

STANDARD č. 8

Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

CÍL:

Dodržovat základní principy výkonu SPO, zajišťovat potřebné služby, vyhodnocovat aktuální potřeby rodiny, zpracovávat individuální plán ochrany dítěte (IPOD), ochránit zaměstnance před přetížením, zajistit řádný a kvalitní výkon sociálně-právní ochrany.

8a

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

OSPOD přijímá oznámení a podněty následujícím způsobem:

- Písemně
- Datovou schránkou
- Osobním jednáním
- Telefonicky
- Vlastní činností
- Elektronicky

OSPOD je povinen přijmout každou informaci týkající se podezření na ohrožení dítěte. Oznámení případu může mít i anonymní formu. K této formě oznámení je přístupováno stejně jako k oznámení učiněným konkrétním oznamovatelem.

Posouzení kompetentnosti:

- Přijímací pracovnice posoudí, zda je MěÚ Sokolov kompetentní k řešení
- Pracovnice vyhledá nezl. dítě, kterého se oznámení týká, zda se nachází v evidenci OSPOD (soc. agenda, příruční archivace),
- V případě, že nám nenáleží, odkázat na příslušný úřad: předat kontaktní adresu, tel.číslo, příp. pokud jde o e-mail přeposlat příslušnému úřadu a vyrozumět oznamovatele - neprodleně)

Přijetí oznámení v pracovní době

- Kontaktovaný pracovník v případě osobního či telefonického kontaktu případ v den přijetí písemně zaznamená do záznamu o úkonu nebo formou protokolu o ústním jednání
- Kontaktovaný pracovník předá záznam či e-mail v den přijetí oznámení koordinátorovi případu dle přiděleného obvodu, v případě nepřítomnosti předá zastupujícímu pracovníkovi. Záznam či e-mail, který je směřován na oblast ústavní

péče bude předán koordinátorovi případu pro ústavní péči, v případně nepřítomnosti předá zastupujícímu pracovníkovi.

- Pokud není přítomen koordinátor případu ani jeho zástupce, vyhodnotí naléhavost případu pracovník, který oznámení přijal. O přijetí informuje vedoucího oddělení/zástupce, přičemž vedoucí zaměstnanec může podle naléhavosti a vytíženosti jednotlivých pracovníků rozhodnout o přidělení případu jinému koordinátorovi.
- Písemné oznámení přiděluje vedoucí oddělení koordinátorovi případu, případně jinému pracovníkovi, pokud není koordinátor přítomen. Není-li případ naléhavý, vyčká na návrat koordinátora.

Přijetí oznámení v terénu

- Pracovník je povinen přijmout oznámení i v terénu. V tomto případě učiní a přijme taková opatření k prošetření oznámení, aby minimalizoval možnost nepřesného, subjektivního a neúplného posouzení situace dítěte.

Přijetí oznámení v době pohotovosti

- Naléhavé případy v době pohotovosti jsou řešeny ve spolupráci se záchranným integrovaným systémem (Policie ČR, zdravotníci atd.).
- Následující den předá případ zaznamenaný písemně koordinátorovi případu.

Evidence případu

- Zavedení záznamu do spisové služby Elisa, tj. přidělení evidenčního čísla a čísla jednacího.
- V případě následného zjištění, že jde o ohrožené dítě, zavést do evidence Om a sociální agendy. V případě, že je dítě již vedeno, zavést do sociální agendy.

Vždy je v době nepřítomnosti některé z pracovníků zajištěn zástup, prvotně v rámci sdílené buňky. Pracovník je povinen po dobu jeho nepřítomnosti přesměrovat hovory na zastupujícího pracovníka a na dveře své kanceláře je povinen umístit cedulku o zástupu při jakémkoliv odchodu z pracoviště. V případě nepřítomnosti delší než dva dny, nepřítomný pracovník předem nastaví v elektronické poště automatickou odpověď o své nepřítomnosti a zastupujícím pracovníkovi.

Pokud oznamovatel požádá o podání zprávy, zaměstnanec OSPOD informuje osobu, která oznámení učinila, a to v rozsahu nezbytně nutném.

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

Pro přijetí oznámení je každý případ posouzen s ohledem na jeho naléhavost.

Naléhavou je situace tehdy, je-li nutno řešit ji bezodkladně – nejdůležitějším kritériem pro posouzení naléhavosti je míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravého vývoje.

Posouzení naléhavosti případu (každá pracovnice samostatně, příp. konzultuje s vedoucí oddělení)

- Pro naléhavost je možné využít soubor otázek (*příloha S 8 -1*). Je-li případ vyhodnocen jako naléhavý, pracovník provede sociální intervenci bezodkladně.
- Při posuzování spolupracuje s úřady, zdravotnickými a školskými zařízeními, odbornými zařízeními apod.
- Zjišťuje se skutečný stav věci (místní šetření apod.)
- Při nutnosti zajistit okamžitou pomoc – postup (*příloha S 8- 2*).
- Lhůta k řešení bezodkladně
- V případě § 6 vypracovat vyhodnocení + IPOD
- Pracovník dle naléhavosti svolává případovou konferenci
- Soubor otázek (*příloha S 8 – 1*) lze využít i v případě posouzení naléhavosti případu v době výkonu pohotovosti.

Každé doručení oznámení je příslušným pracovníkem posouzeno individuálně a to v první řadě vzhledem k naléhavosti případu. Tento úkon provádí pracovník bez zbytečného odkladu, zpravidla tentýž den, co mu je oznámení přiřazeno, nejdéle v následující den.

Každé oznámení může pracovník konzultovat i s dalšími pracovníky OSPOD, toto však není jeho povinnost, ale pouze možnost. Pokud této možnosti využije, ale stále si není naléhavostí případu jistý, pak dalším krokem je konzultace případu s vedoucím oddělení, případně vedoucím odborem.

Za bezodkladná se považují taková oznámení, která svým obsahem mohou značit ohrožení života a zdraví dítěte, např.:

- a) Dítě na útěku
- b) Dítě opuštěné a nezajištěné
- c) Dítě s rizikem sebevražedného chování
- d) Dítě se známkami sebepoškozování
- e) Dítě s viditelnými znaky týrání

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

- Pracoviště má zpracovaná pravidla pro stanovení koordinátora případu – územní rozdělení obvodu, specializace, výjimky, zastupitelnost (viz standard 1a). Při zaslání případu písemnou formou či přes datovou schránku, přiděluje případ pracovník pro zpracování pošty odboru, který tak činí na základě územního obvodu a charakteru a obsahu oznámení.
- Zaměstnanec vždy ví, u kterých případů je koordinátorem. Klient ví, kdo je jeho koordinátorem. O každé změně koordinátora je informován.
- Ze spisové dokumentace dítěte Om je zřejmé, kdo je koordinátorem případu.
- Koordinátor koordinuje a řídí průběh poskytování SPOD, vykonává přímou sociální práci a intervence ve prospěch klienta, pomáhá mu v orientaci v systému SPOD a dalších služeb, provádí klienta celým procesem pomoci a podpory. Vyhodnocuje situaci rodiny, zpracovává individuální plán ochrany dítěte, zodpovídá za jeho naplňování, vyhodnocování a aktualizaci. Spolupracuje se sítí služeb, svolává případovou konferenci, dohlíží na efektivitu poskytované pomoci.

Ke změně koordinátora případu dochází:

- **Žádost klienta** – na základě písemné žádosti klienta může vedoucí oddělení, případně vedoucí odboru v ojedinělých a odůvodněných případech rozhodnout o změně koordinátora.
- **Podjatost koordinátora** – postupuje se dle § 14 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.
- **Koordinátor z důvodu vnitřního konfliktu** (dotýká se pracovníka v osobní rovině a mohlo by ovlivnit jeho profesionální přístup k řešení případu) požádá vedoucího oddělení, případně odboru o odebrání případu – vedoucí zaměstnanec v případě vnitřního konfliktu zjistí, zda má koordinátor potřebu či zájem využití odbornou pomoc či supervizi a následně s vedoucí odboru konzultuje možnost pracovníkovi odbornou pomoc či supervizi zprostředkovat.
- **Na základě rozhodnutí vedoucího oddělení, případně odboru** – např. stížnost na pracovníka, kritérium pracovní vytíženosti jednotlivých koordinátorů, přerozdělení spádové oblasti, posouzení naléhavosti případu.

8d	Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu SPO 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.
-----------	---

- Pro dodržování počtu rodin na jednoho pracovníka je pracovníkem veden měsíční přehled aktuálně vedených spisů, který vyhodnocuje vedoucí oddělení.
- Minimální počet rodin, se kterými pracuje jeden zaměstnanec, není stanoven. Počty rodin se mohou měnit a to v závislosti na intenzitě práce a náročnosti případu.
- Sledováním uvedených hodnot jsou pověřeny vedoucí oddělení péče o rodinu a dítě a vedoucí oddělení sociální prevence a pomoci.
- Na případné překročení počtu rodin či nenaplnění kapacity vedoucí oddělení upozorní vedoucí odboru a navrhne řešení či opatření (např. změny v přidělených územních obvodech)
- V naléhavých případech např. při odchodu pracovníků na mateřskou dovolenou, dlouhodobé nemoci či ukončování pracovního poměru, převede vedoucí oddělení klienty na další pracovníky oddělení tak, aby nedocházelo k překročení limitů.

Zpracovatel:	Oddělení péče o rodinu a dítě, oddělení sociální prevence A pomoci
Účinnost od:	01.01.2015
Počet stran:	5
Počet příloh:	1
Revize:	04.01.2021
Elektronická podoba předpisu je uložena na:	Internetové stránky Města Sokolov – www.sokolov.cz
Za odbor schválil:	vedoucí odboru SV
Obdrží:	Všichni zaměstnanci OSPOD