

Čj.: 379/17/BMI

Výtisk číslo: 2

Počet stran: 47

PROTOKOL o inspekci poskytování sociálně-právní ochrany

Kontrolní orgán	
Název	Úřad práce České republiky – krajská pobočka v Brně (dále jen „Úřad práce“)
Sídlo	Polní 1011/37, 659 59 Brno
Inspekční tým Vedoucí: Členka: Člen:	Bc. Kamil Kloz, DiS. PhDr. Ivana Havránková Bc. Michal Juryšek

Kontrolovaná osoba – pověřená osoba	
Název	Vzájemné soužití, o.p.s.
Sídlo	Bieblova 404/8, Ostrava – Moravská Ostrava
IČO	65497996
Statutární orgán (nebo jméno osoby oprávněné za kontrolovanou osobu jednat)	Mgr. Sri Kumar Vishwanathan
Místo poskytování sociálně-právní ochrany (dále také jen „místo poskytování“)	Bieblova 404/8, Ostrava – Moravská Ostrava
Kontrolovaná činnost pověřené osoby	Výkon sociálně-právní ochrany dětí na základě § 48 odst. 2 písm. d), f) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o sociálně-právní ochraně“).

Kontrola – inspekce poskytování sociálně-právní ochrany (dále také jen „inspekce“)	
Spisová značka inspekce	17-17-BMI
Pravomoc kontrolního orgánu k provedení inspekce	Ustanovení § 50a zákona o sociálně-právní ochraně
Režim inspekce	– Ustanovení § 98 odst. 1-4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon o sociálních službách“) – Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (Kontrolní řád), (dále jen „kontrolní řád“)
Datum a název úkonu, jímž byla inspekce zahájena	Dne 25. 9. 2017 doručením oznámení o zahájení inspekce kontrolované osobě včetně kopie pověření k inspekci.
Datum zahájení inspekce v místě / datum jejího ukončení	4. 12. 2017/ 6. 12. 2017
Místo provedení inspekce	– Místo poskytování sociálně-právní ochrany – Sídlo kontrolního orgánu
Kontrolované období	Od 1. 7. 2015 do 6. 12. 2017
Důvod inspekce	Plán inspekci Úřadu práce pro II. pololetí roku 2017
Předmět inspekce	Standardy kvality sociálně právní ochrany dětí (dále jen „standardy kvality“) při poskytování sociálně-právní ochrany pověřenými osobami podle § 48 odst. 2 písm. d) a f) zákona o sociálně-právní ochraně uvedené v Příloze č. 2 k vyhlášce č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen „prováděcí vyhláška“), vyjma kritéria 9b.
Datum provedení a označení posledního kontrolního úkonu	13. 12. 2017 – doručení dokumentu „Rozhodnutí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje č.j.: MSK 60932/2013, ze dne 30. 5. 2013“ kontrolnímu orgánu prostřednictvím elektronické pošty

Pověřená osoba byla dne 25. 9. 2017 písemně vyzvána k předložení podkladů vztahujících se k předmětu inspekce ve lhůtě do 19. 11. 2017, a to současně s oznámením o zahájení inspekce a předložením kopie pověření. Pověřená osoba lhůtu k předložení podkladů splnila.

Při inspekci byl na základě § 98 odst. 4 zákona o sociálních službách proveden jeden rozhovor s jednou osobou (dále jen „respondent“), které byla podle ústního sdělení pověřené osoby a jí předložených podkladů (Evidence aktivních dohod o výkonu PP, ze dne 4. 12. 2017) poskytována sociálně-právní ochrana. Respondent byl k rozhovoru vybrán společně inspekčním týmem a pověřenou osobou.

Respondent byl v souladu s § 98 odst. 4 zákona o sociálních službách za účasti pověřené osoby před provedením rozhovoru poučen o možnosti rozhovor odmítnout a dal k rozhovoru souhlas. Relevantní zjištění z rozhovoru s respondentem jsou uvedena v textu tohoto protokolu o inspekci. Respondent byl dotazován na záležitosti týkající se poskytování sociálně-právní ochrany, které byly předmětem inspekce.

Vysvětlivky k označování jednotlivých kritérií standardů kvality

V textu protokolu je dále také uváděno zkrácené označení jednotlivých kritérií standardů kvality takto: např. kritérium a) standardu kvality č. 1 je označeno jako „1a“.

Vysvětlení pojmů

- „správní řád“ – rozumí se jím zákon č. 500/2004 Sb, správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- „Pěstoun“ - rozumí se jím pečující osoba podle § 4a písm. b) zákona o sociálně-právní ochraně nebo osoba v evidenci podle § 4a písm. c) téhož zákona, s nimiž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče.
- „Pěstoun na přechodnou dobu“ - rozumí se jím osoba v evidenci podle § 4a písm. c) zákona o sociálně-právní ochraně
- „Dlouhodobý pěstoun“ - rozumí se jím pečující osoba podle § 4a písm. b) zákona o sociálně-právní ochraně
- „Příbuzenský pěstoun“ - rozumí se jím dlouhodobý pěstoun, který je osobou dítěti příbuznou
- „Klient“ – rozumí se jím pěstoun i dítě svěřené do jeho péče.
- „organizace“ – rozumí se jí Vzájemné soužití, o.p.s.
- „IPOD“ – rozumí se jím „Individuální plán ochrany dítěte“ dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- „OSPOD“ – rozumí se jím orgán sociálně-právní ochrany dětí dle § 4 odst. 1 písm. b) zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- „SPO“ – sociálně-právní ochrana dětí

Kontrolní zjištění

V případě, kdy je dále uvedeno kritérium standardu kvality bez dalšího označení právního předpisu, je jím rozuměna prováděcí vyhláška.

1. Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

Kontrolní zjištění ke kritériu 1a	Pověřená osoba má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou cílové skupině, se kterou pracuje. Pověřená osoba má zveřejněn seznam činností, které vykonává na základě pověření.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, formou srozumitelnou cílové skupině, se kterou pracuje (podklady č. 1 – č. 5, č. 7, č. 8). Z podkladů č. 1, č. 2, č. 7, č. 8, č. 9 lze vyčíst jaké je směřování a poslání pověřené osoby. Pověřená osoba definuje 4 cíle a cíl dlouhodobý (podklad č. 2). Cílovou skupinu pověřená osoba definuje v souladu s pověřením a zákonem o sociálně-právní ochraně (podklady č. 2 a č. 6). Pověřená osoba má zveřejněno poslání, cílovou skupinu, cíle, zásady činnosti (podklad č. 8). Definovaná zásada důvěry je pro cílovou skupinu dětí formulována nesrozumitelně (podklady č. 2, č. 8). V podkladu č. 4 definovaná „Zásada důvěry - Co nám řekneš, nebudeme dále šířit“ je pro výkon pověřené osoby v SPO definována nedostatečně, jelikož není zohledněna oznamovací povinnost dle § 10 odst. 4 zákona o sociálně-právní ochraně a dle § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Seznam činností, které pověřená osoba vykonává na základě pověření je zveřejněn na webových stránkách pověřené osoby (podklad č. 8). U rozhodnutí pověřená osoba uvádí neaktuální znění data pověření: „Týmu Hnízdo bylo uděleno dne 8. 6. 2007 Krajským úřadem Moravskoslezského kraje, odborem sociálních věcí pověření k výkonu sociálně právní ochrany“. Pověřená osoba je pověřena k doprovázení	

	pěstounských rodin na základě rozhodnutí ze dne 30. 5. 2013 (podklad č. 11). Zaměstnanec č. 1 uvedl, že pověřené osoba má aktuálně uzavřeno 30 dohod. Pokud by došlo k navýšení kapacity dohod, byl by rozšířen personální tým pověřené osoby.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Naše poslání, veřejný závazek s piktogramy, nedatováno 2. Veřejný závazek poskytované služby z pověření sociálně právní ochrany dětí, poslední aktualizace dne 16. 2. 2016 3. Standardy kvality poskytování sociálně právní ochrany dětí - upravené vydání pro širší veřejnost, nedatováno 4. Jaké jsou naše zásady? (pro děti), ze dne 16. 2. 2016 5. Jaké jsou naše zásady? (pro dospělé), ze dne 16. 2. 2016 6. Rozhodnutí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje čj.: MSK 106845/2016, ze dne 24. 8. 2016 7. Leták o pěstounské péči, nedatováno 8. webové stránky: www.vzajemnesouziti.cz 9. Výroční zpráva 2016, nedatováno 10. rozhovor se zaměstnancem č. 1 11. Rozhodnutí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje čj.: MSK 60932/2013, ze dne 30. 5. 2013	
Kontrolní zjištění ke kritériu 1b	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba doložila podklad č. 1, kde má písemně zpracována pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací. Ne všechny uváděné situace možných střetů zájmů zaměstnanců pověřené osoby	

1

	a osob z cílové skupiny naplňují kontext střetu zájmu. Například se jedná o tyto situace: „Pěstoun se ještě nenachází v situaci, na kterou by se vztahovala ohlašovací povinnost poskytovatele, ale pěstounovo jednání, chování, jeho přístup směřuje k vzniku této situace“, „Pěstoun se nachází v situaci, na kterou by se již vztahovala ohlašovací povinnost poskytovatele“, „Rozvržení pracovní doby poskytovatele je v nesouladu s denním režimem a zvyklostmi pěstouna“, „Pěstoun svádí vnitřní boj, zda má podat stížnost na poskytovatele služby, poskytovatel chce jednat ve svém zájmu“ (podklad č. 1). Nad rámec požadavku kritéria pověřená osoba vymezuje další příklady možných střetů zájmů pověřené osoby „mezi pracovníky navzájem“, „mezi pracovníky/pověřenými osobami a jinými institucemi např. OSPOD ale také pěstouny“, „mezi doprovodnými organizacemi“ (podklad č. 1). Podklad č. 2 upravuje pravidla pro přijímání darů a zaměstnanci pověřené osoby v rozhovoru uvedli (podklad č. 3), že se jimi řídí. Zaměstnanci pověřené osoby nepřijali v kontrolovaném období od klientů žádný dar (podklad č. 4).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro vymezení možných střetů zájmů zaměstnanců/pověřené osoby a osob z cílové skupiny a pravidla pro řešení těchto situací, poslední aktualizace dne 20. 7. 2017 2. Pravidla pro přijímání materiálních a finančních darů od klientů pro pracovníky Týmu Hnízda, poslední aktualizace dne 2. 2. 2014 3. rozhovor se zaměstnanci č. 1, č. 2, č. 3 4. Úřední záznam č. 1, čj. 359/17/BMI, ze dne 6. 12. 2017	

2. Ochrana práv a chráněných zájmů

Kontrolní zjištění ke kritériu 2a	1. Pověřená osoba důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život. 2. Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, zejména má stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil. 3. Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.	
Popis zjištěného stavu věci	1. Zaměstnanci č. 1 – 3 v rozhovoru popsali, jakým způsobem dodržují lidská práva a svobody. K oblasti soukromí uvedli, že při rozhovoru s dítětem se snaží být v soukromí, když přijdou do domácnosti, zeptají se dítěte, zda s nimi chce hovořit a mluví s ním. Uvedli, že pokud nejde zajistit soukromí v domácnosti, nabídnou dítěti, aby přišlo k nim. Dodali, že tento postup použili v konkrétním případě, kdy pěstoun neustále poslouchal za dveřmi a nenechal si vysvětlit, že musí při rozhovoru respektovat soukromí. Návštěvy v rodinách zaměstnanci pověřené osoby plánují tak, aby bylo dítě vždy doma. Důstojnost zaměstnanci pověřené osoby respektují tím, že děti nestigmatizují, respektují jejich osobnost, snaží se k tomu vést i pěstouny, aby nesnižovali důstojnost dětí, třeba tím, že jim budou říkat „ty jsi hloupý“ (podklad č. 4). Dále uvedli, že respektují při oslovování věk dítěte, u staršího se ptají, na tykání a etnicitu dítěte. Právo na rodinný život zaměstnanci pověřené osoby zajišťují tak, že zjišťují, jestli je dítě v kontaktu s biologickou rodinou, snaží se motivovat pěstouny k rozhovorům o biologických rodičích, při návštěvách v rodině zjišťují, jak pěstouni zajišťují rodinné prostředí, jaký je vztah mezi biologickými dětmi pěstounů a dětmi v pěstounské péči. Dále zaměstnanci č. 1-3 uvedli, že na tuto problematiku zaměřují i vzdělávání pěstounů – nedávno například proběhlo vzdělávání na téma posilování vztahů v rodině. Dodržování práv potvrdil v rozhovoru i respondent č. 1.	

	2. Pověřená osoba předložila podklady č. 1-3, ve kterých má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, stanoveny mechanismy k nápravě a upraveny postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil. Zaměstnanci č. 1 – 3 v rozhovoru uvedli, že v praxi se klientů při návštěvě dotazují, kam mohou jít, zda mohou jít za dítětem do pokoje, v bytě se pohybují jen tak, kam jim to pěstoun dovolí. Největší pozornost při naplňování práv klientů věnují tomu, že respektují zvyky a způsoby etnika, se kterým pracují, tímto tématem se zabývají neustále, z důvodu, aby klienty neurazili či nevědomky neporušili jejich práva. Z rozhovoru s respondentem č. 1 nevyplynulo, že by byla při doprovázení pověřenou osobou porušena práva respondenta nebo svěřeného dítěte. 3. Zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru popsali, že při každé návštěvě v pěstounské rodině se snaží hovořit s dítětem a zjišťují jeho názor, například na školu, kroužky apod. Pověřená osoba doložila podklad č. 6, ze kterého je patrné, jak zaměstnanci pověřené osoby zjišťují názory dětí a přikládají jim váhu.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro ochranu práv pěstounů a jejich svěřených dětí, postupy pro jejich předcházení a postupy při porušení práv, poslední aktualizace dne 23. 2. 2016 2. Etický kodex sociálního pracovníka, terénního asistenta/pracovníka v sociálních službách TÝMU Hnízda – Čiriklano Kher v rámci poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a v rámci poskytování služby z pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí, poslední aktualizace dne 4. 2. 2015	

	3. Etická dilema, mechanismy kontroly a mechanismy nápravy při porušování Etického kodexu sociálního pracovníka, terénního asistenta/pracovníka v sociálních službách Týmu Hnízda – Čiriklano Kher v rámci poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a v rámci poskytování služby z pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí, poslední aktualizace dne 4. 2. 2015 4. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3 5. rozhovor s respondentem č. 1 6. spisová dokumentace (klient: Z. Š.)	
--	---	--

Kontrolní zjištění ke kritériu 2b	Pověřená osoba chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Má písemně stanovený postup pro předcházení těmto situacím a písemně stanoven postup při zjištění takového jednání (jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance pověřené osoby).	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, který obsahuje písemné postupy pro předcházení situacím možného zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte a postup při zjištění takového jednání. V předložených pravidlech jsou uvedeny postupy pro vyhodnocení situace rodiny, včetně návrhu otázek kladených pěstounům a kladených dětem. Dále je popsána primární prevence, pravidla postupu při zjištění nebo podezření na syndrom CAN ze strany rodiče/pěstouna/osoby odpovědné za výchovu nebo ze strany zaměstnance pověřené osoby. Dále jsou stanovena pravidla postupu, pokud tuto situaci nahlásí dítě. V závěru podkladu č. 1 jsou nastavena pravidla pro vzdělávání zaměstnanců a pěstounů. Zaměstnanci č. 1-3 uvedli, že pokud by se jednalo o fyzické násilí vůči dítěti, tak to vyhodnotí okamžitě a budou postupovat dle předložených pravidel. V případě, že by zaměstnanec měl dojem, že je něco v nepořádku, ale nebyl by pro to důkaz, budou volit například častější návštěvy v pěstounské rodině.	

Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro ochranu dětí pro předcházení situacím, kde může dojít k zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte /Sy CAN/ a postup při zjištění takového jednání jak ze strany rodiče/pěstouna či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte tak zaměstnance /pověřené osoby/, poslední aktualizace dne 30. 3. 2017 2. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3	

3. Prostřední a podmínky

Kontrolní zjištění ke kritériu 3a	Pověřená osoba vytváří materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných pověřenou osobou. Prostory musí odpovídat potřebám cílové skupiny, musí být důstojné a respektovat potřebu soukromí.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba doložila podklad č. 1, kde má písemně stanovená pravidla pro zajištění podmínek a důstojného prostředí pro zaměstnance pověřené osoby a pro klienty. Pověřená osoba sídlí v prostorách budovy na Bieblově ul. č. 8, 702 00 Ostrava. Na budově je označena identifikace pověřené osoby (podklad č. 2). V rozhovoru zaměstnanci sdělili (podklad č. 3), že poskytování SPO je převážně zajišťováno v rodinách pěstounů, v jejich přirozeném prostředí, v menší míře v prostorách Týmu Hnízda. Pověřená osoba k poskytování SPO využívá pronajaté prostory: „Smlouva o nájmu nebytových prostorů byla uzavřena podle zákona č. 116/1990 Sb., o nájmu a podnájmu nebytových prostor, v platném znění. Pronajímatelem prostorů je Residomo s.r.o. Nájemcem je Vzájemné soužití o.p.s. sídlo Bieblova 8 Moravská Ostrava a Přívoz 702 00. Smlouva byla uzavřena ode dne 1. 6. 2006 na dobu neurčitou“	

	(podklad č. 1). Prostory pověřené osoby nejsou bezbariérové (podklad č. 2). Na chodbách a v prostorách pověřené osoby se nachází hydrant, hasicí přístroje, označení únikových cest (podklad č. 2). Pověřená osoba prokázala (podklady č. 1, č. 2, č. 3), že vytváří materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných pověřenou osobou (podklad č. 4). Prohlídkou bylo zjištěno, že prostory pověřené osoby odpovídají potřebám cílové skupiny, jsou důstojné a respektují potřebu soukromí (podklad č. 2).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro zajištění podmínek a důstojného prostředí pro pracovníky/pověřené osoby a klienty Týmu Hnízda, poslední aktualizace dne 23. 2. 2016 2. prohlídka pověřené osoby, ze dne 4. 12. 2017 3. rozhovor se zaměstnanci - č. 1, č. 2, č. 3 4. Rozhodnutí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje čj.: MSK 106845/2016, ze dne 24. 8. 2016	

4. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

Kontrolní zjištění ke kritériu 4a	Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba doložila podklady č. 1 – č. 9, ze kterých jednoznačně vyplývá, že informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany.	

	Pro cílovou skupinu děti, má pověřená osoba uzpůsobeny informační materiály (podklady č. 1, č. 2, č. 3, č. 7). V prostorách pověřené osoby (podklad č. 10) se nachází nástěnka, která je určena pro děti. Pro širokou veřejnost, zájemce, má pověřená osoba zpracované standardy kvality (podklad č. 6). Zaměstnanci sdělili (podklad č. 11), že v případě ztížení porozumění informování u některých klientů pro poskytování SPO je jednáno individuálně a vše potřebné je několikrát opakovaně vysvětlováno, objasňováno. Pověřená osoba v praxi využívá romského tlumočnicka (podklad č. 11).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. leták o pěstounské péči, nedatováno; leták Základní informace o pěstounské péči, nedatováno; leták Základní informační leták, nedatováno 2. Desatero pro děti, nedatováno 3. Jaké jsou naše zásady? (pro děti), ze dne 16. 2. 2016 4. Pravidla o podávání informací cílové skupině a jiným osobám či subjektům, poslední aktualizace dne 6. 6. 2017 5. Chci se stát pěstounem, Praktický průvodce problematikou náhradní rodinné péče, říjen 2015 6. Standardy kvality poskytování sociálně právní ochrany dětí - upravené vydání pro širší veřejnost, nedatováno 7. Naše poslání, veřejný závazek s piktogramy, nedatováno 8. schéma Přehled standardů kvality pověřené osoby, nedatováno 9. webové stránky: www.vzajemnesouziti.cz 10. prohlídka pověřené osoby, ze dne 4. 12. 2017 11. rozhovor se zaměstnanci č. 1, č. 2, č. 3	

Kontrolní zjištění ke kritériu 4b	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba doložila podklad č. 1, kde má písemně zpracovaná pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Definovaná pravidla pro odmítnutí poskytování SPO (podklad č. 1) nemají diskriminační charakter. Zaměstnanci uvedli (podklad č. 4), že okamžitá kapacita je 30 doprovázejících rodin. Toto pověřená osoba též deklaruje v podkladu č. 1: „Okamžitá kapacita: 30 uzavřených Dohod o výkonu pěstounské péče“. V případě zájmu a růstu počtu klientů k uzavření dohod, by pověřená osoba navýšila personální kapacity zaměstnanců (podklad č. 3). Zaměstnanec č. 1 prohlásil, že u pověřené osoby nedošlo k odmítnutí poskytování sociálně-právní ochrany (podklad č. 2, č. 3).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla vymezující okruh osob pro odmítnutí poskytnut služby, poslední aktualizace dne 3. 2. 2015 2. Úřední záznam č. 1, čj. 359/17/BMI, ze dne 6. 12. 2017 3. rozhovor se zaměstnanci č. 1, č. 2, č. 3	

Kontrolní zjištění ke kritériu 4c	Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba prokázala, že má dálkovým způsobem zveřejněna pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany. Pracovní postupy, metodiky pověřené osoby jsou zveřejněny pod záložkou „Pěstounská péče“, v odstavci „Standardy a přílohy“ (podklad č. 1). Při místním šetření bylo zjištěno (podklad č. 3), že pověřená osoba má ve svých prostorách zveřejněny vybrané pracovní postupy a metodiky za účelem naplnění standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany. Pro veřejnost a zájemce má pověřená osoba uzpůsobené standardy kvality sociálně-právní ochrany (podklad č. 2).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. webové stránky: www.vzajemnesouziti.cz 2. Standardy kvality poskytování sociálně právní ochrany dětí - upravené vydání pro širší veřejnost, nedatováno 3. prohlídka pověřené osoby, ze dne 4. 12. 2017	

5. Podpora přirozeného sociálního prostředí

Kontrolní zjištění ke kritériu 5a	Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.	
Popis zjištěného	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, ve kterém definuje	

stavu věci	přirozené sociální prostředí (rodinné, školní, prostředí volného času) a způsoby podpory dítěte ve vztazích s tímto prostředím. Zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru uvedli, že většina dětí je v příbuzenské pěstounské péči a běžně se stýkají se svou biologickou rodinou (často bydlí ve stejném domě, na stejném patře). Kontakt je omezen zejména v případech, kdy je biologický rodič ve výkonu trestu odnětí svobody. Dále uvedli, že mnoho dětí navštěvuje různé volnočasové kroužky, a to jak realizované pověřenou osobou, tak i jinými subjekty. Popsali příklad, kdy na základě požadavku orgánu sociálně-právní ochrany dětí zařídili dítěti kroužek v jiné organizaci a dítě tam doprovodili a pomohli mu se zapojením se do kroužku. Zaměstnanci č. 1-3 dále v rozhovoru uvedli, že zprostředkovávají dětem kroužky, platí tábory. Sdělili, že děti chtějí jezdit hlavně na tábory, které pořádají zaměstnanci z nízkoprahového klubu, který je provozován jinou částí organizace. Dále z rozhovoru vyplynulo, že v rámci organizace se pořádají kroužky, které financují z nadačních darů – například kroužky tance, čtenářský kroužek, výtvarný kroužek, které jsou mezi dětmi oblíbené.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla podpory dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím, poslední aktualizace dne 23. 2. 2015 2. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3	

Kontrolní zjištění ke kritériu 5b	Pověřená osoba podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena pravidla jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt připravuje dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklady č. 1 a 2, ve kterých má stanovena pravidla kontaktů dítěte s rodiči, osobami příbuznými, blízkými či osobami odpovědnými za výchovu dítěte. Písemná pravidla obsahují postupy obsahující způsob přípravy dítěte, pěstounů, rodičů a dalších blízkých osob na navazování a rozvíjení kontaktů, způsob zjišťování názoru dítěte a stanovení, zda je kontakt v jeho nejlepším zájmu (včetně situace kontaktu nařízeného soudem a jedná se o pravomocné a vykonatelné rozhodnutí), podporované formy kontaktů (volný, asistovaný), místo realizace kontaktů, způsob plánování a vyhodnocení kontaktu. Předložený podklad č. 2 je metodikou asistovaného kontaktu s uvedením druhů asistovaných kontaktů a vlastní realizací asistovaných kontaktů.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro navazování, rozvíjení a způsob uskutečňování kontaktů dítěte s rodiči, osobami příbuznými nebo blízkými, či osobami odpovědnými za výchovu dítěte, poslední aktualizace dne 20. 1. 2017 2. Metodika asistovaného kontaktu 2017, nedatováno 3. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3	

6. Personální zabezpečení

Kontrolní zjištění ke kritériu 6a	Pověřená osoba má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, ve kterém popisuje kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady a pracovní profily zaměstnanců. Podklad č. 2 je organizační strukturou zaměstnanců pracujících v agendě pěstounské péče, ze které je patrný počet zaměstnanců i jejich pracovní úvazky. Podklad č. 2 je v korelaci s podkladem č. 3. Zaměstnanec č. 1 sdělil, že v podkladu č. 2 je u pozice ředitelky úseku uveden pracovní úvazek 0, jelikož není financována z prostředků na výkon SPO. Ředitelka úseku je řídícím pracovníkem zaměstnanců agendy příspěvku na péči (podklad č. 4), jak vyplývá i z podkladu č. 3.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla organizační struktury, počtu pracovních míst, kvalifikačních požadavků a osobnostních předpokladů a pracovních profilů pracovníků v přímé péči, poslední aktualizace dne 1. 7. 2017 2. Pověřená osoba – pracovníci v přímé péči v agendě Pěstounská péče, platné ode dne 1. 10. 2017 3. Pracovníci přímo poskytující služby – z pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí – agenda pěstounské péče, ze dne 4. 12. 2017 4. rozhovor se zaměstnancem č. 1	

Kontrolní zjištění ke kritériu 6b	Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny.	
Popis zjištěného stavu věci	V pověřené osobě zajišťují výkon SPO dva sociální pracovníci s pracovními úvazky 0,8 a 0,7 (podklady č. 1 a 2). Zaměstnanec s pracovním úvazkem 0,8 zajišťuje v současné době péči o 14 rodin a zaměstnanec s pracovním úvazkem 0,7 zajišťuje v současné době péči o 10 rodin. Zaměstnanec s menším pracovním úvazkem postupně přebírá rodiny od druhého zaměstnance, jelikož do pověřené osoby nastoupil v srpnu letošního roku (podklad č. 5). Kontrolou spisové dokumentace (podklad č. 3) a rozhovorem s respondentem č. 1 bylo zjištěno, že pověřená osoba plní povinnost danou § 47b odst. 5 zákona o sociálně-právní ochraně a to sledovat naplňování dohody o výkonu pěstounské péče prostřednictvím svých zaměstnanců, kteří jsou povinni minimálně jednou za 2 měsíce být v osobním styku s osobou pečující nebo osobou v evidenci a s dětmi svěřenými do její péče. Podle tohoto ustanovení má pověřená osoba povinnost jednou za 6 měsíců zpracovat zprávu pro OSPOD. I tuto povinnost si pověřená osoba řádně plní (podklad č. 3). Současná kapacita pověřené osoby pro doprovázení pěstounských rodin je 30 rodin (podklady č. 5 a 6). Pověřená osoba nyní doprovází 24 rodin (podklad č. 7). Jakmile se bude počet doprovázených rodin blížit maximální kapacitě, zaměstnanec č. 1 doplnil, že bude kapacita navýšena a sociálním pracovníkům bude navýšen úvazek nebo bude přijat další zaměstnanec.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního	1. Pověřená osoba – pracovníci v přímé péči v agendě Pěstounská péče, platné ode dne 1. 10. 2017	

zjištění	2. Pracovníci přímo poskytující služby – z pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí – agenda pěstounské péče, ze dne 4. 12. 2017 3. spisová dokumentace (klienti: J. L., M. B.) 4. rozhovor s respondentem č. 1 5. rozhovor se zaměstnanci č. 1 – 3 6. www.vzajemnesouziti.cz 7. Evidence aktivních Dohod o výkonu PP, ze dne 4. 12. 2017	
----------	--	--

Kontrolní zjištění ke kritériu 6c	Pověřená osoba má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklady č. 1 – 4, ve kterých jsou stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím. Pokud není přítomna ředitelka úseku, dohody o výkonu pěstounské péče podepisuje ředitel pověřené osoby nebo zástupce ředitelky úseku (podklad č. 5).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla organizační struktury, počtu pracovních míst, kvalifikačních požadavků a osobnostních předpokladů a pracovních profilů pracovníků v přímé péči, poslední aktualizace dne 1. 7. 2017 2. Pravidla pro oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím, poslední aktualizace dne 1. 6. 2015 3. Náplň práce pracovníka Týmu Hnízda/ pověřené osoby – Terénní sociální pracovník, vzor 4. Náplň práce pověřené osoby – Ředitelka úseku, vzor 5. rozhovor se zaměstnancem č. 1	

7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců

Kontrolní zjištění ke kritériu 7b	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, který obsahuje zdroje výběru nových zaměstnanců, výčet požadavků na zájemce, pravidla výběrového řízení, způsob zveřejnění výsledků výběrového řízení, postup při nástupu. Zaměstnanec č. 3 potvrdil, že při výběrovém řízení bylo postupováno podle pravidel pověřené osoby. Pověřená osoba materiály z výběrového řízení skartuje (podklad č. 4) a ponechává si jen zápis (podklad č. 5). Pověřená osoba má vypracován i vzorový inzerát (podklad č. 3). Pověřená osoba předložila podklad č. 2, podle kterého ředitelka úseku určuje mentora novému zaměstnanci. Mentor s novým zaměstnancem zajišťuje naplnění zaškolovacího plánu (podklad č. 6). Podklad č. 2 také obsahuje obsah zaškolování, jeho časové období a způsob ukončení zaškolování. Závěrem zaškolení si nový zaměstnanec zpracuje individuální vzdělávací plán (podklady č. 6 a 7). Zaměstnanec č. 3 potvrdil, že pověřená osoba při zaškolování postupuje podle svých pravidel.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro výběr přijímání nových pracovníků, poslední aktualizace dne 1. 6. 2015 2. Pravidla zaškolování nových pracovníků, poslední aktualizace dne 1. 8. 2017 3. Pracovní příležitost, vzor 4. Úřední záznam č. 1, čj. 359/17/BMI, ze dne 6. 12. 2017 5. Zápis o průběhu výběrového řízení 07/2017, nedatováno 6. Individuální zaškolovací plán nového pracovníka, ze dne 15. 11. 2017	

	7. Individuální vzdělávací plán (zaměstnanec H. V.) 8. rozhovor se zaměstnancem č. 3	
--	---	--

Kontrolní zjištění ke kritériu 7c	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v základním pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.	
Popis zjištěného stavu věci	V pověřené osobě nepůsobí dobrovolníci, stážisté ani studenti na praxi (podklad č. 1). Pověřená osoba sice předložila podklad č. 2, jedná se však o pravidla, která se týkají jiné části organizace (podklad č. 3).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Úřední záznam č. 1, čj. 359/17/BMI, ze dne 6. 12. 2017 2. Pravidla pro výběr, zaškolování a působení fyzických osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu, ze dne 6. 6. 2014 3. rozhovor se zaměstnancem č. 1	

8. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kontrolní zjištění ke kritériu 8a	Pověřená osoba má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců. Stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů zaměstnanců jsou konkrétně rozepsány v hodnocení zaměstnanců (podklad č. 2). Potřeba další odborné kvalifikace	

	zaměstnanců je zjištěna při jejich hodnocení a posléze se promítne v individuálních plánech dalšího vzdělávání zaměstnanců (podklady č. 2 a 3). Hodnocení zaměstnanců provádí ředitelka úseku v letních měsících. Hodnocení má formu sebehodnocení zaměstnance s následným ohodnocením ředitelkou (podklady č. 1 a 2).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla postupů pro hodnocení pracovníků, poslední aktualizace dne 1. 7. 2017 2. Hodnocení pracovníka, z 13. 7. 2016 a 29. 6. 2017 3. Individuální vzdělávací plán, ze dne 3. 1. 2017	
Kontrolní zjištění ke kritériu 8b	Pověřená osoba má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců (podklad č. 1). Zaměstnanci č. 1 a 2 doplnili, že při sestavování individuálního plánu dalšího vzdělávání vychází z hodnocení, které bylo uskutečněno v letních měsících.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Individuální vzdělávací plán (zaměstnanci: K. S., H. V.) 2. rozhovor se zaměstnanci č. 1 a 2	

Kontrolní zjištění ke kritériu 8c	Pověřená osoba má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklady č. 1 a 2, ve kterých popisuje systém finančního oceňování zaměstnanců. Podklad č. 1 dále obsahuje systém morálního oceňování zaměstnanců. Zaměstnanci č. 2 a 3 uvedli, že za morální ocenění především považují pochvalu před všemi zaměstnanci, vánoční večírek, společné obědy, kvízy apod. Morální oceňování zaměstnanců dokládá podklad č. 4.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla finančního a morálního oceňování zaměstnanců, poslední aktualizace dne 2. 7. 2017 2. Vnitřní platový předpis, ze dne 19. 12. 2013 3. rozhovor se zaměstnanci č. 2 a 3 4. Zápis z porady Týmu Hnízdo – pěstounská péče, z 15. 12. 2015, 19. 4. 2016, 17. 4. 2017, 29. 9. 2017	

Kontrolní zjištění ke kritériu 8d	Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka formou metodické podpory z Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (podklad č. 1). Zaměstnanci č. 1 – 3 uvedli, že je jim tato forma podpory velmi prospěšná a pomáhá jim v další práci s klienty. Jedná se o týmovou a případovou podporu. Podpora probíhá velmi často i dvakrát měsíčně.	

Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Záznam z jednání k průběhu procesní podpory v organizaci, z 18. 4. 2017, 3. 5. 2017, 25. 5. 2017, 8. 6. 2017, 24. 8. 2017, 14. 9. 2017, 21. 9. 2017, 6. 10. 2017, 19. 10. 2017, 26. 10. 2017, 24. 11. 2017 2. rozhovor se zaměstnanci č. 1 - 3	

9. Pracovní postupy pověřené osoby

Kontrolní zjištění ke kritériu 9a	Pověřená osoba má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření po celou dobu platnosti pověření. Tyto postupy a metodiky pověřená osoba zpracovává pro práci s cílovými skupinami.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklady č. 1 – 26, které obsahují pracovní postupy a metodiky pro všechny oblasti činností realizovaných pověřenou osobou. Zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru popsali například pracovní postup pro domácí přípravu a doučování dítěte (podklad č. 8). V souladu s předloženým podkladem uvedli, že primárně se snaží do přípravy s dítětem zapojit rodiče, popřípadě staršího sourozence a v případě, že to není možné zprostředkují jinou službu. Dále zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru popsali postupy v souladu s podklady č. 13 a 21. Metodiky předložené pověřenou osobou jsou zpracovány pro práci s cílovou skupinou.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	

Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pracovní postup sledování a vyhodnocení podnětnosti prostředí v rodině, poslední aktualizace dne 10. 4. 2015 2. Pracovní postup na sledování a vyhodnocení komunikace jednotlivých členů rodiny, platnost od 24. 7. 2014 3. Pracovní postup na sledování a vyhodnocení vztahů v rodině, platnost od 24. 7. 2014 4. Pracovní postup na sledování a vyhodnocení možného výskytu sociálně-patologických jevů, platnost od 24. 7. 2014 5. Pracovní postup na sledování a vyhodnocení plnění rodičovských povinností, platnost od 24. 7. 2014 6. Pracovní postup na cílené vzdělávání rodičů a pěstounů, platnost od 24. 7. 2014 7. Pracovní postup na sledování a vyhodnocení školení přípravy, docházky dítěte – absence ve škole / obsahuje mechanismy komunikace jednotlivých subjektů – škola, rodič, dítě/, platnost od 10. 4. 2015 8. Pracovní postup domácí příprava a doučování dítěte, poslední aktualizace dne 10. 4. 2015 9. Pracovní postup zvyšování rodičovských kompetencí ve vztahu ke vzdělávání dítěte, platnost od 10. 4. 2015 10. Pracovní postup na zajištění či zprostředkování volnočasových aktivit, platnost od 10. 4. 2015 11. Pracovní postup na kontakt rodiče s dítětem v ústavní péči, platnost od 5. 8. 2015 12. Pracovní postup na pomoc rodičům s návratem dítětem zpět z institucionální péče, poslední aktualizace dne 5. 8. 2015 13. Pracovní postup na zabezpečení asistovaného kontaktu (mechanizmy přípravy rodiny, dítěte, pěstounů/fyzické osoby apod.....sběr informací, vyhodnocení situace, zabezpečení neutrální půdy v naší organizaci, v jiné organizaci, jinde, mechanismus řešení konfliktů, platnost od 5. 8. 2015	

í: 1

	14. Pracovní postup pomoc při řešení neshod rodičů o své děti, poslední aktualizace dne 5. 8. 2015 15. Pracovní postup pomoc a podpora rodině, která je ohrožena umístěním dítěte do ústavní výchovy, poslední aktualizace dne 5. 8. 2015 16. Pracovní postup pomoc rodičům posilovat kontakty u dítěte v pěstounské péči, nebo pomoc při návratu dítěte zpět z pěstounské péče, poslední aktualizace dne 5. 8. 2015 17. Pracovní postup při zjištění, že dítě vykazuje agresivitu, či šikanuje ostatní děti, poslední aktualizace dne 5. 8. 2015 18. Pracovní postup odměny a tresty dítěte, platnost od 13. 8. 2015 19. Pracovní postup organizování a realizace případové konference, poslední aktualizace dne 21. 8. 2015 20. Pracovní postup zprostředkování odborné pomoci, ze dne 17. 8. 2015 21. Pracovní postup předávání informací hostitelská péče, ze dne 1. 7. 2017 22. Pracovní postup zájemce s trvalým pobytem mimo MSK, ze dne 18. 7. 2017 23. Vyhledávání fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny a jejich oznamování obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, poslední aktualizace dne 8. 8. 2017 24. Chci se stát pěstounem, říjen 2015 25. Spolupráce s OSPOD, poslední aktualizace dne 1. 8. 2017 26. Zjišťování ohrožených dětí a vyhodnocení situace rodiny, postupy při podezření z týrání dětí, poslední aktualizace dne 1. 8. 2017 27. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3	
Kontrolní zjištění ke kritériu 9c	Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, ve kterém je stanoven způsob přidělování nových pěstounů sociálnímu pracovníkovi, kompetence sociálního pracovníka, návštěvy sociálního pracovníka u pěstouna. Dále je uveden způsob	

	změny sociálního pracovníka a stanovena zastupitelnost sociálních pracovníků. Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1-3 vyplynulo, že v současné době roli sociálního pracovníka vykonávají dvě zaměstnankyně, kdy jedna doprovází 10 rodin, druhá 14 rodin, dle výše pracovního úvazku. Zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru uvedli, že došlo ke změně sociálního pracovníka v nedávné době v souvislosti s nástupem nového zaměstnance. Předávání rodin proběhlo tak, že první návštěvu absolvovali oba sociální pracovníci a rodině byl představen nový sociální pracovník.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pověřené osoby v roli klíčového pracovníka při individuální sociální péči s pěstouny, poslední aktualizace dne 22. 4. 2015 2. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3	

10. Dohoda o výkonu pěstounské péče

Kontrolní zjištění ke kritériu 10a	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody pověřená osoba postupuje tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, ve kterém má písemně zpracována pravidla pro proces uzavírání, změnu a zrušení dohody o výkonu pěstounské péče. V předložených písemných pravidlech jsou uvedeny zásady, kterými se	

1		zaměstnanci řídí při uzavírání dohody, je uvedena osoba, která je oprávněna dohodu uzavřít, změnit nebo ukončit. Dále jsou v předložených pravidlech uvedeny náležitosti dohody, které jsou v souladu s §47b zákona o sociálně-právní ochraně stanovenými a přílohy, které dohoda obsahuje („<i>Souhlas se zpracováním informací, Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pomoci při výkonu pěstounské péče</i>“). Spisová dokumentace respondenta č. 1 obsahuje dohodu, včetně příloh, která naplňuje zákonem stanovené náležitosti a je uzavřena v souladu s předloženými pravidly pověřené osoby. Zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru popsali proces uzavírání dohody a sdělili, že srozumitelnost zajišťují zejména vysvětlováním bodu po bodu klientovi a nabízejí možnost si návrh dohody odnést a v klidu si ji prostudovat.	
	Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
	Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
	Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení Dohod o výkonu pěstounské péče, poslední aktualizace dne 21. 9. 2017 2. spisová dokumentace respondenta č. 1 3. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3	
	Kontrolní zjištění ke kritériu 10b	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.	
	Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, kterým jsou písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení cílů uzavírané dohody. V podkladu č. 1 jsou uvedeny oblasti, které pověřená osoba sleduje z důvodu kontroly plnění cílů: „ <i>plnění vzdělávání, četnost návštěv jak u pěstouna doma, nebo</i>	

	<i>v kanceláři, sledujeme knihu stížností, pravidelně vyhodnocujeme dotazníky spokojenosti, vyhodnocujeme mimořádné požadavky pěstounů, provádíme kontrolu plnění IPODu, IPPD a jednotlivých ustanovení Dohody“.</i> Zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru potvrdili, že postupují dle výše uvedených pravidel. Sdělili, že hodnocení je v podstatě obsahem písemných pololetních zpráv zasílaných na příslušný OSPOD. Stěmito zprávami je seznámen i pěstoun, který je odsouhlasí. Spisová dokumentace respondenta č. 1 obsahuje například dokument „Zpráva o realizaci Dohody o výkonu pěstounské péče, ze dne 10.4.2017“, ve které jsou v úvodu uvedeny cíle IPOD a následuje popis hodnocení plnění uvedených cílů.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro hodnocení a naplňování cílů Dohody o výkonu pěstounské péče, poslední aktualizace dne 24. 4. 2015 2. spisová dokumentace respondenta č. 1 3. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3	
Kontrolní zjištění ke kritériu 10c	Pověřená osoba plánuje společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte, příslušným orgánem sociálně-právní ochrany průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný orgánem sociálně-právní ochrany.	
Popis zjištěného stavu věci	Spisová dokumentace (podklad č. 1) obsahuje dokument Individuální plán ochrany dítěte (ze dne 11. 1. 2017), ve kterém OSPOD naplánoval „vzdělávání v oblasti NRP a péče o dítě, zajištění respitní péče pro odpočinek osoby	

	pečující, podporovat kontakt dítěte s biologickými rodiči“ a jako odpovědnou osobu uvedl mimo jiné „doprovázející organizace“. Dále je v podkladu č. 1 uložen dokument „Individuální plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči“, ve kterém pověřená osoba naplánovala kroky na období leden až prosinec 2017, v oblastech stanovených v IPOD „vzdělávání, respitní péče, rodina“. „Individuální plány průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči“ obsahuje i spisová dokumentace respondenta č. 1 (podklad č. 2). Zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru uvedli, že vždy vycházejí z IPOD, stanovený plán průběhu pobytu v pěstounské péči nesmí být s IPOD v rozporu. Dále uvedli dobrou praxi, že když OSPOD vytváří IPOD, ve kterém stanovuje „úkoly“ pro pověřenou osobu, tak je k tomu zve, aby si vyjasnili možnosti a kompetence.	
í: 1	Zjištěný nedostatek Porušení nebylo zjištěno.	
	Seřazení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno ---	Bodové hodnocení: 1
	Podklady kontrolního zjištění 1. spisová dokumentace (klient M. P.) 2. spisová dokumentace respondenta č. 1 3. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3	
	Kontrolní zjištění ke kritériu 10d Pověřená osoba má pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými má uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče, vypracovaný následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj kompetencí osoby pečující nebo osoby v evidenci a na zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.	
	Popis zjištěného stavu věci Spisová dokumentace respondenta č. 1 (podklad č. 1) obsahuje dokument „Individuální plán vzdělávání pěstouna“, ve kterém je nejprve stanovena oblast vzdělávání, dále název vzdělávání a název organizace. Následuje počet splněných hodin (např. „7.12.2016 Rodičovské kompetence – Základy	

	<i>drogové problematiky – 3h, 25.9.2017 – Vývoj dítěte – Psychický vývoj dětí v PP – 4 hodiny</i>). Respondent č. 1 v rozhovoru uvedl, že využívá vzdělávání pořádané pověřenou osobou, toto vzdělávání považuje za přínosné. Z výše uvedeného vyplývá, že respondent č. 1 naplňuje zákonnou povinnost uvedenou v §47a odst. 2 písm. f) zákona o sociálně-právní ochraně. Zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru uvedli, že převážně pořádají interní vzdělávání, vždy se na konci ptají klientů na témata, která by je zajímala, ptají se na jejich požadavky. Doplnili, že pokud by si klient přál vzdělávání u jiné organizace není to problém zajistit, nicméně klienti preferují vzdělávání v Ostravě. Dále uvedli, že se ke klientům snaží přistupovat individuálně a popsali příklad, kdy měl klient zdravotní omezení, a tak mu umožnili individuální vzdělávání v domácnosti. Dle slov zaměstnanců č. 1-3 bylo pověřenou osobou realizováno první víkendové vzdělávání, které bylo klienty přijato pozitivně. Uvažují o jeho zopakování, ale narážejí na problém financování účasti na vzdělávání biologickým dětem pěstounů (podklad č. 3). Kontrolou podkladů č. 1 a 4 bylo zjištěno, že vzdělávání pěstounů probíhá v souladu s § 5 prováděcí vyhlášky.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. spisová dokumentace respondenta č. 1 2. rozhovor s respondentem č. 1 3. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3 4. spisová dokumentace (klient M. B.)	

Předávání informací

Controlní zjištění ze kritéria 11a	Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecního úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte.	
Podstata zjištěného stavu věci	Pověřená osoba doložila podklad č. 1, ve kterém má písemně zpracována pravidla pro informování a předávání informací dítěti, pěstounům, OSPOD, oprávněným orgánům, rodině dítěte a blízkým dítěte o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování IPOD. Ve spisové dokumentaci klientů (podklad č. 2) jsou založeny dokumenty (záznam o prvotním kontaktu, dohoda o výkonu pěstounské péče, dodatky k dohodě, IPOD, individuální plán pobytu dítěte v pěstounské péči, záznamy z kontaktů, záznamy z jednání, záznamy z návštěv v domácnosti pěstounů, záznamy o úkonech s pěstouny, protokoly z jednání s OSPOD, pravidelné zprávy pro OSPOD, zápisy z případových konferencí, záznamy o vzdělávání pěstounů), které prokazují, že pověřená osoba pravidelně informuje dítě, pěstouny, OSPOD, další spolupracující osoby o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte. Zaměstnanci sdělili (podklad č. 3), že sociální pracovník informuje OSPOD písemně prostřednictvím půlročních zpráv. V běžném jednání dochází sociální pracovník pověřené osoby na OSPOD a informuje, předává informace o průběhu sociálně-právní ochrany, sociální pracovníci se účastní případových konferencí OSPOD (podklad č. 3).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1

Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro předávání informací dítěti osobě pečující nebo osobě v evidenci /dále jen pěstoun/, rodině dítěte a oprávněným orgánům v průběhu výkonu sociálně právní ochrany u dětí, poslední aktualizace dne 30. 3. 2016 2. spisová dokumentace (klienti: J. L., M. B.) 3. rozhovor se zaměstnanci – č. 1, č. 2, č. 3	
Kontrolní zjištění ke kritériu 11b	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, kde má písemně zpracována pravidla pro předávání případů dětí a rodin se kterými pracuje. Pro předání případů dětí a rodin má pověřená osoba vyhotoven protokol (podklad č. 3), který v praxi využívá. V předávacím protokole je uveden popis předaných věcí, osoba předávající, osoba přebírající (včetně uvedení podpisu těchto osob) a data předání, převzetí spisové dokumentace (podklad č. 4). V rozhovoru zaměstnanci popsali (podklad č. 2) jakým způsobem došlo k předání klientů mezi zaměstnanci navzájem, v situaci, kdy byl zaměstnanci navýšen úvazek a přebíral od stávajícího zaměstnance další případy rodin a dětí. Popsaný postup byl v souladu se stanovenými pravidly pro předávání případů dětí a rodin pověřené osoby.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro předávání případů/informací dětí a rodin/pěstounů /dále jen pěstoun/se kterými spolupracujeme, mezi pracovníky, poslední aktualizace dne 30. 3. 2016 2. rozhovor se zaměstnanci č. 2, č. 3	

	3. Předávací protokol, vzor 4. Předávací protokol, ze dne 28. 1. 2017, ze dne 26. 1. 2017	
Kontrolní zjištění se kritériu 11c	Pověřená osoba má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba doložila podklad č. 1 ve kterém má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují. Pověřená osoba v praxi pro zaměstnance předává a získává informace o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin v rámci intervizí a na týmových setkáních, na poradách. Z koncepčních porad je vyhotoven zápis (podklady č. 3, č. 4). Při předávání a získávání informací mezi zaměstnanci pověřená osoba v praxi využívá předávací protokol (podklad č. 2). K předávání a sdílení informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin se pověřená osoba účastní případových konferencí (podklad č. 5, č. 6). Pověřená osoba v praxi předává a získává informace o průběhu výkonu SPO u dětí a rodin prostřednictvím spolupráce s OSPOD (podklad č. 7). Zaměstnanci uvedli (podklad č. 8), že s OSPOD je nastavena velmi dobrá spolupráce, pro předávání a získávání informací o průběhu výkonu SPO u klientů, se kterými pracují.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pracovní postup způsobu získávání zaznamenávání a předávání informací mezi pracovníky, poslední aktualizace dne 30. 3. 2016 2. Předávací protokol, ze dne 28. 1. 2017, ze dne 26. 1. 2017	

	3. Zápis z porad Zápis z porady SWOT analýzy, vyhodnocení spokojenosti klientů a dotazníků studentů, ze dne 8. 1. 2016 4. Zápis z porady SWOT analýzy, vyhodnocení spokojenosti klientů a dotazníků, ze dne 5. 1. 2017 5. Záznam z případové konference ve věci svěřených dětí (klient Z. Š.), ze dne 28. 1. 2016 6. Protokol z případové konference OSPOD MMO, ze dne 13. 6. 2016 7. Protokol z jednání, OSPOD Ostrava, ze dne 27. 6. 2016 8. rozhovor se zaměstnanci č. 1, č. 2, č. 3	
--	--	--

12. Změna situace

Kontrolní zjištění ke kritériu 12a	Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, ve kterém má uvedeny příklady situací významných změn v životě dětí a rodin (např. „přechod dítěte z biologické rodiny do rodiny pěstounské, přechod dítěte z pěstounské rodiny zpět do biologické rodiny, přechod dítěte z pěstounské péče na přechodnou dobu do dlouhodobé pěstounské péče“ atd.) a významných změn v oblasti pěstounské péče (např. „přijetí dalšího dítěte do PP, odchod jednoho nebo všech dětí z PP, onemocnění dítěte, pěstouna /úmrtí/“ atd.). Dále jsou v uvedeném podkladu č. 1 popsány obecná pravidla práce v případě pozitivní a negativní změny, zásady, kterými se zaměstnanci řídí a následují pravidla předávacího procesu dítěte. V další části předloženého podkladu č. 1 jsou uvedeny postupy v situacích – „odchod dítěte z pěstounské rodiny po dovršení plnoletosti, odchod dítěte z pěstounské rodiny do ústavní výchovy a úmrtí v rodině pěstouna“. Předložený podklad č. 1 obsahuje článek 7 „Dítě v pěstounské rodině/u biologických rodičů se cítí nespokojené“, v tomto případě nejde o situaci významné změny v životě dítěte. Zaměstnanci č. 1-3 popsali situaci, kdy se dítě vracelo	

	do biologické rodiny, nicméně v tomto případě nebylo nutno s dítětem nijak pracovat, neboť otec tam figuroval stále. Jednalo se o dlouholeté klienty a otec, když nebyl ve výkonu trestu, dítě pravidelně navštěvoval.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Posouzení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině, poslední aktualizace dne 3. 8. 2017 2. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3	

13. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

Kontrolní zjištění ke kritériu 13a	Pověřená osoba má zpracována pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba doložila podklady č. 1 – č. 8, ze kterých jednoznačně vyplývá, že má zpracovaná pravidla pro vedení písemné a elektronické spisové dokumentace o osobách se kterými pracuje. Pověřená osoba má zpracovaná pravidla a postupy pro založení, uzavření spisu, zapůjčení spisu a pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách. Spisová dokumentace klientů pověřené osoby je uložena v uzamykatelných skříních, v kanceláři klíčových pracovníků. Spisy jsou uzamčeny (podklad č. 11). Pověřená osoba vede	

	dvojí spisovou dokumentaci, sociální pracovník vede dokumentaci k výkonu SPO a ředitelka úseku vede správní spisovou dokumentaci (podklady č. 1, č. 11, č. 12). V rozhovoru zaměstnanci sdělili (podklad č. 12), že rodiče svěřeného dítěte mohou nahlížet do spisové dokumentace pouze se souhlasem pěstouna. Zaměstnanec č. 1 uvedl, že pravidla, za jakých podmínek mohou do spisové dokumentace nahlížet děti, budou doplněna. V podkladu č. 1 „článek 4 Oprávnění zpracovávat a vést dokumentaci, zodpovědnost za vedení dokumentace“ stanovuje pravidlo pro dobrovolníky v situaci vedení spisové dokumentace. V pověřené osobě však v úseku náhradní rodinné péči dobrovolníci nepůsobí (podklad č. 13). Pravidla a postup pověřené osoby pro archivaci a skartaci upravují podklady č. 9, č. 10.	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro zpracování, vedení, evidenci, nahlížení do dokumentace, její zapůjčování či vynášení z pracoviště, její úschovu, archivaci a skartaci, poslední aktualizace dne 20. 1. 2017 2. Pravidla výkladu a vykazování intervencí a kontaktů, poslední aktualizace dne 14. 1. 2014 3. Pravidla pro vykazování souhlasu s poskytováním informací, poslední aktualizace dne 14. 1. 2014 4. Pravidla vedení a vykazování anonymizovaných a ne – anonymních klientů, poslední aktualizace dne 14. 1. 2014 5. Souhlas s poskytováním fotografií obrazových a zvukových záznamů, vzor 6. Souhlas s poskytováním informací, vzor 7. Spisové údaje, vzor 8. Spisový přehled, vzor	

		9. Spisový a skartační řád, ze dne 19. 12. 2013 10. Protokol o provedení skartace osobní dokumentace klienta, vzor 11. prohlídka pověřené osoby, ze dne 4. 12. 2017 12. rozhovor se zaměstnanci č. 1, č. 2, č. 3 13. Úřední záznam č. 1, čj. 359/17/BMI, ze dne 6. 12. 2017	
		14. Vyřizování a podávání stížností	
Kontrolní zjištění ke článku 14a		Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.	
1	Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklad č. 1, který obsahuje pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany. Tato pravidla také popisují jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě. Kontrolou podkladu č. 2 bylo zjištěno, že zkrácená verze pravidel je přílohou Dohody o výkonu pěstounské péče. Při rozhovoru respondent č. 1 uvedl, že zná postup pro podání stížnosti. Zaměstnanci č. 1 – 3 doplnili, že možnost podat si stížnost probírají s klienty opakovaně. Pověřená osoba má zpracovanou zjednodušenou formu pravidel pro podávání a vyřizování stížností (podklady č. 3 – 5). V kontrolovaném období pověřená osoba neřešila stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany (podklady č. 6 a 7). Pověřená osoba informuje cílovou skupinu i širší veřejnost o způsobech podání a řešení stížností prostřednictvím webových stránek (podklad č. 8). Pravidla pro podávání stížností jsou také vyvěšena na nástěnce v pověřené osobě (podklad č. 11). Pověřená osoba má „Schránku důvěry“ umístěnou u hlavního vchodu (podklad č. 11), jak shodně popisuje ve svých pravidlech (podklad č. 1).	

Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro podávání, vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby, poslední aktualizace dne 29. 3. 2016 2. spisová dokumentace (klienti: J. L., M. B.) 3. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, nedatováno 4. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pro děti rodičů/pěstounů, nedatováno 5. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pro děti rodičů/pěstounů (s piktogramy), nedatováno 6. Úřední záznam č. 1, čj. 359/17/BMI, ze dne 6. 12. 2017 7. Kniha stížností, nedatováno 8. www.vzajemnesouziti.cz 9. rozhovor s respondentem č. 1 10. rozhovor se zaměstnanci č. 1 – 3 11. prohlídka pověřené osoby, ze dne 4. 12. 2017	

15. Rizikové, havarijní a nouzové situace

Kontrolní zjištění ke kritériu 15a	Pověřená osoba má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy je v nezbytném rozsahu seznámena přiměřeným způsobem i cílová skupina.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba předložila podklady č. 1 a 2, ve kterých má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace, včetně postupu při jejich řešení. Zaměstnanci č. 1-3 v rozhovoru uvedli, že s předloženými postupy jsou seznámeni (podklady č. 3 a 4) a opětovně se k dokumentu vrací při pravidelných revizích (podklad č. 3). Dále uvedli, že klient je s postupy při řešení rizikových, havarijních a nouzových situací seznámen při podpisu dohody. Doplnili,	

if: 1		že když se klient poprvé dostaví na pracoviště kontrolované osoby, je proveden a seznámen s tím, kde je únikový východ. Součástí prostor pověřené osoby je i kuchyňka (podklad č. 8). Na dotaz, zda si klienti sami připravují jídlo (pro děti), odpověděli zaměstnanci kontrolované osoby, že nikoli „ohřátí jídla, vaření čaje, to děláme my“ (podklad č. 7). Kontrolovaná osoba uvedla, že během kontrolovaného období nenastala a není zaevidována žádná riziková nebo nouzová situace (podklad č. 5). Kontrolovaná osoba předložila podklad č. 6, který obsahuje stručnou charakteristiku a vysvětlení jednotlivých standardů kvality, včetně standardu č. 15. U tohoto standardu kvality je uvedena charakteristika havarijních, nouzových a problémových a rizikových situací, jsou uvedena důležitá telefonní čísla, včetně telefonních čísel na zaměstnance. Následují příklady situací a popis řešení.	
	Zjištění nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
	Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
	Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla havarijních, nouzových, problémových a rizikových situací, poslední aktualizace dne 8. 2. 2016 2. Dokument článek 7 Pracovní postupy, nedatováno 3. Aktualizace standardů pěstounské péče, ze dne 5. 2. 2016 4. Prohlášení o seznámení se s obsahem standardu č. 15, ze dne 20. 5. 2014 5. Úřední záznam č. 1, čj. 359/17/BMI, ze dne 6. 12. 2017 6. Standardy kvality poskytování sociálně právní ochrany dětí – upravené vydání pro širší veřejnost, nedatováno 7. rozhovor se zaměstnanci č. 1-3 8. prohlídka pověřené osoby, ze dne 4. 12. 2017	

16. Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Kontrolní zjištění ke kritériu 16a	Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba doložila podklad č. 1, kde má písemně stanovený systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany. Strategické cíle a cíle pro výkon činností při poskytování sociálně-právní ochrany pověřená osoba definuje pro kalendářní období (podklady č. 4, č. 5). Z koncepčních porad pověřená osoba zpracovává zápis (podklady č. 2, č. 3). V rozhovoru zaměstnanec č. 1 sdělil, že namátkové kontroly jsou součástí průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu SPO. Jsou kontrolovány zápisy z intervence, vzdělávání klientů, plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči, spisová dokumentace klientů, využívání pracovního doby zaměstnanců pro výkon SPO. Intervencí je myšleno návštěva v rodině i jakýkoliv kontakt s pěstounem, s dítětem (podklad č. 6). S výsledky hodnocení a kontrolní činnosti výkonu SPO je ústně seznámen konkrétní sociální pracovník. Pokud nastane situace, kdy je zjištěn nedostatek při výkonu SPO, je sdělen poznatek na poradě. Pochvaly jsou nadřízením udělovány při týmových setkáních, na poradách (podklady č. 6, č. 7). Pověřená osoba v praxi provádí porady týmu, z porad je vyhotoven zápis (podklad č. 7). Revize a aktualizace standardů kvality sociálně-právní ochrany probíhá v týmu, zaměstnanci spolupracují na dílčích úpravách, ředitelka úseku zodpovídá za konečnou verzi, poslední aktualizaci standardů (podklad č. 6).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria	---	Bodové

Standardy, které bylo poskytnuto		hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla systému pravidelné revize naplňování standardů kvality, systému průběžné kontroly a hodnocení způsobu poskytování služby, poslední aktualizace dne 25. 5. 2017 2. Zápis z porady SWOT analýzy, vyhodnocení spokojenosti klientů a dotazníků studentů, ze dne 8. 1. 2016 3. Zápis z porady SWOT analýzy, vyhodnocení spokojenosti klientů a dotazníků studentů, ze dne 5. 1. 2017 4. Cíle týmu Hnízda – Čiriklano Kher pro rok 2015, ze dne 23. 1. 2015 5. Cíle týmu Hnízda – Čiriklano Kher pro rok 2016, ze dne 8. 1. 2016 6. rozhovor se zaměstnanci č. 1, č. 2, č. 3 7. Zápis z porady Týmu Hnízdo – Pěstounský péče, ze dne 19. 4. 2016, ze dne 29. 9. 2017, ze dne 17. 4. 2017, ze dne 15. 12. 2015	
Kontrolní zjištění ke kritériu 16b	Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.	
Popis zjištěného stavu věci	Pověřená osoba doložila podklad č. 1, ve kterém má písemně stanovena pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, OSPOD a dalších spolupracujících osob. Zaměstnanec č. 1 sdělil, že zpětná vazba od OSPOD se zjišťuje ústně. Zpětná vazba je také zjišťována na neformálních setkáních s OSPOD, spolupracujících organizací při společných setkáních. Od Policie ČR, státního zastupitelství se zpětná vazba nezjišťuje. U dětí je zpětná vazba zjišťována průběžně v přímé práci s klienty (podklad č. 5). Pro cílovou skupinu ke zjišťování zpětné vazby má pověřená osoba vyhotoveny dotazníky (podklad č. 2). Dotazník je upraven pro děti a pro dospělé osoby (podklad č. 2). Pověřená osoba v praxi dotazníky vyhodnocuje a zjišťuje	

	spokojenost klientů (podklad č. 3, č. 4).	
Zjištěný nedostatek	Porušení nebylo zjištěno.	
Označení kritéria standardu kvality, které bylo porušeno	---	Bodové hodnocení: 1
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny a dalších spolupracujících subjektů či fyzických osob, poslední aktualizace dne 8. 12. 2016 2. Dotazník spokojenosti se službou poskytovanou týmem Hnízdo – Čiriklano Kher, vzor 3. Zápis z porady SWOT analýzy, vyhodnocení spokojenosti klientů a dotazníků studentů, ze dne 16. 1. 2015 4. Zápis z porady SWOT analýzy, vyhodnocení spokojenosti klientů a dotazníků studentů, ze dne 5. 1. 2017 5. rozhovor se zaměstnanci č. 1, č. 2, č. 3	

Přehled hodnocení na základě provedené inspekce

Hodnocení kvality poskytování sociálně-právní ochrany*	
Výčet hodnocených kritérií standardů kvality:	Standardy kvality podle Přílohy č. 2 k prováděcí vyhlášce, vyjma kritérií 7a, 9b.
Výčet splněných kritérií standardů kvality, hodnocených bodem 1	1a, 1b, 2a, 2b, 3a, 4a, 4b, 4c, 5a, 5b, 6a, 6b, 6c, 7b, 7c, 8a, 8b, 8c, 8d, 9a, 9c, 10a, 10b, 10c, 10d, 11a, 11b, 11c, 12a, 13a, 14a, 15a, 16a, 16b
Výčet nesplněných kritérií standardů kvality, u nichž bod nebyl započten	---

* Kvalita poskytování sociálně-právní ochrany se na základě § 50a v návaznosti na § 58b odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně ověřuje pomocí standardů kvality, jejichž obsah je stanoven v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky. Plnění jednotlivých kritérií standardů kvality se podle § 6 prováděcí vyhlášky hodnotí body, přičemž za každé splněné kritérium se započte 1 bod.

Ukončení inspekce

Inspekce je podle § 18 kontrolního řádu ukončena:

1. Marným uplynutím lhůty pro podání námitek
2. Vzdáním se práva podat námitky
3. Dnem doručení vyřízení námitek kontrolované osobě
4. Dnem, ve kterém byly námitky předány k vyřízení správnímu orgánu

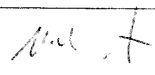
Protokol o inspekci je platný ve znění dodatku k protokolu o inspekci, byl-li vydán.

Poučení o podání námitek proti kontrolnímu zjištění uvedeného v protokolu o inspekci, způsobu a lhůtě pro jejich podání

Podle § 13 kontrolního řádu může kontrolovaná osoba podat námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o inspekci. Podle § 13 odst. 2 kontrolního řádu se námitky podávají písemně, musí z nich být zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto kontrolním zjištěním. Námitky je možné podat na adresu kontrolního orgánu, který inspekci provedl, ve lhůtě **15 dnů** ode dne doručení protokolu o inspekci. Lhůta počíná běžet následující den po dni, kdy byl kontrolované osobě protokol o inspekci doručen. Námitky vyřídí nadřízená osoba kontrolujících, případně vedoucí inspekčního týmu nebo členové inspekčního týmu, pokud námitkám v plném rozsahu vyhová.

Adresa pro podání námitek:

Úřad práce ČR - krajská pobočka v Brně
 Odbor nepojistných sociálních dávek
 Bc. Kamil Kloz, DiS. – vedoucí inspekčního týmu
 Polní 1011/37, 659 59 Brno
 ID datové schránky: syyztwe

Protokol o inspekci byl vyhotoven inspekčním týmem	
V Brně	Dne 19.12.2012
Bc. Kamil Klož, DiS.	podpis: 
PhDr. Ivana Havránková	podpis: 
Bc. Michal Juryšek	podpis: 

Rozdělovník	
Výtisk č. 1	kontrolní orgán
Výtisk č. 2 (stejnopis č. 1)	kontrolovaná osoba

