a také význam. V praxi se musíme řídit zákony. Naopak standardy vnímám jako zátěž pro vedoucí pracovníky. V okamžiku, kdy nejsou standardy naplňovány či dodržovány, tak vedoucí pracovník je mění, přepisuje – ale dopad žádný. Např. podstav zaměstnanců se v souvislosti se standardy vůbec neřeší. V případě kontrol a zjištění nedostatků, nápravu opět řeší pracovníci OSPOD. Domnívám se, že standardy jsou spíše pro NNO, nikoliv pro státní správu.</p> <p>50. Žádný, standardy vznikaly jako týmová práce našeho oddělení a odpovídají tomu co děláme.</p> <p>51. Rozdíl v práci OSPOD v souvislosti se zavedením Standardů nevidím.</p> <p>52. Já osobně nevidím žádný rozdíl.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Více administrativy 2. Více administrativy 3. Velký rozdíl nevidím 4. Vzhledem k tomu, že jsem nastoupila na OSPOD v době daleko před standardy, tak si dovoluji říci, že zavedení standardizace nevnímám v žádném případě jako přínos. Jedná se o velkou administrativní zátěž, v některých případech není možné standardy naplnit, což je vždy promítnuto ve výsledcích kontroly. 5. Přínos žádný, jen práce navíc s tvorbou a pak neustálými aktualizacemi, na kterých se musí podílet celé oddělení 6. Nevidím smysl, růst byrokracie. 7. Více administrativy. 8. Více administrativy. 9. Na jednu stranu to mohlo zkvalitnit práci OSPOD, na druhou stranu to mohlo zvýšit administrativu. 10. V současné době mohu jen konstatovat, že práce na standardech je zatěžující, časově náročná. 11. Díky nárůstu administrativy vnímám nedostatek času pro výkon samotné činnosti. 12. Zbytečná administrativa navíc. 13. Zavedení standardů činnost našeho OSPOD žádným způsobem nevylepší. Snažíme se svoji práci odvádět co nejlépe v souladu se zákonem. Standardy nepovažuji za přínos, ale za nadbytečnou administrativu, nepřináší nic jiného než to, co už jsme dělali. 14. Zavedení Standardů nikterak nesnížilo objem mojí práce, naopak, jejich vytvoření a aktualizace jsou časově velice náročné. 15. Jediné, co jsem zaznamenala, je více práce, více přemýšlím o úkonech, které provedu, aby to bylo dle standardů. 16. Objem práce pro pracovníky je vyšší. Nelze pomocí standardu upravit všechny situace při práci s rodinou. 	<p>Administrativní práce navíc</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Neovlivnilo vůbec, nepotřebuji ke své práci. 2. Tento nástroj vnímám jako nadbytečný. 3. Zavedení standardů vnímám spíše jako zatěžující nástroj, který kvalitu práce v praxi nijak neovlivní. 4. Nevidím smysl. 5. Práci to nijak neusnadnilo, objem práce je větší a přínos nepocítuji. Standardy nelze upravit všechny situace, obzvláště ne ty krizové. 	<p>Standardy ke své práci nepotřebuji, je to zatěžující nástroj.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. se standardy jsem se setkala později, nemohu posoudit fungování 2. Se standardy jsem se setkala až v roce 2018, po zavádění 3. se standardy jsem se setkala až při mém nástupu v roce 2016 4. V této době jsem na OSPOD nepůsobila. 5. Před zavedením standardů jsem zde nepracovala. 6. Před zavedením standardů jsem nepracovala na OSPOD, nemohu tudíž porovnat. 7. Bohužel nedokáži posoudit rozdíl, v uvedeném období jsem na OSPOD nepracovala. 8. Nedokážu posoudit – nástup do zaměstnání již po zavedení Standardů kvality. 	<p>Nemohu posoudit z důvodu krátkého působení na OSPOD.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 9. Nedokáži zhodnotit, napracovala jsem na pracovišti OSPOD 10. Nastoupila jsem v roce 2019, tudíž toto nemohu hodnotit. 11. Na OSPOD jsem nastoupila v listopadu 2015, nemohu tedy hodnotit. 12. Můj pracovní poměr vznikl v roce 2020, nastoupila jsem na OSPOD tedy v době, kdy již byly standardy zavedeny. Při nástupu jsem s nimi byla seznámena. 13. Můj pracovní poměr vznikl dne 7. 3. 2022. V této době byly standardy již zavedeny. Při nástupu jsme s nimi byla seznámena. 14. nelze zhodnotit 15. Jsem na OSPOD krátce, neumím zhodnotit. 16. Nemohu se vyjádřit jaké to bylo před standardy a po standardech, neboť jsem na OSPOD nastoupila v době, kdy se standardy tvořily a dobu před zavedením standardů jsem pracovně nezažila. 17. Nedovedu přesně posoudit, neboť jsem na OSPOD nastupoval v roce 2014, nemám tedy srovnání s předešlými lety. Na jednu stranu to mohlo zkvalitnit práci OSPOD, na druhou stranu to mohlo zvýšit administrativu. 18. Práci na OSPOD v pozici sociálního pracovníka vykonávám od května 2021. Na tuto pozici jsem nastoupila hned po studiu, z tohoto důvodu nedokážu situaci objektivně posoudit. 19. Můj pracovní poměr vznikl dne 15. února 2021, tudíž jsem na OSPOD nastoupila již v době, kdy standardy byly zavedeny. Při nástupu jsem s nimi byla seznámena. 20. Na OSPOD pracuji třetím rokem, nemohu posoudit fungování před a po zavedení. V současné době mohu jen konstatovat, že práce na standardech je zatěžující, časově náročná. 21. Nedovedu přesně posoudit, neboť jsem na OSPOD nastupoval v roce 2014, nemám tedy srovnání s předešlými lety. Na jednu stranu to mohlo zkvalitnit práci OSPOD, na druhou stranu to mohlo zvýšit administrativu. 22. Byla jsem na mateřské dovolené, nemohu komplexně hodnotit. Standardy jsou dobré pro nově nastupující zaměstnance. 23. Bohužel nemohu posoudit, v době před zavedením standardů jsem nebyla zaměstnána na OSPOD. 24. Do současného zaměstnání jsem nastoupila v roce 2020, kdy již standardy byly zavedeny, nemohu tedy posoudit stav před a po zavedení. 	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozdíl je v tom, že zaměstnancům OSPOD není přidávána žádná jiná agenda v rámci OSV nebo úřadu, což je dobře. Objem práce se zvýšil (hodnocení zaměstnanců, aktualizace standardů, web města, zápisy o kontrole spisové dokumentace). Na standardy jsme si zvykli, jsou dobré při nástupu nového zaměstnance, je v nich popsáno zjednodušeně co, jak, odkud, kudy a kam. 2. Náš OSPOD funguje velmi podobně jako před zavedením Standardů kvality. Objem naší práce se standardizací upravil na přijatelném počtu vedení spisů. Zavedení standardů hodnotím kladně zejména pro nové pracovníky a ve sporných případech pro vyjasnění různých situací a obecně sjednocení praxe různých OSPOD. 3. Byla jsem na mateřské dovolené, nemohu komplexně hodnotit. Standardy jsou dobré pro nově nastupující zaměstnance. 4. Vnímám Standardy jako informace pro veřejnost o naší práci, dále slouží novým zaměstnancům a praktikantům, pomáhají při vyřizování stížností a ke sjednocení praxe ve formě schválených postupů, příp. i ochranu sociálních pracovníků. 5. Využití standardů vidím pouze v zaškolení nových referentů na pracovišti. Samostatné seznámení s pravidly, kterými se řídí všichni referenti. 6. Standardy vnímám jako pomůcku pro nové zaměstnance, kteří získají informace o chodu úřadu, sociálního odboru, OSPOD možná v zaškolování nových pracovníků 7. Pro nově příchozího zaměstnance se jedná vlastně o takovou "kuchařku", ze které se dají čerpat informace. 	<p>Standardy pomáhají při přijetí nového zaměstnance a seznámit ho s celou agendou OSPOD v kostce</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zvýšení kvality profese 2. Některé standardy přinesly přesné postupy pro práci 3. Zvýšení profesionalizace, ucelení jednotlivých postupů při výkonu SPOD 	<p>Zvyšují úroveň profese SPOD</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Myslím si, že cílem je sjednotit praxi, ale bohužel každý OSPOD má nastaveny standardy dle daného ORP a sjednocení OSPOD tedy není možné i přes metodické vedení. Úprava standardů po novelizaci zákona SPOD zabrala nemálo času a některé standardy jsou dle mého nadbytečné 2. Po zavedení standardu nevidím rozdíl, nemají vliv na naši práci, jsou nejednotné, mělo být zavedeno metodikou MPSV, aby způsob práce byl jednotný u všech OSPOD. 	<p>Standardy nesjednocují praxi ve výkonu SPOD</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardy slouží novým zaměstnancům a praktikantům, pomáhají při vyřizování stížností a ke sjednocení praxe ve formě schválených postupů, příp. i ochranu sociálních pracovníků. 2. Slouží nám především pro sjednocení pracovních postupů. 3. Dalo nám to jednotné písemné postupy. 4. Je to manuál pro klienty o práci a postupech OSPOD, pro nově nastupující sociální pracovníky, pro vyřizování stížností. 	<p>Standardy kvality pomáhají při vyřizování stížností a ke sjednocení praxe díky postupům, které definují.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardizace má svá pozitiva – jasně daný počet spisů na pracovníka, počet pracovníků na pracoviště, pracovní podmínky, další vzdělávání... i negativa – především zvýšený objem administrativní práce. 	<p>Standardy přinášejí pozitiva</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vnímám Standardy jako informace pro veřejnost o naší práci 	<p>Standardy jako zdroj informací pro veřejnost</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardy jsou určitou oporou v jednotnosti postupů, nicméně sociální práce je u jednotlivých případů natolik specifická, že nelze postupovat podle šablony 2. Standardy vnímáme i jako naši ochranu z pracovního hlediska. 	<p>Standardy jsou oporou/ochranou pro práci zaměstnanců OSPOD</p>
<p>Volné odpovědi respondentů k otázce č. 2 – Jakým způsobem hodnotíte zavedenou standardizaci na OSPOD v letech 2015-2021?</p>	<p>Nebyly k této otázce žádné odpovědi.</p>
<p>Odpovědi respondentů na otázku č. 3 – Jakým způsobem byly na Vašem oddělení SPOD zpracovány standardy kvality?</p>	<p>Souhrnné kategorizované označení</p>

3. JAKÝM ZPŮSOBEM BYLY NA VAŠEM ODDĚLENÍ SPOD ZPRACOVÁNY STANDARDY KVALITY?



Volné odpovědi respondentů k otázce č. 4 – Jaké nejčastější úskalí jste jako zaměstnanec/zaměstnankyně OSPOD řešil/a při zpracování standardů OSPOD?

1. Standardy jsem nezpracovávala.
2. Standardy jsem nezpracovávala.
3. Standardy jsem nezpracovávala.
4. Toto jsem neřešila, bylo to zpracováno před mým nástupem.
5. Nic.
6. Nic.
7. Změny ve formulářích používaných k vyhodnocení situace dítěte.
8. Žádné, zpracoval vedoucí odboru.
9. Žádné, standardy zpracovávali vedoucí.
10. Žádná, standardy jsem nezpracovával.
11. Žádná.
12. Nezpracovávala jsem, toto zpracovávala vedoucí.
13. Nedokážu posoudit.
14. Nedokážu posoudit s odstupem času.
15. Na zpracování jsem se nepodílela. Při mém nástupu 7. 3. 2022 jsem s nimi byla seznámena.
16. Na tvorbě a zpracování standardů jsem se nepodílela, jelikož můj pracovní poměr vznikl dne 15. února 2021. Se standardy jsem byla při mém příchodu seznámena.
17. Můj pracovní poměr vznikl teprve v roce 2020, nastoupila jsem na OSPOD v době kdy již byly standardy zavedeny.
18. Ještě jsem neměla možnost podílet se na přípravě.
19. Jelikož jsem je nezpracovávala, tak žádné.
20. Jako řadový zaměstnanec jsem je nezpracovávala, nemohu je tedy hodnotit.
21. Bez mé účasti.
22. Nemohu posoudit.
23. Nezpracovávala jsem je.
24. Nezpracovávala jsem.
25. Nevím.
26. Neřešila jsem nic.
27. Nemůžu hodnotit, nastoupila jsem až po roce 2015.
28. Nemohu zhodnotit.
29. Nemohu posoudit.
30. Nemohu posoudit.
31. Nemohu posoudit.
32. Nemohu odpovědět.

Souhrnné kategorizované označení

Standardy jsem nezpracovával/a.

<ul style="list-style-type: none"> 33. Neměl jsem na starosti standardy. 34. Nelze specifikovat. 35. Opětovně odkazuji na svůj nástup v roce 2020. 36. Nezpracovávala jsem standardy, nebyla jsem na OSPOD zaměstnaná. 37. Nemohu hodnotit, prvotně jsem standardy nezpracovávala. 38. Nelze specifikovat. 39. Žádné, zpracovával vedoucí. 	
<ul style="list-style-type: none"> 1. Nic. 2. Nic. 3. Žádné. 4. Neřešila jsem nic. 5. Konkrétní úskalí si nevybavuji. 6. Žádné. 7. Žádné. 8. Žádné. 9. Žádné. 10. Žádné. 11. Žádné 12. Žádné. 13. Žádné. 14. Žádné, nepoužívám je ani nezpracovávám. 15. Ohledem na to, že jsem standardy nezpracovávala, tak žádné. 	<p>Žádné obtíže nebyly zjištěny</p>
<ul style="list-style-type: none"> 1. Obrovská časová zátěž, duplicita některých zadání. 2. Zpracování standardů je na úkor mé práce na OSPOD. 3. Velká časová náročnost, obecně formulované požadavky zadání, časová zátěž při zapracovávání změn, které průběžně přichází. 4. Zbytečná složitost. 5. Zbytečná práce navíc. 6. Zbytečné. 7. Administrativní zátěž při zpracování standardů. 8. Nedostatek času na zpracování. Veškerý čas zabere vedení agendy. 9. Nedostatek času na zpracování standardů OSPOD. 10. Nedostatek času na zpracování standardů. Nezájem ze strany pracovníků podílet se na zpracování standardů (nestíháme naplňovat řádnou agendu, natož řešit tvorbu a změny standardů navíc s vědomím, že nadřízený personál toto vůbec nezajímá.) 11. Časové úskalí, skloubit svoji práci s vytvářením standardů. 12. Časová zátěž. 13. Časová náročnost, zásah do časového fondu určeného pro výkon SPOD. 14. Časová náročnost a pochopení kritéria, co je kritériem myšleno a co vše má obsahovat. Duplicita, kdy se o stejné věci hovoří na více místech. 15. Čas. 16. Nejčastějším problémem je nedostatek času, který potom vede k tomu, že pracovníci nemají větší zájem o zpracování standardů. 17. Nemám čas zabývat se standardy a jejich zpracováním, potřebuji se věnovat běžné práci s klienty. 18. Spoustou slov popsané běžné situace. 19. Spousta práce navíc (tvoreň standardů, častá úprava standardů na základě změn metodiky, stále větší nárůst objemu administrativy) na úkor vlastní práce OSPOD. 20. Velký zásah do pracovní doby a nemožnost výkonu své práce. 21. Enormní časová zátěž, nesrozumitelnost a duplicita některých zadání. 22. Nepřiměřené zatížení. 23. Vzhledem k tomu, že jsem pracovníčně velice vytížená nebyl zde prostor zabývat se standardy. Dávám přednost zpracování své agendy před vypracováním standardů. 	<p>Administrativní a časová zátěž</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Sjednocení pracovních postupů. 2. Sjednocení pracovních postupů. 3. sjednocení pracovních postupů. 4. Sjednocení pracovních postupů. 5. Sjednocení pracovních postupů. 	<p>Sjednocení postupů</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nevíce diskutovaná vždy byla formulace daného standardu, aby obsáhla vše, co chceme říci, byla uchopitelná a zároveň nemohla být (příp. co nejméně) zpochybněna. 2. Nepochopení, co konkrétně ke kterému standartu psát. 3. Roztříštěnost názorů jednotlivců na obsah standardu. 4. Příliš obecný přípis při zpracování standardů, nesrozumitelnost některých kritérií. 5. Pochopit, co má být obsahem jednotlivých standard. 6. Pochopení smyslu pracovníky OSPOD. 7. Uchopení standardu, co konkrétně si za některými představit, jaké postupy tam patří i to, že něco máme zodpovězeno v jiném standardu a opakujeme se. 8. Nikdo konkrétně nevěděl, jak některé standardy pojmout. 9. Co přesně má standard obsahovat, že nelze obsáhnout všechny možné situace. 10. Největším úskalím pro zpracování standardů bylo, jak vhodně uchopit jejich zpracování, aby v nich bylo tak nějak vše, co je potřeba, aby splňovaly zákonné náležitosti, byly zpracované přehledně, výstižně, vhodně, a i v souladu s potřebami kontrol. Nově vytvořená metodika mi přijde smysluplnější, lépe zpracovaná a přehledná. možná to ale vychází i ze zkušenosti, které z let práce se standardy již máme. 11. Nevěděla jsem, co tam napsat. 12. Nevěděla jsem, co se po nás vlastně chce, jaký má být obsah. 13. Nesrozumitelné označení jednotlivých standardů, často také velmi obecné pojetí dané oblasti. 14. Nepochopení, co konkrétně ke kterému standartu psát. 15. (9x) Největším úskalím pro zpracování standardů bylo, jak vhodně uchopit jejich zpracování, aby v nich bylo tak nějak vše, co je potřeba, aby splňovaly zákonné náležitosti, byly zpracované přehledně, výstižně, vhodně, a i v souladu s potřebami kontroly. Nově vytvořená metodika mi přijde smysluplnější, lépe zpracovaná a přehledná. Možná to ale vychází i ze zkušeností, které z let práce se standardy již máme. 16. Neměli jsme konkrétní představu, co přesně by měly obsahovat. 17. Některé standardy byly příliš obecné a nesrozumitelné (co je tím myšleno). 18. Zformulovat standard tak, aby zaměstnancům OSPOD nepřidělával práci, ale zároveň, aby vycházel z právního rámce a byl pomocníkem. Pro nově příchozí zaměstnanec byl jakýmsi manuálem. 19. Nevíce diskutovaná vždy byla formulace daného standardu, aby obsáhla vše, co chceme říci, byla uchopitelná a zároveň nemohla být (příp. co nejméně) zpochybněna. 20. Největším úskalím pro zpracování standardů bylo, jak vhodně uchopit jejich zpracování, aby v nich bylo tak nějak vše, co je potřeba, aby splňovaly zákonné náležitosti, byly zpracované přehledně, výstižně, vhodně, a i v souladu s potřebami kontroly. Nově vytvořená metodika mi přijde smysluplnější, lépe zpracovaná a přehledná. Možná to ale vychází i ze zkušeností, které z let práce se standardy již máme. 21. Uchopení standardu, co konkrétně si za některými představit, jaké postupy tam patří i to, že něco máme zodpovězeno v jiném standardu a opakujeme se 22. Zformulovat standard tak, aby zaměstnancům OSPOD nepřidělával práci, ale zároveň, aby vycházel z právního rámce a byl pomocníkem. Pro nově příchozí zaměstnanec byl jakýmsi manuálem. 23. Pochopení smyslu pracovníky OSPOD. 	<p>Problematicčnost formulace daného kritéria</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardy nelze obsáhnou všechny možné situace, které nastanou. 2. Standardem nelze obsáhnout všechny situace. 3. Rozsah, standardizace postupů – za NRP dle mého názoru nelze standardizovat vždy všechny situace (např. významné změny v životě dítěte). Každé dítě, situace, rodina jsou jedinečné. 4. Rozpis jednotlivých událostí při rizikových a nouzových situacích, které nelze v jednotlivostech uchopit, není možné popsat všechny situace které mohou nastat 5. Objem zpracovávaných informací. 6. Ve standardech nelze postihnout všechny situace, které na OSPOD řešíme. 7. Ve standardech nelze obsáhnou všechny situace. 8. Mnohokrát jsme se shodli, že ve standardech nelze vždy obsáhnout všechny možné situace, které se mohou stát. 9. Vytvořit standart pro něco co nefunguje. 	<p>Standardy neobsáhnou všechny situace</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozsah popisu, otázky konkrétnosti, slovíčkaření ... a dále pak přízpůsobování změn nových metodik. 2. Požadavek na někdy až příliš podrobný popis některých kritérií, našroubování postupů na zavedenou úřednickou praxi (přijímání zaměstnanců, další vzdělávání apod.). 3. Vzhledem k velmi rozsáhlé agendě nebylo někdy jednoduché zaprotokolovat přesné postupy. 4. Vytvořit standart pro něco co nefunguje. 	<p>Rozsah standardů kvality a jejich detailní zpracování</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Největší úskalí bylo zpracování standardů 15,16,17 - popis obsahu pro pověřené osoby Bylo to zavedení standardů 15, 16 a 17, protože jsme nikdy dohodu o výkonu péstounské péče neuzavřeli a pravděpodobně ani nebudeme. 2. Rozsah, standardizace postupů – za NRP dle mého názoru nelze standardizovat vždy všechny situace (např. významné změny v životě dítěte). Každé dítě, situace, rodina jsou jedinečné. formulace standardů 15.16,17, kdy OSPOD nevykává doprovázení. 3. Největší úskalí bylo zpracování standardů 15,16,17 - popis obsahu pro pověřené osoby. 	<p>Vyjádření se ke standardům č. 15, 16, 17, která nejsou relevantní pro zaměření této práce.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jednotnost v rámci republiky. Některé standardy by měly být, dle mého názoru jednotné pro celou republiku a mělo by je tak vytvářet MPSV. 	<p>Nejednotnost uchopení standardů kvality</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vyhodnocovací formuláře. 2. Vyhodnocovací formuláře. 3. Formuláře vyhodnocení situace dítěte a rodiny. 4. Formuláře o vyhodnocování situace dítěte a rodiny. 5. Při pravidelné aktualizaci vnímám největší problém s formulářem, který slouží k vyhodnocování situace dítěte – jak celkově pojmut, co vše zařadit, co zde vše popsat, jak moc podrobně. 	<p>Vyhodnocovací formuláře</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardy byly převážně vypracovány koordinátorem, nicméně jednalo se o pracovníka, který neměl předchozí zkušenost s prací na OSPOD, z oddělení bylo třeba dodat potřebné podklady, informace o chodu, celkové struktuře. 	<p>Standardy vytvořeny koordinátorem, který neznal agendu SPOD</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Správně formulace teorie – praxe. 2. Správně definovat cíle požadavku. 3. Zavedení do praxe. 	<p>Problematičnost při překlopení teorie (text standardu) do praxe</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aby se dohodlo celé oddělení na jednotné verzi. 	<p>Problémy s tím, aby se dohodlo jednotné znění kritérií Standardů v týmu</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Správně formulace teorie – praxe. 2. Rozsah popisu, otázky konkrétnosti, slovíčkaření ... a dále pak přizpůsobování změn nových metodik. 3. Rozpis jednotlivých událostí při rizikových a nouzových situacích, které nelze v jednotlivostech uchopit, není možné popsat všechny situace které mohou nastat. 4. Stížnosti. 	<p>Nejasná terminologie kritérií</p> <p>stížnosti</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provázanost s vnitřními předpisy úřadu (velké množství předpisů). 2. Provázanost s vnitřními předpisy úřadu. 	<p>Neprovázanost s vnitřními předpisy úřadu</p>
<p>Volné odpovědi respondentů k otázce č. 5 Jaké kritérium Vám dělá největší potíže/problémy při naplnění v praxi a z jakého důvodu? Prosím popište v textu.</p>	<p>Souhrnné kategorizované označení</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Žádné. 2. Žádné. 3. Žádné. 4. Naplňování kritérií v praxi není problém. 5. domnívám se, že postupem času se nějakým způsobem plní všechny standardy 6. Aktuálně žádné kritérium neviduji, jako problémové. 7. Aktuálně žádné. 8. Žádné, standardy odpovídají naší práci. 9. Svým způsobem žádné. 10. Standardy jsou zpracovány tak, aby odpovídaly praxi na OSPOD. 11. Snažím se standardy dodržovat, žádné mě nenapadá. 12. Snažím se standardy dodržovat, žádné mě nenapadá. 13. Žádné. 14. Žádné. 15. Žádné. 16. Žádné. 17. Nesetkal jsem se problémem. S obsahem standardů jsem průběžně seznamován vedoucí oddělení. Při výkonu práce však dále nevyužívám. 18. Domnívám se, že postupem času se nějakým způsobem plní všechny standardy. 	<p>Žádné kritérium Standardů kvality nedělalo problém v praxi</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nevím. 2. Nedokáži posoudit. 3. Nevím. 	<p>Nevím</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kritérium 13 - i když je správně vytvořené, jeho bodové ohodnocení závisí i na jiných zaměstnancích úřadu, v tomto případě na vedoucím úřadu, a pracovníci OSPOD nemají na plnění standardu vliv. 	<p>Bodové hodnocení kritéria 13a</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozdělení terénu, protože při stále se snižujícím počtu zaměstnanců se stále mění rozdělení terénu, kdy toto se musí odrazit ve Standardech, na webových stránkách a kdoví kde ještě. 2. Rozdělení terénu, protože při stále se snižujícím počtu zaměstnanců se stále mění rozdělení terénu, kdy toto se musí odrazit ve Standardech, na webových stránkách a kdoví kde ještě. 	<p>Kritérium 1b – rozdělení terénu mezi zaměstnance při jejich podstavu</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Prostředí a podmínky – nedostatečné prostorové možnosti úřadu jako zaměstnavatele (nevyhovující prostředí kanceláří, bariérový přístup, ...). 2. Kanceláře, herna-záleží hlavně na úřadu, budově ne standardech. 	<p>Kritérium 2a – prostředí a podmínky (nedostatečné prostorové možnosti úřadu)</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardy jsem využívala pro seznámení se s náplní práce, poté jsem je již nevyužívala. V náročných situacích jsem se obrátila na pomoc týmu. 	<p>Nevyužila jsem je v praxi, nebo pouze minimálně</p>

<p>1. Standard č. 6 - nesrozumitelnost, z větší části se jedná o záležitost personálního oddělení.</p>	<p>Personální standardy</p>
<p>1. Kritérium 6d – supervize</p>	<p>6d - supervize</p>
<p>1. Splnit objem povinného školení. 2. Profesní rozvoj – nejsou zohledněny jiné formy vzdělávání (konference, stáže, apod.), jiné akreditace. 3. Povinné školení – často je z organizačních důvodů (málo přihlášených účastníků). seminář zrušen a náhrada za něj většinou vychází na termín důležitého jednání. 4. Kritérium 6b, 6c - plány vzdělávání - není zde jednotnost se zák. 312/2002 Sb. a tak není možné používat elektronické nástroje v rámci úřadu. Zvýšená administrativní zátěž. Akreditace kurzů – mnohdy jsou potřeba jiná témata, která nejsou akreditována.</p>	<p>Problém naplnit kritérium 6c – problém naplnit povinné dny vzdělávání (6 dnů vzdělávání na akreditovaných kurzech MPSV)</p>
<p>1. Celkově standard č. 8, kdy se opět jedná o velkou roztržitost v posuzování naléhavosti jednotlivých případů – při zadání konkrétního případu jednotlivým pracovníkům jej každý pracovník posuzuje individuálně od nejméně naléhavého po nejvíce naléhavý.</p>	<p>Problematickosti posouzení naléhavosti případu v kritériu 8b</p>
<p>1. Nesplňujeme počet pracovníků – nezáměr zaměstnavatele. 2. Kritérium č. 4b – nesplnění optimálního počtu zaměstnanců. 3. Aktuálně personální obsazení úvazku 1,5, což se může zdát málo ve srovnání s jinými OSPOD, ale při počtu 4 pracovníků je pak velký problém se zastupitelností a přítomností pracovníka na pracovišti. 4. Personální zabezpečení. 5. Stále (už několik let) nemáme dostatek pracovních sil. Nač mi je, že podle standardů nás sociálních pracovníků má být určitý počet, když se nikdo nehlásí do výběrových řízení. Práce je špatně finančně ohodnocená (hlavně pohotovost). Naše prostory jsou nedostatečné (i kdyby noví pracovníci přišli, bude problém, kde je usadit; nemáme vhodnou místnost pro pohovory s dětmi). Tento kontext činí práci vyčerpávající a následně ubíjející. 6. Personální zabezpečení – jsme neustále na spodní hranici počtu tabulkových míst zaměstnanců (neochota zaměstnavatele k navýšení). 7. Problémem je personální obsazení, když bych kvůli péči o své děti nebo svému zhoršenému zdravotnímu stavu chtěla zkrácený úvazek, dozvím se, že to kvůli standardům není možné. 8. Počet zaměstnanců. 9. Personální zajištění výkonu SPOD – standard není dodržovaný. Jsme neustále v podstavu pracovníků. Stav se stává být neúnosným. Nikdo tuto situaci neřeší. Tak k čemu jsou standardy? Neuspokojivý prostor pro zajišťování agendy SPOD. Významně nízké finanční ohodnocení za výkon pohotovosti. Pomohlo by zcela zvýšení osobního ohodnocení. Zajistit psychohygienu, školení na téma psychohygienu nepostačuje. 10. Personální zajištění výkonu SPOD. O tuto práci je velmi malý zájem. 11. Personální zajištění. 12. Personální zabezpečení. 13. Personální podstav. 14. Aktuálně personální obsazení úvazku 1,5, což se může zdát málo ve srovnání s jinými OSPOD, ale při počtu 4 pracovníků je pak velký problém se zastupitelností a přítomností pracovníka na pracovišti. 15. Náš OSPOD stále nenaplnuje standard týkající se personálního obsazení, stále máme méně zaměstnanců, ačkoli bylo toto již dvakrát vytykáno při kontrole. Dále zbytečná administrativa. 16. Naplnění počtu pracovníků nebylo po dobu několika let možné. V současné době jsou kromě kurátorky pro mládež všichni bez zkušeností. 17. Kritérium 4a, 4b - problém personálního zajištění v době časté fluktuace pracovníků. 18. Kritérium personálního zajištění, které nejsme schopni splnit z důvodů, které nejsme schopni ovlivnit.</p>	<p>4b – počet pracovníků – personální podstav zaměstnanců OSPOD</p>

<ol style="list-style-type: none"> 19. Kritérium č. 4 - nesplnění optimálního počtu zaměstnanců. Kritérium č. 8d - 80 otevřených případů na jednoho terénního sociálního pracovníka je hodně. 20. Dlouhodobě, a to již před zavedením Standardů se potýkáme s nedostatečným personálním obsazením na OSPOD, z toho plyne, že agenda je rozptýlena mezi stávající pracovníky, kteří jsou nuceni mít vyšší obsah práce. než je reálně zvládnout. 21. Personální podstav. (2x) 22. Nesplňujeme počet pracovníků. 23. Personální podstav. 24. personální podstav. 25. Personální obsazení OSPOD. 26. Personální obsazení OSPOD. 27. personální obsazení OSPOD. 28. Personální obsazení, které je dlouhodobě nenaplněováno. 29. Personální a NRP. 30. Nízká personální obsazenost, příliš velká administrativní zátěž. 31. Nedostatek personálního zajištění, příliš administrativy. 32. Nedostatek pracovníků, obecný fakt. 33. 4b – Náročnost práce a nedostatečné finanční ohodnocení (nižší plat než soc. pracovník) vede k odchodu pracovníků z OSPOD. Do výběrového řízení se zájemci nehlásí vůbec nebo, přestože o práci mají zájem, nemají vhodné vzdělání nebo častěji mají vzdělání dle zákona, avšak o práci na OSPOD nemají zájem z odborného hlediska, ale pouze jako příjem ze zaměstnání, což se odráží na kvalitě jejich práce, nemají k tomu osobnostní předpoklady. 34. Nedostatečné personální obsazení, mnoho spisů na jednu pracovníci. 35. Nedostatečná personální obsazenost přemíra zbytečné administrativy na úkor sociální práce. 36. Standardy týkající se personálního zajištění výkonu SPOD (dlouhodobý podstav – není možnost kam se obrátit: tajemník sdělí, že výběrové řízení dává, ale nikdo se nehlásí. Takže v důsledku, k čemu jsou standardy, když nejsou dodržovány, naplněovány? - Nízké ohodnocení pohotovosti, zvýšení osobního ohodnocení O. - Zajištění prostoru pro naplněování agendy – nedostatek místa ani pro pracovníky, není bezbariérovost, kvalitní místnost pro práci s dětmi, rodinami, supervizi apod. - Duševní hygiena O. 37. Standardy týkající se personálního zajištění výkonu SPOD (dlouhodobý podstav – není možnost kam se obrátit: tajemník sdělí, že výběrové řízení dává, ale nikdo se nehlásí. Takže v důsledku, k čemu jsou standardy, když nejsou dodržovány, naplněovány? Nízké ohodnocení pohotovosti, zvýšení osobního ohodnocení O. Zajištění prostoru pro naplněování agendy – nedostatek místa ani pro pracovníky, není bezbariérovost, kvalitní místnost pro práci s dětmi, rodinami, supervizi apod. 	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Největší problém činí nové standardy 15–17. Myslím si, že tyto standardy jsou myšlené spíše pro neziskové organizace, bylo těžké standardy "napasovat" z pohledu výkonu OSPOD. 2. Aktuální 15, 16 a 17. Dohod máme velmi málo, v praxi se nesetkáme se všemi možnostmi práce. 3. Momentálně zpracování nově přidaných kritérií, byť nemáme dohody. 4. Zbytečné dublování povinností koordinátora spisu Om a koordinátora spisu OP dle nové metodiky u kritéria 15 a 16, protože nedává smysl, aby koordinátor spisu OP dělal ty samé věci jako koordinátor spisu Om. Další nárůst administrativy dle nové metodiky u těchto dvou kritérií. 5. Momentálně zpracování nově přidaných kritérií, byť nemáme dohody; neustále se mění předpisy, situace a podmínky a jejich promítnutí do Standardů. 6. Standard č. 15, 16, 17 - nemáme v praxi zavedeno Rovněž i standardy týkající se personálního zajištění. 7. Problémy s naplněním st. č. 15, 16, 17 týkající se personálního zajištění (lidé se nehlásí nebo nesplňují podmínky výkonu práce). 8. Standard 17. 9. Zbytečné dublování povinností koordinátora spisu Om a koordinátora spisu OP dle nové metodiky u kritéria 15 a 16, protože nedává smysl, aby koordinátor 	<p>Standardy 15, 16, 17 - nových standardů kvality zavedených po 1.7.2022. Tato odpověď však nespádá do období, na které se zaměřuje tato práce, tudíž nerelevantní.</p>

<p>spisu OP dělal ty samé věci jako koordinátor spisu Om. Další nárůst administrativy dle nové metodiky u těchto dvou kritérií.</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Aktuální 15, 16 a 17. Dohod máme velmi málo, v praxi se nesetkáme se všemi možnostmi práce. 11. Standard č. 15, č. 16, č. 17. 12. Největší problém činí nové standardy 15–17. Myslím si, že tyto standardy jsou myšlené spíše pro neziskové organizace, bylo těžké standardy "napasovat" z pohledu výkonu OSPOD. 	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nedostatečné personální obsazení, mnoho spisů na jednu pracovníci. 2. Nárůst počtu spisu na jednoho pracovníka. 3. Kritérium č. 8d - 80 otevřených případů na jednoho terénního sociálního pracovníka je hodně. 	<p>8d – Počet spisů (případů) na jednoho pracovníka OSPOD</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Návaznost výkonu OSPOD a další subjekty – návazné organizace či zdravotnický personál je přeplněný (nejvíce psychiatři) v místě bydliště a poté OSPOD nedokáže úplně zajistit tak dobrou péči o dítě. Rodiče nemohou či nedokážou zajistit návaznou službu v jiném městě. 2. Zajištění odborných služeb. 3. Síť odborných služeb – jeden dětský psychiatr v regionu. 4. Nedostupnost sítí služeb – v současné době není dostatek služeb pro mládež (malá kapacita SVP, dětské psychologové a psychiatři nemají dostatečnou kapacitu, málo zařízení v regionu, malá kapacita diagnostických zařízení), přitom problémového chování mládeže přibývá a je třeba tento problém řešit. 5. Zajištění odborných služeb. 6. Návaznost výkonu OSPOD a další subjekty – návazné organizace či zdravotnický personál je přeplněný (nejvíce psychiatři) v místě bydliště a poté OSPOD nedokáže úplně zajistit tak dobrou péči o dítě. Rodiče nemohou či nedokážou zajistit návaznou službu v jiném městě. 7. Standard 14 a) pro nedostatečnost. 	<p>Kritérium 14a otázka dostupnosti návazných služeb pro nezletilé a jejich rodiny</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nárůst administrativy. 2. Prakticky asi žádné, obecně vnímám obrovský nárůst administrativy v posledních letech, a to právě v souvislosti se standardizací. 3. Zvýšená administrativa. 4. Vysoký nárůst administrativy. 5. Jen zpracování standardů je časově velice náročné. 6. Prakticky asi žádné, obecně vnímám obrovský nárůst administrativy v posledních letech, a to právě v souvislosti se standardizací. 7. Vysoký nárůst administrativy. 8. Zvýšení administrativního zatížení. 9. Zvýšená administrativa. 10. Nárůst administrativy. 11. Svým způsobem žádné, jen zpracování standardů je časově velice náročné. 	<p>Nárůst obecně administrativy spojené s kritérii Standardů kvality</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mám problémy se všemi, jen málo se myslí na ochranu zaměstnanců, je to bíč na pracovníky OSPOD. 	<p>Mám problémy se všemi kritérii</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Celkově jsou standardy příliš rozsáhlé, nepřehledné. Většina kritérií působí nadbytečně. Pokud se potřebuji pro potřeby výkonu mé práce někam podívat nebo zjistit, jak to má být, nahlížím do aktuální metodiky. 	<p>Standardy a jejich kritéria jsou příliš obsáhlá</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Standard č. 14. V provázanosti na plány ml. dospělých a spolupráci s kurátorem pro dospělé, by snad mohl být standard lépe realizován. Nicméně to neřeší problém s návaznými službami a neochotou většiny mladých dospělých ke spolupráci a přijetí pomoci. Problematické v uplatnění standardu 14 je, že většina mladých dospělých, kteří jsou v ústavních zařízeních a jsou ve věku, kdy by bylo potřeba s nimi navázat úzkou spolupráci, jsou na útěku. Složitější zavádění individuálních plánů ve smyslu realizace. 2. A dále 14 b na nastavení vzájemné ochoty ve spolupráci s ústavními zařízeními. 3. (7x) Největším problémem při zavádění do praxe, je standard č. 14. V provázanosti na plány ml. dospělých a spolupráci s kurátorem 	<p>14b – Příprava dětí starších 16 let na zletilost</p>

<p>pro dospělé, by snad mohl být standard lépe realizován. Nicméně to neřeší problém s návaznými službami a neochotou většiny mladých dospělých ke spolupráci a přijetí pomoci. Problematické v uplatnění standardu 14 je, že většina mladých dospělých, kteří jsou v ústavních zařízeních a jsou ve věku, kdy by bylo potřeba s nimi navázat úzkou spolupráci, jsou na útěku.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Do budoucna budu mít problém se svou odbornou způsobilostí, neboť mi při nástupu bylo uznáno rovnocennost vzdělání a nyní budu zřejmě muset absolvovat ZOZ. Upřímně musím přiznat, že se po rozmýšlím, zda v práci setrvat. Na OSPOD pracuji přes 5 let. 2. Přijímání a zaškolování 5c – dvojí výklad uznávání rovnocennosti vzdělání, legislativní nesoulad Personální zabezpečení - jsme neustále na spodní hranici počtu tabulkových míst zaměstnanců (neochota zaměstnavatele k navýšení) Profesní rozvoj - nejsou zohledněny jiné formy vzdělávání (konference, stáže, apod.), jiné akreditace. 3. Přijímání a zaškolování 5c - dvojí výklad uznávání rovnocennosti vzdělání, legislativní nesoulad Prostředí a podmínky - nedostatečné prostorové možnosti úřadu jako zaměstnavatele (nevyhovující prostředí kanceláří, bariérový přístup, ...). 4. 5c, ZOZ je naprosto zbytečná, pokud je uznaná rovnocennost vzdělání. 5. 5c – negativní přístup k uznávání vzdělání. 6. Do budoucna budu mít problém se svou odbornou způsobilostí, neboť mi při nástupu bylo uznáno rovnocennost vzdělání a nyní budu zřejmě muset absolvovat ZOZ. Upřímně musím přiznat, že se po rozmýšlím, zda v práci setrvat. Na OSPOD pracuji přes 5 let. 	<p>5a a 5c – Plnění kvalifikačních předpokladů zaměstnanců OSPOD</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Neustále se měnící předpisy, situace a podmínky a jejich promítnutí do Standardů. 2. Neustálá nutnost aktualizací. 3. Nutnost aktualizací Standardů. 	<p>Problematicčnost neustálých aktualizací Standardů kvality a jejich kritérií</p>
<p>NRP</p>	<p>NRP</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. 11a 	<p>11a – rizikové a nouzové situace</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardy by dle mého názoru měly praxi sjednotit a zjednodušit, dle mého názoru je tomu ale v tuto chvíli naopak. 	<p>Standardy by mely sjednotit praxi</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. V praxi za nejobtížněji naplnitelné považuji standardy č. 9 - vyhodnocování a IPOD, kdy i chybně formulovaný cíl znamená nenaplnění standardu. a vyhodnocení. 2. Standard Jednání, vyhodnocování a individuální plán. Především tedy vyhodnocování a individuální plánování. Při sociální práci s rodinou reagujeme flexibilně na nastalé situace. Stanovené cíle na papíře postrádají smysl a efektivitu. Zbytečná administrativa. 3. Standard č. 9 - IPOD. Cíle jsou někdy velice špatně určitelné, opakují se z důvodu, že je rodiče neplní. 4. Standard 9 - jakékoli, byť drobné pochybení, které je kontrolním orgánem konstatováno při kontrole spisové dokumentace je důvodem pro snížení bodového hodnocení standardu. 5. V praxi za nejobtížněji naplnitelné považuji standardy č. 9 - vyhodnocování a IPOD, kdy i chybně formulovaný cíl znamená nenaplnění standardu. 6. Kritérium 9 - i když je kritérium správně zpracované, jeho bodové hodnocení závisí na zjištění při kontrole spisové dokumentace, takže není v podstatě možné za toto kritérium získat plný počet bodů 7. IPODy a vyhodnocení – obrovský nárůst administrativy. Z mého pohledu zcela zbytečný nástroj, který nepřináší pomoc při práci s většinou klientů. Zbytečné zjišťování spousty nepotřebných informací o klientech. Nestíhám ho, možná kdybych měla pár klientů a mohla jsem si je hýčkat, tak u některých by IPOD mohl něco málo přinést. Přináší to pouze přínos pro kontrolní orgány, které mají co kritizovat. 	<p>Obtíže s kritérii 9c a 9d a s jejich naplněním</p>

<ol style="list-style-type: none"> 8. Kritérium 9c, 9d – nedostatek času na administrativní úkony v rámci vyhodnocování potřeb dítěte a IPOD. Celkově všechna kritéria, která se musí neustále hlídat a doplňovat dle aktuálního stavu. 9. Vyhodnocování situace dítěte a rodiny. 10. Vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte. 11. Spousta nepotřebných informací o klientovi. Není možné stíhat vzhledem k samotné práci s rodinami. 12. Vyhodnocení + IPOD. 13. Kritérium týkající se vyhodnocování situace dítěte, změny formulářů, individuální pohled na vyhodnocování situace dětí nelze zcela do postupů promítnout 14. Naplnění kritéria podrobného vyhodnocení a individuálního plánu, z důvodu složitosti, komplikovanosti. 15. Celkově vyhodnocování situace dítěte, tento krok je administrativně a časově velmi náročný, formulář je rozsáhlý. 16. Největší problémem je pro mě vyhodnocení, které v podobě, jaké je teď mi přijde naprosto nesmyslné shromažďování nadbytečných informací, kde postrádám praktický přínos pro práci s rodinou. Pochopila bych, kdyby vyhodnocení mělo být shrnutí situace, aby kterákoliv další kolegyně po přečtení měla ucelený přehled o tom, co se v rodině děje. V této podobě je to pro mě nesmyslná administrativní zátěž. 17. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte. 18. Zdržuje nás papírování a vyplňování formulářů, např. vyhodnocování situace dítěte ve všech oblastech, přitom to třeba v dané situaci není to podstatné, nemáme pak dost času pro práci s dětmi a rodinou. 19. Vyhodnocení – IPOD – jedná se o nadměrnou administrativu v naší práci, z mého pohledu. 20. Standard 9, IPOD je občasně dětem těžké zpracovat, jelikož jsou jim všechny potřeby naplňovány - např. u dětí, které jsou v péči třetích osob, některé cíle nejsou opakovaně plněny. 	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vedení spisu (případu). 2. Standard 12 - zpočátku problém při novele, kdy přibýlo om-o a umět se v tomto zorientovat. 3. Vedení spisu (případu) a vyhodnocení. 4. Vedení spisové dokumentace, z důvodu její složitosti, nepřehlednosti a nepřiměřené administrativní zátěži. 5. Vedení spisové dokumentace – nejsou sjednoceny postupy vedení dokumentace a k jednomu dítěti je vedeno mnoho spisů. 6. Vedení spisové dokumentace. 7. Nárůst počtu spisu na jednoho pracovníka. 8. Kritérium – vedení spisové dokumentace, vedení případů, vyhodnocování. 9. Kritérium Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách, a to z důvodu velké zátěže pracovníků, nedostatku času na tyto úkony, změn a tím pádem nejednoznačnosti. Příklady: Vedení více spisů v rámci jedné rodiny z důvodu jiného otce či neuvedení otce v RL, aktuálně spisy Om a Om-O, SPOD versus Om aj. 10. Dokumentace práce – nepřehlednost a chybějící kontinuita práce, požadováno dělení na OM, NOM, SPOD, OM-O Chybějící návaznost odborné péče – psychologové, psychiatři... 	<p>12a – Problémy ve vedení spisové dokumentace</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Termíny a lhůty. 	<p>Problematické nastavení termínů a lhůt</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Přijímání a zaškolování nových pracovníků se zcela nedaří v souladu se standardy především s ohledem na vytížení zaškolujících pracovníků a množství činností nutných pro plynulé zajištění chodu OSPOD. Ovlivněno např. nedostatkem pracovníků, jejich PN, OČR 2. Přijímání a zaškolování nových pracovníků se zcela nedaří v souladu se standardy především s ohledem na vytížení zaškolujících pracovníků a množství činností 	<p>Kritérium 5a a 5d – Přijímání a zaškolování zaměstnanců OSPOD</p>

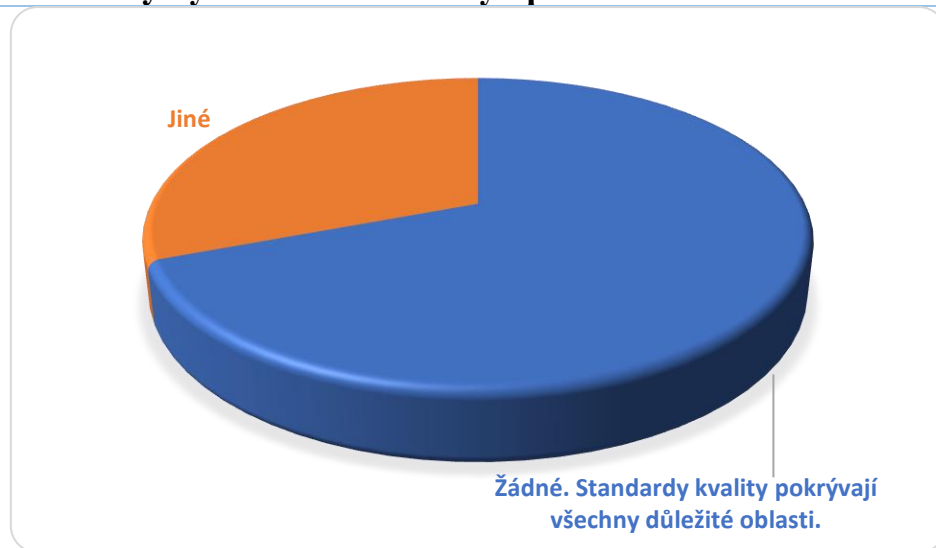
nutných pro plynulé zajištění chodu OSPOD. Ovlivněno např. nedostatkem pracovníků, jejich PN, OČR...		
6. Vyberte nejčastější potíže/problémy při zavádění standardů kvality do praxe Vašeho OSPOD.		
ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	
Přísné bodování jednotlivých kritérií (0-1 bod).	44	
Neochota zaměstnanců OSPOD se jimi řídit.	8	
Nefunkční postupy uvedené v textu kritéria.	11	
Standardy kvality v důsledku neřeší personální poddimenzovanost OSPOD.	82	
Nesrozumitelnost jednotlivých kritérií Standardů Vyhlášky.	39	
Zvýšení administrativního zatížení OSPOD při implementaci Standardů kvality.	78	
Dotační náklady na zajištění bezpečného prostředí pro děti a jejich rodiny a na úpravu vnitřního prostředí přátelského rodinám a jejich dětem (kritérium 2a, 2b, 2c, 2d).	6	
Nesplnění kritéria 4b při stanovení optimálního počtu zaměstnanců OSPOD (kritérium 4b).	50	
Zaškolování nových zaměstnanců do Standardů kvality (kritérium 5b).	6	
Nesplnění kritéria standardů 5c) v otázce zvláštní odborné způsobilosti a uznání rovnocennosti vzdělání dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků.	26	
Finanční a personální náklady na zaškolování nových zaměstnanců (mentoring).	3	
Nárůst objemu práce při naplňování jednotlivých kritérií Standardů kvality (kritérium 7a, 10a, 14b) .	58	
Příliš vysoký počet dnů povinného vzdělávání na akreditovaných seminářích MPSV (6 dnů/1rok-kritérium 6c).	10	
Nedostupnost sítě odborných sociálních služeb pro práci s rodinami a s dětmi v souvislosti s plněním kritérií 7b, 9b, 14a.	83	
Nedostupnost sítě odborných zdravotních služeb pro děti a jejich rodiny (pediatr, dětský psychiatr atd.) v souvislosti s plněním kritérií standardů kvality 7b, 9b, 14a.	93	
Nedostupnost sítě odborných pedagogických zařízení pro děti a jejich rodiny v souvislosti s plněním kritérií standardů kvality 7b, 9b, 14a.	61	
Nedostupnost sítě odborných služeb osob pověřených k poskytování SPO pro děti a jejich rodiny v souvislosti s plněním kritérií standardů kvality 7b, 9b, 14.	55	
Nejasná definice pojmu naléhavost případu u kritéria 8b)	17	

Nejasné vymezení pojmu rodina u kritéria 8d) a počtu případů, se kterými pracují jednotliví zaměstnanci OSPOD dle své specializace (NRP, kuratela, terén).	39	
Větší zatížení vedoucích pracovníků při realizaci kontrol výkonu SPOD a jejich vykazování (kritérium 10a).	45	
Nejasné vymezení rizikových a nouzových situací při zpracování kritéria 11a Standardů kvality.	22	
Nadbytečné vymezení kritéria 12a (vedení spisové dokumentace), pokud existuje Směrnice MPSV o vedení spisové dokumentace č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 Věstníku Vlády, správní řád, spisový řád daného úřadu.	52	
Nejasné vymezení pojmu "srozumitelné vedení spisové dokumentace pro klienta" v kritériu 12b)	15	
Omezené možnosti naplnění kritéria 14b ze strany OSPOD (příprava dětí starších 16 let na samostatný život).	51	
Jiné...	10	
7. Jaká pozitiva spatřujete v zavedené standardizaci na OSPOD?		
ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	
Sjednocení jednotlivých postupů na OSPOD.	53	
Zvýšení počtu zaměstnanců na OSPOD.	18	
Zlepšení podmínek zaměstnanců OSPOD pro práci s cílovou skupinou (technicko-provozní vybavení).	34	
Zlepšení prostředí pro děti a rodiny na pracovištích OSPOD.	22	
Zajištění větší informovanosti cílové skupiny o činnosti OSPOD.	23	
Stanovení optimálního počtu rodin, se kterými pracuje zaměstnanec OSPOD.	22	
Optimalizace postupů při přijetí a zaškolování nových zaměstnanců na OSPOD.	23	
Sjednocení kvalifikačních předpokladů zaměstnanců OSPOD.	19	
Povinnost pravidelného vzdělávání zaměstnanců OSPOD na akreditovaných kurzech MPSV.	34	
Zajištění supervizní, či jiné odborné podpory pro zaměstnance OSPOD.	50	
Zavedení pravidelného hodnocení zaměstnanců OSPOD.	4	

Sjednocení postupu OSPOD při přijetí a oznámení případu.	20	
Sjednocení postupu pro vyhodnocení naléhavosti případu.	17	
Sjednocení postupu pro stanovení koordinátora případu.	28	
Stanovení principů sociální práce při práci s cílovou skupinou (kritérium 9a Standardů kvality).	4	
Sjednocení procesu vyhodnocování situace dítěte.	31	
Sjednocení procesu individuálního plánování s ohroženým dítětem.	26	
Zavedení systému pravidelných kontrol případů.	2	
Stanovení postupů pro případ vzniku rizikových a nouzových situací.	20	
Sjednocení postupu při vyřizování stížností a při informování veřejnosti o možnosti podat stížnost	20	
Sjednocení informací o návazných službách, spolupracujících subjektech pro zaměstnance OSPOD 7a, 10a, 14a.	5	
Sjednocení postupu zaměstnanců OSPOD v přípravě dětí starších 16 let na samostatný život (kritérium 14b)	4	
Zvýšení kvality práce OSPOD, zlepšení jeho činností a jednotlivých postupů.	7	
Jiná...	19	
8. Jaké změny/úpravy byste navrhovali provést v jednotlivých kritériích textu Standardů kvality ve Vyhlášce č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí?		
ODPOVĚĎ	RESPONZ Í	PODÍL
Zrušit bodové hodnocení kritérií.	66	51,2%
Vytvoření mechanismu k optimálnímu výpočtu zaměstnanců OSPOD v jednotlivých agendách (NRP, kuratela, terén) dle náročnosti výkonu SPOD.	61	47,3%
Redefinice standardu č. 1 se zaměřením zejména na zajištění pohotovosti.	13	10,1%
Sloučení kritérií standardu č. 2 do jednoho kritéria definujícího technicko - provozní vybavení zaměstnanců pro práci s cílovou skupinou dětí a rodin.	38	29,5%
Redefinice kritérií standardu č. 3 s povinností zveřejnit dálkově informace o výkonu SPOD.	8	6,2%
Stanovení zveřejňovaných/nezveřejňovaných kritérií Standardů kvality.	35	27,1%

Vytvoření mechanismu k optimálnímu stanovení počtu dětí na jednotlivých pracovních pozicích (NRP, kuratela, terén) s ohledem na náročnost výkonu SPOD.	64	49,6%
Sloučení všech personalistických kritérií standardů do jednoho Standardu.	50	38,8%
Jiné...	18	14,0%

9. Co podle Vás chybí ve Standardech kvality/případně jaké oblasti by bylo nutné standardy upravit?



10. Mají dle Vašeho názoru standardy kvality dopad na cílovou skupinu dětí a jejich rodin? V čem?



Příloha č. 2. Seznam protokolů o kontrole za roky 2016-2021 a nejdůležitější kontrolní zjištění – pochybení

Číslo protokolu	Kritérium nesplněno
Protokoly o kontrole z roku 2016	
P1/2016	<p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>10a – Neexistence kontrol vedení jednotlivých případů</p> <p>13b – Nedostatečné informování cílové skupiny o možnosti podat si stížnost</p>
P2/2016	<p>3a – Nezveřejněny pravidla a postupy vytvořené za účelem naplnění standardů kvality</p> <p>3b – Nezveřejněny informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany zpracované ve formě srozumitelné cílové skupině</p> <p>4a – Nezpracovány profily jednotlivých specializací</p> <p>4a – Neupravena zastupitelnost jednotlivých pracovníků</p> <p>4a – nepředložena organizační struktura oddělení OSPOD</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Chybné zařazení zaměstnanců dle katalogu prací</p> <p>4c – Dochází ke kumulaci pozice OSPOD s jinou pozicí na úřadě</p> <p>5a – Nesplněny kvalifikačních předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>5c – Nesplněna zkouška ZOZ na úseku SPOD</p> <p>5e – Studentům a stážistům umožněno nahlížet do spisů v rozporu s § 55 ZSPOD</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>6d – Nezajištěna pro zaměstnance OSPOD supervize</p> <p>7a – Neprokázány preventivní aktivity SPOD v rámci ORP</p> <p>7b – Neprokázány aktivity OSPOD ve spolupráci s dalšími subjekty</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě.</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – Neprováděny kontroly případů ze strany vedoucího oddělení SPOD</p>

	<p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13a – Chyby v popisu vyřizování stížností</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P3/2016	<p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě.</p> <p>8c – Nedodrženo vyznačení koordinátora případu ve spisové dokumentaci</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p>
P4/2016	<p>5e – Neumožnění studentské praxe ze strany OSPOD</p> <p>6a – Chyby v procesu hodnocení zaměstnanců</p> <p>6b – IVP nevychází z potřeb zaměstnanců OSPOD</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě.</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13a – Chyby ve vyřízení konkrétních stížností</p>
P5/2016	<p>1b – Chybné uvedení návaznosti pohotovosti na řádnou pracovní dobu</p> <p>2b – Nezabezpečené uložení spisové dokumentace</p> <p>2b – Nedostatečné zajištění výkonu SPOD osobním automobilem úřadu</p> <p>3b – Nezveřejněny informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany zpracované ve formě srozumitelné cílové skupině</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Neuvedeny práva a povinnosti jednotlivých zaměstnanců OSPOD</p> <p>5c – Nesplněno složení zkoušky ZO na úseku SPOD</p> <p>5e – Stážista vykonával činnosti jako sociální pracovník SPOD</p>

	<p>6b – IVP nevychází z potřeb zaměstnanců OSPOD</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>7a – Neprokázány preventivní aktivity SPOD v rámci ORP</p> <p>8a – chyby v popsáném procesu přijetí oznámení případu</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě.</p> <p>8c – Koordinátorem případu není pracovník SPOD</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P6/2016	<p>1b – Nedoloženy záznamy z pohotovosti</p> <p>2a – Nezajištěno dostatečné soukromí pro jednání s dětmi a s rodiči</p> <p>2c – Prostory nejsou vybaveny vzhledem ke skupině dětí.</p> <p>3a – Úřad nemá dálkovým způsobem zveřejněny informace o poskytování SPOD.</p> <p>3b – Informace o OSPOD uvádí informace o jiných pracovních pozicích než je OSPOD</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8c – Nestanovený postup pro stanovení koordinátora případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – Neprokatelné provádění kontrol jednotlivých případů</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p>
P7/2016	<p>1b – Chybné uvedení návaznosti pohotovosti na řádnou pracovní dobu</p> <p>2a – Nezajištěno dostatečné soukromí pro jednání s dětmi a s rodiči</p>

	<p>2c – Nedostatečné vybavení pro klienty navštěvujícím OSPOD</p> <p>4a – Nezpracovány pracovní profily jednotlivých pozic</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Absence specialisty na syndrom CAN na OSPOD</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>5c – Chybně uvedené kvalifikační předpoklady zaměstnance OSPOD</p> <p>5c – Nezmíněna nutnost přihlásit zaměstnance ke zkoušce ZOZ</p> <p>6a – Nezpracovány pravidla pro hodnocení zaměstnanců OSPOD</p> <p>6b – Nezpracována pravidla pro vytvoření IPV i samotné IPV.</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>6d – Nezajištěna pro zaměstnance OSPOD supervize</p> <p>7a – Neprokázány preventivní aktivity SPOD v rámci ORP</p> <p>7b – Neprokázány aktivity OSPOD ve spolupráci s dalšími subjekty</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – Kontroly nejsou prováděny.</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p>
<p>P8/2016</p>	<p>1b – Chybné uvedení návaznosti pohotovosti na řádnou pracovní dobu</p> <p>3b – Zveřejnění celých standardů kvality výkonu SPOD</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8a – Chyby při přijetí a oznámení případu</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě.</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>11a – Nepopsány konkrétní postupy v případě vzniku nouzových a havarijních situací</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p>

Protokoly o kontrole z roku 2017

P1/2017	<p>8a – Pochybení ve zpracovaném postupu pro přijetí oznámení</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p>
P2/2017	<p>2a – Nezajištěn bezbariérový přístup na úřad</p> <p>4a – Nezpracovány pracovní profily jednotlivých pozic</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>4c – Pracovní pozice není výlučně vyhrazena výkonu SPOD</p> <p>5a – Nesplněny kvalifikačních předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>5c – Nesplnění složení zkoušky ZOZ</p> <p>5d – Proces zaškolování nového zaměstnance nebyl předložen</p> <p>6a – Nebyl předložen postup pro hodnocení zaměstnanců a vytvoření IPV</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>6d – Nezajištěna pro zaměstnance OSPOD supervize</p> <p>7a – Neprokázané preventivní aktivity SPOD v rámci ORP</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě.</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – Neprováděny kontroly případů</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13a – Postup pro vyřízení stížností není srozumitelný – záměna podjatosti za vyřízení stížnosti</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p>
P3/2017	<p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p>
P4/2017	<p>4a – Nezpracovány pracovní profily jednotlivých pozic</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p>

	<p>5b – Nesplnění kvalifikačních kritérií sociálního pracovníka při výběru nového zaměstnance</p> <p>6a – neexistence postupu pro hodnocení zaměstnanců OSPOD</p> <p>6c – Nesplnění předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě.</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – Neprováděny kontroly případů</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P5/2017	<p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>5e – Studentům a stážistům umožněno nahlížet do spisů v rozporu s § 55 ZSPOD</p> <p>6b – IVP nevychází z potřeb zaměstnanců OSPOD</p> <p>8a – Není zaevidováno přijetí dítěte do evidence.</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13a – Vyřízení stížnosti v rozporu se zákonem a se standardy</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P6/2017	<p>6b – IVP nevychází z potřeb zaměstnanců OSPOD</p> <p>6c – Nesplnění předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8a – Pochybení ve zpracovaném postupu pro přijetí oznámení</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě.</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p>

	<p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13a – Vyřízení stížnosti v rozporu se zákonem a se standardy</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
<p>P7/2017</p>	<p>2a – Nezajištěn bezbariérový přístup na úřad</p> <p>2a – Nezajištěno dostatečné soukromí pro jednání s dětmi a s rodiči</p> <p>4a – Nezpracovány pracovní profily jednotlivých pozic</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>4c – Pracovní pozice není výlučně vyhrazena výkonu SPOD</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>5d – Proces zaškolování nového zaměstnance nebyl předložen</p> <p>5e – Nezajištěn souhlas klientů s přítomností stážisty</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8b – Neexistuje postup na vydefinování pojmu naléhavost případu.</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9b – Nejsou zohledněny specifické potřeby klientů a služby jim poskytované</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – O kontrolách nejsou pořizovány písemné záznamy</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>

P8/2017	<p>1b nezajištěno zaměstnancům čerpání nepřetržitého odpočinku v průběhu pracovní doby</p> <p>2a – Nezajištěn bezbariérový přístup na úřad</p> <p>2a – Nezajištěno dostatečné soukromí pro jednání s dětmi a s rodiči</p> <p>3a – Nezveřejněny dálkovým způsobem vnitřní pravidla a postupy</p> <p>4a – Nezpracovány pracovní profily jednotlivých pozic</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>4c – Pracovní pozice není výlučně vyhrazena výkonu SPOD</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>5c – Postup neobsahuje, kdo přihlašuje a v jakých lhůtách nového zaměstnance ke zkouškám ZOZ</p> <p>5d – Absence postupu pro přijímání nových zaměstnanců</p> <p>5e – Pracoviště nemá postup pro realizaci stáže</p> <p>6a – Nebyl předložen postup pro hodnocení zaměstnanců</p> <p>6b – Nezpracována pravidla pro vytvoření IPV</p> <p>6b – Nezpracováno samotné IPV u zaměstnanců.</p> <p>6d – Absence postupu pro realizaci supervize</p> <p>7a – Neprokázány preventivní aktivity SPOD v rámci ORP</p> <p>8a – Pochybení ve zpracovaném postupu pro přijetí oznámení (lhůty)</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8b – Neexistuje postup na vydefinování pojmu naléhavost případu.</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13a – Vyřízení stížnosti v rozporu se zákonem a se standardy</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P9/2017	<p>3a – Nezveřejněny dálkovým způsobem vnitřní pravidla a postupy</p> <p>5e – Pracoviště nepostupuje podle postupu pro realizaci stáže</p> <p>6a – Nebyl předložen postup pro hodnocení zaměstnanců</p> <p>6b – Nevytvořeny IPV u zaměstnanců</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p>

	<p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – Neprováděny kontroly případů</p> <p>11a – Rizikové, ani nouzové situace nejsou zpracovány do postupu</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P10/2017	<p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>5b – jiná náplň zpracovaného kritéria</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p>

Protokoly o kontrole z roku 2018

P1/2018	<p>1a – není zajištěn jednotný postup při zajištění výkonu SPOD</p> <p>2a – Nezajištěno dostatečné soukromí pro jednání s dětmi a s rodiči</p> <p>2b – nedostatečné materiální vybavení zaměstnanců OSPOD (automobil a telefon)</p> <p>2c – absence ochranných pomůcek zaměstnanců</p> <p>3b – Informace o OSPOD nejsou zveřejněny</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>5d – Nezpracovány adaptační plány nového zaměstnance</p> <p>5e – Smlouvy se stážisty neobsahovaly závazek mlčenlivosti</p> <p>5e – Nezajištěn souhlas klienta se stáží studenta</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p>
----------------	--

	<p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13a – Informace o možnosti podat stížnost je nekonkrétní</p> <p>13b – Informace zaměňují vyřízení stížnosti s podáním podnětu</p>
P2/2018	<p>1b nezajištěno zaměstnancům čerpání nepřetržitého odpočinku v průběhu pracovní doby</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>5a – Nesplněny kvalifikačních předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>5c - Nesplnění složení zkoušky ZOZ</p> <p>6b – IVP nevychází z potřeb zaměstnanců OSPOD</p> <p>7a – Neprokázány preventivní aktivity SPOD v rámci ORP</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p>
P3/2018	<p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>4c – nezpracována průkazka zaměstnance OSPOD</p> <p>5a – Nesplněny kvalifikační předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>5c – Nesplnění složení zkoušky ZOZ</p> <p>5e – Neuzavírá se smlouva o stáži individuálně s každým stážistou</p> <p>5e – Nezajištěn souhlas klientů s přítomností stážisty</p> <p>6b – IVP nevychází z potřeb zaměstnanců OSPOD</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p>

	<p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – O kontrolách nejsou pořizovány písemné záznamy</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13a – Absence postupu pro vyřizování stížností</p> <p>13a – Chyby ve vyřízení konkrétních stížností</p>
P4/2018	<p>1b – Nejsou nastavena pravidla pro výkon pohotovosti</p> <p>2c – Prostředí OSPOD není přátelské dětem (absence dětských koutků)</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>5a – Nesplněny kvalifikační předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>7a – Neprokázané preventivní aktivity SPOD v rámci ORP</p> <p>7b – Neprokázané aktivity OSPOD ve spolupráci s dalšími subjekty</p> <p>8a – Absence postupu pro přijetí oznámení na úřadě</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – O kontrolách nejsou pořizovány písemné záznamy</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13a – Absence postupu pro vyřizování stížností</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P5/2018	<p>1b – Nejsou nastavena pravidla pro výkon pohotovosti</p> <p>3a – Nezveřejněny dálkovým způsobem vnitřní pravidla a postupy</p> <p>3b – Zveřejněné informace nejsou jednotné</p> <p>4a- Nezpracovány pracovní profily</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>5a – Nesplněny kvalifikační předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>5c – Nesplnění složení zkoušky ZOZ</p> <p>6b – IVP nevychází z potřeb zaměstnanců OSPOD</p>

	<p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8a – Pochybení ve zpracovaném postupu pro přijetí oznámení</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – Chyby v procesu kontrol jednotlivých případů</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13a – Informace o možnosti podat stížnost je nekonkrétní</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P6/2018	<p>8a – Pochybení ve zpracovaném postupu pro přijetí oznámení</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p>
P7/2018	<p>1b – Nejsou nastavena pravidla pro výkon pohotovosti</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>11a – Nevydefinovány nouzové situace</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13a – Absence postupu pro vyřizování stížností</p>
P8/2018	<p>2a – Nezajištěn bezbariérový přístup na úřad</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p>

	<p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P9/2018	<p>3a – Nezveřejněny dálkovým způsobem vnitřní pravidla a postupy</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>6d – Nerealizována supervize</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – O kontrolách nejsou pořizovány písemné záznamy</p> <p>11a – Rizikové, ani nouzové situace nejsou zpracovány do postupu</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>13a – Absence postupu pro vyřizování stížností</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p>
P10/2018	<p>3a – Nezveřejněny dálkovým způsobem vnitřní pravidla a postupy</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>5a – Nesplněny kvalifikační předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>5d – Absence postupu pro přijímání nových zaměstnanců</p> <p>6b – Nevytvořeny IPV u zaměstnanců</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p>

	<p>10a – Chyby v procesu kontrol jednotlivých případů</p> <p>11a – Rizikové, ani nouzové situace nejsou zpracovány do postupu</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13a – Absence postupu pro vyřizování stížností</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P11/2018	<p>2d – Nejsou k dispozici ochranné pomůcky</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>5c – Nesplnění složení zkoušky ZOZ</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p>
Protokoly o kontrole z roku 2019	
P1/2019	<p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P2/2019	<p>5a – Nesplněny kvalifikační předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>5c – Nesplnění složení zkoušky ZOZ</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p>
P3/2019	---
P4/2019	8a – Pochybení ve zpracovaném postupu pro přijetí oznámení

	<p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P5/2019	<p>1b – Nejsou nastavena pravidla pro výkon pohotovosti</p> <p>2a – Nezajištěno dostatečné soukromí pro jednání s dětmi a s rodiči</p> <p>2c – Prostředí OSPOD není přátelské dětem (absence dětských koutků, přebalovací pulty)</p> <p>4a- Nezpracovány pracovní profily</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>4c – Nezpracována oprávnění a povinnosti k pracovní pozici</p> <p>5a – Nesplněny kvalifikační předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>5b – Chybějící pravidla pro přijímání nových zaměstnanců na pozici v agendě SPOD</p> <p>5c – Nesplnění složení zkoušky ZOZ</p> <p>6a – Nebyl předložen postup pro hodnocení zaměstnanců</p> <p>6b – Nevytvořeny IPV u zaměstnanců</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – O kontrolách nejsou pořizovány písemné záznamy</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13b – Chybějící informace o možnosti podat si stížnost pro dětské klienty</p>
P6/2019	<p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p>

	<p>8a – Pochybení ve zpracovaném postupu pro přijetí oznámení</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p>
P7/2019	<p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P8/2019	<p>10a – Chyby v procesu kontrol jednotlivých případů</p>
P9/2019	<p>3a – Nezveřejněny dálkovým způsobem vnitřní pravidla a postupy</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8a – Pochybení ve zpracovaném postupu pro přijetí oznámení</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
Protokoly o kontrole z roku 2020	
P1/2020	---
P2/2020	<p>2b – nedostatečné materiální vybavení zaměstnanců OSPOD</p> <p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>5a – Nesplněny kvalifikační předpoklady zaměstnanců OSPOD</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p>

	<p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p>
P3/2020	<p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P4/2020	---
P5/2020	<p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – O kontrolách nejsou pořizovány písemné záznamy</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13a – chyba v postupu pro vyřizování stížností</p>
P6/2020	<p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p>
P1/2021	<p>1b – Nejsou nastavena pravidla pro výkon pohotovosti</p> <p>6c – Nesplněn předepsaný počet dnů povinného školení na akreditovaných kurzech MPSV</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p>

	<p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
--	--

Protokoly o kontrole z roku 2021

P2/2021	<p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>10a – Chyby v procesu kontrol jednotlivých případů</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p>
P3/2021	<p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p>
P4/2021	<p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>8d – Překročen počet spisů na hlavu zaměstnance</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p>

	<p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P5/2021	<p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>13a – chyba v postupu pro vyřizování stížností</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>
P6/2021	<p>4b – nedostatečné personální zajištění</p> <p>8b – Daný případ nebyl řešen naléhavě</p> <p>8c – Ze spisové dokumentace není zřejmé, kdo je koordinátorem případu</p> <p>9a – Principy SPOD nebyly důsledně dodržovány v jednotlivých případech</p> <p>9c – Chyby ve vyhodnocování situace dítěte</p> <p>9d – Chyby ve zpracování IPOD</p> <p>12a – Chyby ve vedení spisové dokumentace v rozporu se Směrnicí MPSV o vedení spisové dokumentace</p> <p>12b – Záznamy nejsou vedeny srozumitelným způsobem</p> <p>14b – Nedostatečná příprava nezletilých starších 16 let ze strany OSPOD</p>

Příloha č. 3 – Kontrolní zjištění z jednotlivých kontrolních období dle protokolů o kontrole – obr. 29 - Zlepšení situace v plnění jednotlivých kritérií standardů kvality na OSPOD: Zdroj: Výstupy z protokolů o kontrole krajského úřadu Středočeského kraje v letech 2016-2021.

Kritérium	Kontrolní období (2016-2018) Kontrolní zjištění	Kontrolní období (2019-2021) Kontrolní zjištění
1a	1	1
2a	7	1
2c	3	1
3a	8	1
4a	10	1
4b	14	6
4c	20	1
5a	9	3
5b	12	1
5c	12	3
5d	5	0
6a	4	1
6b	11	1
6c	18	4
7a	8	0
8a	11	4
8b	21	8
8c	14	10
8d	12	9
9a	30	18
9c	30	18
9d	30	18
10a	13	4
12a	29	14
12b	9	14
13a	18	2
13b	21	1
14a	12	0
14b	4	8

Příloha č. 4 –Vzor dotazníkového šetření obr. 29: – Zdroj: Krajský úřad Středočeského kraje dotazníkové šetření v rámci aplikace Survio.com

Hodnocení zavedené standardizace u orgánu SPOD

Vážená paní kolegyně, vážený pane kolego,

dovolujeme si Vás požádat o několik málo minut Vašeho času k vyplnění následujícího dotazníku.

Jedná se o **důležité dotazníkové šetření**, kterým OSPOD Krajského úřadu Středočeského kraje zjišťuje míru spokojenosti se zavedenou standardizací činností a postupů orgánů SPOD včetně Vašich **zkušeností**, které provázely implementaci **Standardů kvality na OSPOD v letech 2015-2021 do praxe**. Poznatky získané z dotazníkového šetření budou využity v rámci revize Standardů kvality SPO pro OSPOD, včetně připomínkového řízení chystané novely Vyhlášky 473 /2012 Sb., upravující standardy kvality. V průběhu let účinnosti standardů praxe ukázala potřeba revize některých kritérií ve smyslu jejich zpřesnění či zacílení, některé se mohou jevit jako zcela nadbytečné či obsahově duplicitní. **Děkujeme předem za Váš čas a spolupráci, a prosíme o vyplnění dotazníku nejpozději do 15. 11. 2022.**

1 Jakým způsobem hodnotíte zavedenou standardizaci na OSPOD v letech 2015-2021?

Nápověda k otázce: *Jaký rozdíl vidíte ve fungování Vašeho OSPOD před a po zavedení Standardů kvality? Jakým způsobem ovlivnilo zavedení standardizace objem Vaší práce. Jak vnímáte zavádění nových nástrojů, jako jsou standardy kvality, do svoji práce.*

2 Jakým způsobem hodnotíte zavedenou standardizaci na OSPOD v letech 2015-2021?

Nápověda k otázce: *Jaký rozdíl vidíte ve fungování Vašeho OSPOD před a po zavedení Standardů kvality? Jakým způsobem ovlivnilo zavedení standardizace objem Vaší práce. Jak vnímáte zavádění nových nástrojů, jako jsou standardy kvality, do svoji práce.*

3 Jakým způsobem byly na Vašem oddělení SPOD zpracovány standardy kvality?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Formou týmové práce celého oddělení Formou koordinátora v rámci projektu ESF, který zpracoval text standardů Formou objednávky u experta na dohodu
- Jiná...

4 Jaké nejčastější úskalí jste jako zaměstnanec/zaměstnankyně OSPOD řešil/a při zpracování standardů OSPOD?

5 Jaké kritérium Vám dělá největší potíže/problémy při naplnění v praxi a z jakého důvodu? Prosím popište v textu.

6 Vyberte nejčastější potíže/problémy při zavádění standardů kvality do praxe Vašeho OSPOD.

Nápověda k otázce: Vyberte jednu nebo více odpovědí

- | | | | |
|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Přísne bodování jednotlivých kritérií (0-1 bod). | <input type="checkbox"/> Neochota zaměstnanců OSPOD se jimi řídit. | <input type="checkbox"/> Nefunkční postupy uvedené v textu kritéria. | <input type="checkbox"/> Standardy kvality v důsledku neřeší personální poddimenzovanost OSPOD. |
| <input type="checkbox"/> Nesrozumitelnost jednotlivých kritérií Standardů Vyhlášky. | <input type="checkbox"/> Zvýšení administrativního zatížení OSPOD při implementaci Standardů kvality. | <input type="checkbox"/> Dotační náklady na zajištění bezpečného prostředí pro děti a jejich rodiny a na úpravu vnitřního prostředí přátelského rodinám a jejich dětem (kritérium 2a, 2b, 2c, 2d). | <input type="checkbox"/> Nesplnění kritéria 4b při stanovení optimálního počtu zaměstnanců OSPOD (kritérium 4b). |
| <input type="checkbox"/> Zaškolování nových zaměstnanců do Standardů kvality (kritérium 5b). | <input type="checkbox"/> Nesplnění kritéria standardů 5c) v otázce zvláštní odborné způsobilosti a uznání rovnocennosti vzdělání dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků. | <input type="checkbox"/> Finanční a personální náklady na zaškolování nových zaměstnanců (mentoring). | <input type="checkbox"/> Nárůst objemu práce při naplňování jednotlivých kritérií Standardů kvality (kritérium 7a, 10a, 14b). |
| <input type="checkbox"/> Příliš vysoký počet dnů povinného vzdělávání na akreditovaných seminářích MPSV (6 dnů/1rok-kritérium 6c). | <input type="checkbox"/> Nedostupnost sítě odborných sociálních služeb pro práci s rodinami a s dětmi v souvislosti s plněním kritérií 7b, 9b, 14a. | <input type="checkbox"/> Nedostupnost sítě odborných zdravotních služeb pro děti a jejich rodiny (pediatr, dětský psychiatr atd.) v souvislosti s plněním kritérií standardů kvality 7b, 9b, 14a. | <input type="checkbox"/> Nedostupnost sítě odborných pedagogických zařízení pro děti a jejich rodiny v souvislosti s plněním kritérií standardů kvality 7b, 9b, 14a. |
| <input type="checkbox"/> Nedostupnost sítě odborných služeb osob pověřených k poskytování SPO pro děti a jejich rodiny v souvislosti s plněním kritérií standardů kvality 7b, 9b, 14. | <input type="checkbox"/> Nejasná definice pojmu naléhavost případu u kritéria 8b) | <input type="checkbox"/> Nejasné vymezení pojmu rodina u kritéria 8d) a počtu případů, se kterými pracují jednotliví zaměstnanci OSPOD dle své specializace (NRP, kuratela, terén). | <input type="checkbox"/> Větší zatížení vedoucích pracovníků při realizaci kontrol výkonu SPOD a jejich vykazování (kritérium 10a). |
| <input type="checkbox"/> Nejasné vymezení rizikových a nouzových situací při zpracování kritéria 11a Standardů kvality. | <input type="checkbox"/> Nadbytečné vymezení kritéria 12a (vedení spisové dokumentace), pokud existuje Směrnice MPSV o vedení spisové dokumentace č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 Věstníku Vlády, správní řád, spisový řád daného úřadu. | <input type="checkbox"/> Nejasné vymezení pojmu "srozumitelné vedení spisové dokumentace pro klienta" v kritériu 12b) | <input type="checkbox"/> Omezené možnosti naplnění kritéria 14b ze strany OSPOD (příprava dětí starších 16 let na samostatný život). |
| <input type="checkbox"/> Jiné.. <input style="width: 200px; height: 20px;" type="text"/> | | | |

7 Jaká pozitiva spatřujete v zavedené standardizaci na OSPOD?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- | | | | |
|---|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sjednocení jednotlivých postupů na OSPOD. | <input type="checkbox"/> Zvýšení počtu zaměstnanců na OSPOD. | <input type="checkbox"/> Zlepšení podmínek zaměstnanců OSPOD pro práci s cílovou skupinou (technicko-provozní vybavení). | <input type="checkbox"/> Zlepšení prostředí pro děti a rodiny na pracovištích OSPOD. |
| <input type="checkbox"/> Zajištění větší informovanosti cílové skupiny o činnosti OSPOD. | <input type="checkbox"/> Stanovení optimálního počtu rodin, se kterými pracuje zaměstnanec OSPOD. | <input type="checkbox"/> Optimalizace postupů při přijetí a zaškolování nových zaměstnanců na OSPOD. | <input type="checkbox"/> Sjednocení kvalifikačních předpokladů zaměstnanců OSPOD. |
| <input type="checkbox"/> Povinnost pravidelného vzdělávání zaměstnanců OSPOD na akreditovaných kurzech MPSV. | <input type="checkbox"/> Zajištění supervizní, či jiné odborné podpory pro zaměstnance OSPOD. | <input type="checkbox"/> Zavedení pravidelného hodnocení zaměstnanců OSPOD. | <input type="checkbox"/> Sjednocení postupu OSPOD při přijetí a oznámení případu. |
| <input type="checkbox"/> Sjednocení postupu pro vyhodnocení naléhavosti případu. | <input type="checkbox"/> Sjednocení postupu pro stanovení koordinátora případu. | <input type="checkbox"/> Stanovení principů sociální práce při práci s cílovou skupinou (kritérium 9a Standardů kvality). | <input type="checkbox"/> Sjednocení procesu vyhodnocování situace dítěte. |
| <input type="checkbox"/> Sjednocení procesu individuálního plánování s ohroženým dítětem. | <input type="checkbox"/> Zavedení systému pravidelných kontrol případů. | <input type="checkbox"/> Stanovení postupů pro případ vzniku rizikových a nouzových situací. | <input type="checkbox"/> Sjednocení postupu při vyřizování stížností a při informování veřejnosti o možnosti podat stížnost |
| <input type="checkbox"/> Sjednocení informací o návazných službách, spolupracujících subjektech pro zaměstnance OSPOD 7a, 10a, 14a. | <input type="checkbox"/> Sjednocení postupu zaměstnanců OSPOD v přípravě dětí starších 16 let na samostatný život (kritérium 14b) | <input type="checkbox"/> Zvýšení kvality práce OSPOD, zlepšení jeho činností a jednotlivých postupů. | |
| <input type="checkbox"/> Jiná.. <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/> | | | |

8 Jaké změny/úpravy byste navrhovali provést v jednotlivých kritériích textu Standardů kvality ve Vyhlášce č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- | | | | |
|---|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Zrušit bodové hodnocení kritérií. | <input type="checkbox"/> Vytvoření mechanismu k optimálnímu výpočtu zaměstnanců OSPOD v jednotlivých agendách (NRP, kuratela, terén) dle náročnosti výkonu SPOD. | <input type="checkbox"/> Redefinice standardu č. 1 se zaměřením zejména na zajištění pohotovosti. | <input type="checkbox"/> Sloučení kritérií standardu č. 2 do jednoho kritéria definujícího technicko - provozní vybavení zaměstnanců pro práci s cílovou skupinou dětí a rodin. |
| <input type="checkbox"/> Redefinice kritérií standardu č. 3 s povinností zveřejnit dálkově informace o výkonu SPOD. | <input type="checkbox"/> Stanovení zveřejňovaných/nezveřejňovaných kritérií Standardů kvality. | <input type="checkbox"/> Vytvoření mechanismu k optimálnímu stanovení počtu dětí na jednotlivých pracovních pozicích (NRP, kuratela, terén) s ohledem na náročnost výkonu SPOD. | <input type="checkbox"/> Sloučení všech personalistických kritérií standardů do jednoho Standardu. |
| <input type="checkbox"/> Jiné... <input type="text"/> | | | |

9 Co podle Vás chybí ve Standardech kvality/případně jaké oblasti by bylo nutné Standardy upravit?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Žádné. Standardy kvality pokrývají všechny důležité oblasti.
- Jiná...

10 Mají dle Vašeho názoru Standardy kvality dopad na cílovou skupinu dětí a jejich rodin? V čem?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Ne, nemají. Děti a jejich rodiny neví o tom, že se OSPOD řídí Standardy kvality.
- Ano, mají. Usnadnily jim přehlednější informovanost v systému písemných pravidel a postupů, které OSPOD využívá ve své práci.
- Jiný...

Příloha č. 5 - Plné znění Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany dětí

Systém ASPI - stav k 28.3.2023 do částky 43/2023 Sb. a 8/2023 Sb.m.s. - RA2134
473/2012 Sb. - právní ochraně dětí - poslední stav textu

Příloha 1

Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

1. Místní a časová dostupnost

Kritérium

1a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území své spádové oblasti.

1b Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen "cílová skupina"). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

Kritéria 1a a 1b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

2. Prostředí a podmínky

Kritérium

2a Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.

2b Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně - právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.

2c Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (dále jen "klient"), zejména s ohledem na potřeby dětí.

2d Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium

3a Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jim vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.

3b Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.

4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium

4a Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

4b Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve

správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany.

Základním výchozím kritériem je nejméně 1 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany.

Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.

4c Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti

k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.

Kritérium 4b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí

a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

5. Přijímání a zaškolování

Kritérium

5a Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle [zákona o sociálních službách](#) a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.

5b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

5c Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu v právními předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti.

5d Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.

5e Orgán sociálně-právní ochrany dětí určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.

Kritérium 5a a 5c se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

6. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium

6a Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.

6b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

6c Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.

6d Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

7. Prevence

Kritérium

7a Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.

7b Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediální službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného

zvolit tým pro děti a mládež.

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

Kritérium

8a Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.

8b Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.

8c Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.

8d Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.

Kritérium 8d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

Kritérium

9a Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména

- respektuje individuální přístup ke všem klientům,
- vychází z individuálních potřeb každého klienta,
- podporuje samostatnost klientů,
- uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta,
- motivuje k péči o děti,
- posiluje sociální začleňování klientů,
- důsledně dodržuje lidská práva a základních svobody,
- podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,
- informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

9b Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.

9c Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v [§ 54 zákona](#), vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny (dále jen "vyhodnocování"), zaměřené na skutečnost, zda se jedná o dítě vymezené v [§ 6 a § 54 písm. a\) zákona](#), o dítě uvedené v [§ 54 písm. b\) zákona](#), nebo o dítě zařazené do evidence dětí z jiného důvodu.

9d Orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v [§ 6 zákona](#), individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.

Kritérium 9c a 9d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

10. Kontrola případu

Kritérium

10a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

11. Rizikové a nouzové situace

Kritérium

11a Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.

12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium

12a Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení

elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.

12b Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.

13. Vyřizování a podávání stížností

Kritérium

13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

Kritérium

14a Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.

14b Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.

Kritérium 14b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Příloha č. 6 – Ukázka Metodického postupu Krajského úřadu Středočeského kraje pro naplňování standardů kvality SPO pro OSPOD 2/2019 – zdroj: Krajský úřad Středočeského kraje, dostupné z: <https://www.kr-stredocesky.cz/documents/20688/10721156/Metodick%C3%BD%20pokyn+2-2019+-+Napl%C5%88ov%C3%A1n%C3%AD%20standard%C5%AF%20kvality+SPO+OSPOD+na+%C3%BAzem%C3%AD%20St%C5%99edo%C4%8Desk%C3%A9ho+kraje.pdf/17e56912-887c-4ac2-9413-04772e657568>

1. Místní a časová dostupnost

1a

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

Kritérium 1a se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **základní informace o úřadu** obsahující:
 - název úřadu;
 - název odboru příp. oddělení;
 - úřední hodiny;
 - kontakty (telefon, fax, e-mail, elektronická podatelna úřadu, datová schránka);
 - rozsah působnosti úřadu (OSPOD);

- **přehled pracovníků OSPOD** včetně jejich specializací a rozdělení správního obvodu;
- **postup pro zajištění zastupitelnosti** jednotlivých pracovníků s přihlédnutím k jejich specializaci včetně způsobu informování klienta o nepřítomnosti pracovníka a zajištění výkonu SPO jiným dostupným pracovníkem;
- **popis zajištění výkonu SPO** na celém území správního obvodu (způsob dopravy).

K naplnění kritéria je dále třeba:

Zveřejnění informace o úředních hodinách na webových stránkách úřadu a prostorách úřadu (např. nástěnka odboru):

- název úřadu;
- název odboru příp. oddělení;
- úřední hodiny;
- kontakty (telefon, fax, e-mail, elektronická podatelna úřadu, datová schránka);
- přehled pracovníků OSPOD včetně jejich specializací a rozdělení správního obvodu.

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu. Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

1. Místní a časová dostupnost

1b

Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen "cílová skupina"). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

Kritérium 1b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **informace o dostupnosti pracovníků OSPOD v rámci stanovené pracovní doby** (poskytování SPO musí být zajištěno i mimo stanovený rozsah úředních hodin, v rámci sjednané pracovní doby);
- **postup pro zajištění pohotovosti pracovníků OSPOD** mimo sjednanou pracovní dobu:
 - aktuální rozpis zajištění pohotovosti jednotlivými pracovníky dostupný v tištěné podobě všem pracovníkům OSPOD (nutný soulad se zákoníkem práce), pohotovost bezprostředně navazuje na pracovní dobu bez časové prodlevy;

- kdo, jakým způsobem, v jakých časech zajišťuje pohotovost (způsob zajištění předání aktuálního telefonického kontaktu „pohotovostní mobil“ na PČR, soud);
- způsob předávání informací o průběhu pohotovosti a případných realizovaných úkonech, způsob předávání „pohotovosti“;
- jakým způsobem je řešen zástup náhlé nepřítomnosti pracovníka zajišťujícího pohotovost;
- výčet pracovních činností vykonávaných v rámci pohotovosti (zajištění neodkladné péče dítěti, jehož život, normální vývoj nebo jeho důležitý zájem je ohrožen nebo narušen);
- způsob zajištění přístupu na pracoviště OSPOD v mimoprovozní době úřadu (zajištění přístupu v době pohotovosti).

Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu. Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.

2. Prostředí a podmínky

2a

Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Organ sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **popis prostor**, ve kterých je poskytována sociálně-právní ochrana (kanceláře, místnost pro případové konference, herna pro děti), a jejich přizpůsobení potřebám klientů;
- **způsob zajištění efektivního využívání prostor** (čekající klient, konfliktní situace mezi klienty, zajištění dítěte v době odděleného pohovoru s rodičem, zajištění dostatečného soukromí pro jednání s klientem);
- **způsob zajištění ochrany pracovníků OSPOD** před agresivními projevy klientů.

Prostory OSPOD jsou bezbariérové a přizpůsobeny potřebám veřejnosti, úřad je vybaven vhodnými místnostmi, které zabezpečují soukromí a klid pro jednání s klienty, konání případových konferencí (jednání Komise SPO, Týmu pro děti a mládež apod.).

Prostory OSPOD jsou zařízeny a vybaveny s ohledem na cílovou skupinu (dětí, rodiče), jsou účelně vybaveny, prostory jsou bezpečné zejména s ohledem na děti.

*Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu (např. provozní řád úřadu).
Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.*

2. Prostředí a podmínky

2b

Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně - právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria:

- **přehled potřebného materiálního vybavení pracoviště OSPOD** (počet pracovních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky);
- **pravidla využívání materiálního vybavení a jejich dostupnost** na OSPOD včetně výkonu pracovní pohotovosti;
- **pravidla postupu v případě krádeže či ztráty techniky**, se zvláštním zřetelem k nosičům obrazového, zvukového nebo písemného záznamu;
- **pravidla užívání služebního vozidla a služebního mobilního telefonu** či další techniky (např. postup při žádosti o služební automobil – žádanka o přepravu, postup pro povinné užití dětské autosedačky při přepravě dítěte apod.).

*Předpokládá se provázanost mezi zněním kritéria a konkrétními dokumenty úřadu.
Případný odkaz na vnitřní předpisy úřadu je zmíněn v písemném znění kritéria.*

Příloha č. 7 - Tabulka obsazenosti OSPOD ve Středočeském kraji k 6.4.2023		SO ORP Beněšov	SO ORP Beroun	SO ORP Brandýs nad Labem-Stará	SO ORP Čáslav	SO ORP Černošice	SO ORP Český Brod	SO ORP Dobříš	SO ORP Hořovice	SO ORP Kladno	SO ORP Kolín	SO ORP Kralupy nad Vltavou	SO ORP Kutná Hora	SO ORP Lysá nad Labem	SO ORP Mělník	SO ORP Mladá Boleslav	SO ORP Mnichovo Hradiště	SO ORP Neratovice	SO ORP Nymburk	SO ORP Poděbrady	SO ORP Příbram	SO ORP Rakovník	SO ORP Říčany	SO ORP Sedlčany	SO ORP Slaný	SO ORP Vlašim	SO ORP Vojtice
		Počet obyvatel	Celkem																								
0	665	796	1 391	311	1 696	236	291	311	1 271	903	378	512	373	535	1 211	210	367	425	332	694	570	825	242	414	275	136	
1	593	791	1 361	278	1 778	228	258	299	1 213	890	367	483	297	502	1 125	205	324	427	334	654	551	795	223	447	247	117	
2	669	807	1 485	259	1 923	250	288	334	1 334	976	384	482	410	490	1 100	196	344	414	357	710	578	893	249	419	277	107	
3	649	880	1 621	298	2 079	259	288	301	1 321	985	376	511	378	536	1 183	221	346	471	319	673	604	920	213	434	294	124	
4	711	911	1 660	305	2 093	278	280	336	1 351	1 044	437	541	391	499	1 223	226	379	467	334	761	602	1 082	238	461	339	129	
5	716	880	1 714	291	2 181	247	305	312	1 430	941	385	518	388	523	1 198	212	363	427	314	714	548	1 084	206	457	277	129	
6	731	901	1 663	311	2 180	259	283	306	1 291	931	374	548	373	501	1 146	217	418	404	348	707	608	1 092	219	466	279	139	
7	704	850	1 696	290	2 158	256	265	334	1 374	900	383	472	449	512	1 184	213	377	449	329	712	572	1 134	232	459	263	128	
8	652	769	1 731	250	2 190	274	318	297	1 359	927	333	468	394	449	1 126	215	338	396	311	683	605	1 128	173	482	279	146	
9	741	848	1 707	291	2 180	232	283	305	1 387	948	356	492	402	469	1 184	224	345	392	362	685	548	1 133	198	437	286	133	
10	735	815	1 783	274	2 319	258	276	334	1 369	933	413	525	411	472	1 237	221	363	441	348	724	568	1 044	209	466	214	154	
11	765	878	1 772	280	2 254	284	275	310	1 521	931	378	520	451	535	1 318	210	373	511	393	732	606	1 144	223	457	264	159	
12	779	851	1 752	290	2 315	247	294	354	1 440	976	403	503	456	565	1 308	210	366	456	348	731	602	1 146	239	444	263	149	
13	809	858	1 700	276	2 257	254	288	333	1 492	928	436	535	400	512	1 425	189	415	519	374	743	649	1 128	232	491	254	151	

14	715	827	1 57 2	294	2 06 7	265	271	319	1 46 0	902	358	520	399	542	1 23 1	194	365	498	379	754	585	1 01 6	199	525	252	162
15	681	753	1 48 3	244	1 91 7	238	228	326	1 27 4	871	323	474	342	455	1 11 7	172	347	464	301	693	609	928	223	409	263	133
16	626	721	1 35 3	245	1 86 3	244	227	304	1 28 8	805	328	485	371	483	1 04 7	183	313	424	308	677	507	936	204	428	248	120
17	563	649	1 25 9	221	1 70 1	200	237	271	1 18 6	788	333	460	339	442	1 02 4	159	316	403	284	672	509	797	208	400	238	127
18	561	568	1 09 9	229	1 59 4	187	204	257	1 14 4	810	272	403	309	423	944	144	329	370	340	687	513	752	206	386	195	126
	13 0 65	15 3 53	29 8 02	5 2 37	38 7 45	4 6 96	5 1 59	5 9 43	25 5 05	17 3 89	7 0 17	9 4 52	7 3 33	9 4 45	22 3 31	3 8 21	6 7 88	8 3 58	6 4 15	13 4 06	10 9 34	18 9 77	4 1 36	8 4 82	5 0 07	2 5 69
Optimální stav	16	19	37	7	48	6	6	7	32	22	9	12	9	12	28	5	8	10	8	17	14	24	5	11	6	3
Současný stav	11,7 5	9,6	22	6,6	21,5	3,8	6,8	5,2	27	14,7 5	7,4	11, 3	7	10, 4	23	4,6	7,5	8,5	6,6	16,9	9,1	11,8	4,2	9	6	4