



Centrum psychologické pomoci, příspěvková organizace  
Na Bělidle 815, 733 01 Karviná

Kopretina   
Zařízení pro děti  
vyžadující okamžitou pomoc

## STANDARDY KVALITY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ - PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ ve ZDVOP



SPECIÁLNÍ VYDÁNÍ PRO NÁVŠTĚVNÍKY [WWW.CEPP.CZ](http://WWW.CEPP.CZ)

Verze leden 2023

***Vážení rodiče, klienti, návštěvníci našich webových stránek,***

*v níže uvedeném dokumentu najdete přehled našich standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí při poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále také ZDVOP). Jednou z našich hlavních zásad je podávat informace klientům srozumitelnou a přehlednou formou. Proto také vzniklo toto speciální vydání standardů. Svou činnost v oblasti sociálně – právní ochrany dětí vykonáváme na základě těchto standardů. Standardy v plném znění jsou Vám k dispozici k nahlédnutí u sociální pracovnice ZDVOP a rádi Vám vše osobně vysvětlíme.*

*Neváhejte se na nás obrátit, Váš názor je pro nás důležitý.*

*Tým pracovníků ZDVOP*

**CO JSOU TO STANDARDY KVALITY A K ČEMU SLOUŽÍ**

*Zjednodušeně lze říci, že standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí jsou základní pravidla, podle kterých vykonává organizace a její pracovníci ve ZDVOP svou činnost. Na tato pravidla pak navazují metodické materiály a vnitřní předpisy organizace. Standardy kvality určují základní rozsah a způsoby vykonávaných činností.*

# Standard 1

## NAŠE POSLÁNÍ, CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI

### Kdo jsme

ZDVOP Kopretina je místo, které poskytuje ochranu, pomoc a podporu těm dětem, které se ocitly v krizové situaci. Jsme tady pro děti ve věku 0 až 18 let, a to nepřetržitě. Jsme schopni zajistit péči 7 dětem, ve výjimečných případech i většímu počtu, pokud naši službu potřebuje větší sourozenecká skupina. O děti se u nás starají pracovníci přímé péče, které děti oslovují „teto“ nebo „strejdo“. Tým pracovníků dále doplňuje sociální pracovníce, sociální pracovníce/koordinátorka a vedoucí ZDVOP. Se ZDVOP pravidelně spolupracuje terapeutka, případně psychologka Rodinné a manželské poradny Opava, což je další z pracovišť CPP, sídlící o patro níže ve stejné budově jako ZDVOP.

**Naším posláním** je být bezpečným zázemím pro děti, které se ocitly v krizi a ohrožení, a z různých důvodů nemohou setrvat ve vlastní rodině. Dítěti poskytujeme ochranu a pomoc, včetně ubytování, ošacení a stravy. Naplňujeme jeho základní potřeby a společně s ním a jeho rodinou hledáme východisko z náročné životní situace.

### Hlavními cíli jsou:

- uspokojit základní životní potřeby dítěte
- zajistit mu okamžitou psychologickou a terapeutickou péči
- usilovat o návrat dítěte do rodiny

### Jaké jsou naše cíle?

### Jak cílů dosáhneme:

- dítě má u nás zajištěnou stravu, ošacení, ubytování
- dítěti i rodině je ihned poskytnuta pomoc psychologa nebo terapeuta
- dítě zpravidla navštěvuje svou původní školu nebo mateřskou školu, kroužky i lékaře
- snažíme se o maximální spolupráci s rodiči, motivujeme rodiče i dítě k pravidelným kontaktům
- dítě podporujeme v přípravě na školní vyučování, ve smysluplném trávení volného času, v kontaktu s kamarády

## Jaká je naše cílová skupina?

Jsme tady **pro každé dítě**, které se ocitlo bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy anebo ocitlo-li se bez péče přiměřené jeho věku, jde-li o dítě tělesně nebo duševně týrané nebo zneužívané anebo o dítě, které se ocitlo v prostředí nebo situaci, kdy jsou vážným způsobem ohrožena jeho základní práva.

Za cílovou skupinu lze považovat také **rodinu dítěte** (rodiče či jiné osoby zodpovědné za výchovu dítěte), se kterou je ZDVOP povinno spolupracovat při poskytování pomoci a ochrany tomuto dítěti. ZDVOP je povinno poskytovat této rodině pomoc při vyřizování a zajišťování záležitostí týkajících se dítěte, zajišťovat členům rodiny dítěte terapii, nácvik rodičovských a dalších dovedností, které rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte nezbytně potřebuje pro péči o dítě a výchovu dítěte, a to v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte (dále jen IPOD) zpracovaným orgánem sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD).

### Kdo není naše cílová skupina:

- cílovou skupinou není dítě, které by mělo využít jiné služby a zároveň není v situaci ohrožení podle § 42 zákona o sociálně právní ochraně dětí (např. děti s agresivními projevy, děti pod vlivem alkoholu a drog)
- děti, jejichž stav vyžaduje hospitalizaci
- důvodem přijetí nemůže být náročná péče a výchova dítěte (např. záškoláctví či útěky z domova)

## Naše hlavní zásady při výkonu SPOD

- ✓ jednáme vždy v souladu s Úmluvou o právech dítěte
- ✓ snažíme se, aby pobyt dítěte ve ZDVOP trval jen tak dlouho, jak je nutné
- ✓ snažíme se, aby pobyt ve ZDVOP znamenal pro dítě a jeho rodinu co nejméně změn
- ✓ od počátku aktivně spolupracujeme s rodinou dítěte, s OSPOD, s dalšími organizacemi
- ✓ nehodnotíme ani nesoudíme situaci dítěte a jeho rodiny
- ✓ na prvním místě je u nás vždy zájem dítěte
- ✓ dětem nasloucháme a je pro nás důležitý jejich názor, který respektujeme
- ✓ s dítětem a rodinou spolupracujeme na základě principu partnerství
- ✓ dítě a jeho rodinu informujeme o jednotlivých krocích v každé etapě poskytování SPOD
- ✓ hájíme zájmy, práva a potřeby dítěte
- ✓ ke každému dítěti přistupujeme individuálně v souladu s „Etickým kodexem odborného pracovníka CPP, p.o.“ – viz příloha č. 4 standardů.
- ✓ dbáme na ochranu rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči, přičemž přihlížíme k širšímu sociálnímu prostředí dítěte
- ✓ s dítětem a jeho rodinou komunikujeme srozumitelně, snažíme se neužívat odborné výrazy
- ✓ jsme tu pro všechny děti a jejich rodiny bez ohledu na pohlaví, rasu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické nebo jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost
- ✓ k národnostní nebo etnické menšině, majetek, rod, nebo jiné postavení

## Standard 4

# PŘÍSTUP K INFORMACÍM o ZDVOP

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zveřejňuje způsobem umožňující dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany.

Základní a podstatné informace o poskytování sociálně-právní ochrany ZDVOP jsou zveřejněny na webových stránkách: <https://www.cepp.cz/>. Standardy poskytování SPOD ve ZDVOP v plném znění jsou k dispozici v tištěné podobě v kanceláři sociální pracovnice ZDVOP a v elektronické podobě také u vedoucí ZDVOP a pracovníků přímé péče.

Vnitřní řád, práva a povinnosti dítěte a další odborné letáky institucí, které pracují na řešení situace ohrožených dětí, jsou zveřejněny také v tištěné podobě v prostorách ZDVOP – v chodbě naproti návštěvní místnosti.

Všichni pracovníci ZDVOP jsou se standardy kvality prokazatelně seznámeni, což stvrzují svým podpisem a podílejí se na jejich aktualizaci (své podněty vepisují do sešitu označeného Standardy a tyto jsou následně projednávány).

### Jedná se o tyto pravidla či postupy

*Vnitřní řád ZDVOP Kopretina*

*Provozní řád ZDVOP Kopretina*

*Práva a povinnosti dítěte ve ZDVOP*

*Obrázková brožura Práva a povinnosti děti ve ZDVOP (pro menší děti)*

*Informace k podání stížnosti - děti*

Tyto jsou dostupné na webu zde: <https://www.cepp.cz/kontakt/zdvop-kopretina/dokumenty/>

## **Standard 6**

# **DOSTUPNOST ZDRAVOTNÍ A PSYCHOLOGICKÉ PÉČE**

**Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má vždy zajištěnou pro umístěné děti dostupnou zdravotní péči a péči psychologa. Pokud je zdravotní péče nebo péče psychologa zajišťována externě, pak zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zveřejní, kdo tuto péči pro zařízení zajišťuje a v jakém rozsahu.**

Pro děti umístěné ve ZDVOP zajišťuje psychoterapeutickou podporu terapeut Rodinné a manželské poradny v Opavě, což je jedno z detašovaných pracovišť Centra psychologické pomoci, p. o., sídlící ve 2. NP, tzn. že o patro níže než ZDVOP, a to v rozsahu dvou pracovních dnů v týdnu. V případě potřeby je dětem k dispozici také psycholog uvedeného pracoviště. Děti umístěné ve ZDVOP mohou využít multisenzorickou terapii v místnosti Snoezelen a terapii pro poruchy attachmentu tzv. „terapii hrou“. Multisenzorickou terapii Snoezelen může poskytovat i proškolený sociální pracovník.

Zdravotní péče je dětem poskytována jejich stávajícími lékaři pro děti a dorost, v případě potřeby jejich stávajícím odborným lékařem. V případě velké dojezdové vzdálenosti (nad 50 km) jsou využívány odborné ambulance Slezské nemocnice v Opavě, které zajistí adekvátní lékařskou pomoc dětem.

## Standard 14

### VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

Klient i zaměstnanec jiných orgánů veřejné správy má právo vyjádřit se ke kvalitě a způsobu poskytování sociálně-právní ochrany, k poskytnutým informacím, k chování pracovníků ZDVOP, prostorám, ve kterých ZDVOP poskytuje svou činnost, a to formou podání připomínky, podnětu či stížnosti. S tímto právem je cílová skupina seznámena srozumitelnou formou při zahájení poskytování sociálně-právní ochrany.

ZDVOP má **pro děti zpracován obrázkovou formou postup podávání stížností** (viz <https://www.cepp.cz/kontakt/zdvop-kopretina/dokumenty/>). Tento postup dostává dítě vždy při přijetí do ZDVOP spolu s Vnitřním řádem ZDVOP Kopretina, rovněž je zveřejněn na nástěnce umístěné v ambulantní části zařízení.

**Připomínkou** rozumíme drobnou kritiku či upozornění, že se méně podstatná věc neuskutečnila. Opakované připomínky na neuskutečnění konkrétní činnosti se stávají stížnostmi. Připomínka je řešena ústně nebo písemně.

**Podnětem** rozumíme podání návrhu směřujícího ke zlepšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany. Podnět se týká zpravidla méně závažných věcí, které by klient či jiná osoba zlepšil. Podnět je podle svého významu řešen ústně nebo písemně.

**Stížností** rozumíme vyjádření nespokojenosti klienta nebo jiné osoby na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany. Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli. Účelem oprávněné stížnosti je náprava kritizovaného stavu.

Rozlišení mezi připomínkou, podnětem a stížností určuje podávající klient.

O možnosti podání stížnosti, podnětu, připomínky je informován každý klient. Tato informace je veřejně přístupná na webu organizace, na nástěnce ZDVOP.

Podání připomínky, podnětu nebo stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Požádá-li ten, kdo podává připomínku, podnět nebo stížnost o zachování anonymity, bude mu vyhověno. Stížnost sdělená anonymně se považuje za podnět, protože v tomto případě není komu odpovědět.

V případě, že je u klienta identifikována specifická potřeba (handicap, jazyková bariéra), může svou připomínku, podnět či stížnost vyjádřit pomocí alternativních způsobů komunikace nebo pomocí jiné nezávislé osoby (např. tlumočnicka do znakové řeči u klienta se sluchovým handicapem). Klient má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupcem může být fyzická i právnická osoba. Zástupce musí mít vždy písemné zplnomocnění stěžovatele.

Připomínka, podnět nebo stížnost mohou být podány těmito způsoby:

**Písemně:**

- poštou
- elektronickou poštou
- zprávou zaslou na FB profil ZDVOP, CPP
- podáním učiněným na místě,

- vložení do schránky důvěry (ZDVOP je opatřen dvěma schránkami důvěry: jedna je na patře v ambulantní části a druhá v přízemí budovy). Minimální frekvence výběru obsahu schránky je stanovena na 2x týdně (Po, Čt) a za dodržování odpovídá sociální pracovnice ZDVOP, v době její nepřítomnosti sociální pracovník/koordinátor ZDVOP.

**Ústně** (osobně nebo telefonicky), přičemž z tohoto podání musí být učiněn záznam pracovníkem ZDVOP. Záznam musí vždy obsahovat: datum a čas podání, kdo pořizuje záznam, identifikace podávajícího (s případnou poznámkou o zachování anonymity) zachycení podstaty podání, je-li to možné, podpis podávajícího. Kopie záznamu je klientovi poskytnuta na jeho žádost.

### Vyřizování připomínek a podnětů

Každá připomínka nebo podnět jsou vnímány jako zdroj zpětné vazby k poskytování sociálně-právní ochrany v ZDVOP a jsou nástrojem pro hodnocení činnosti ZDVOP a zvyšování kvality poskytované sociálně-právní ochrany. Podle svého významu jsou připomínky a podněty řešeny ústně nebo písemně.

### Vyřizování stížností

Stížnost musí přijmout kterýkoliv pracovník ZDVOP, který následně informuje vedoucí ZDVOP, v případě její nepřítomnosti přímo ředitelku CPP. Vedoucí ZDVOP vždy bezodkladně informuje o přijaté stížnosti ředitele CPP, popř. zástupce ředitele. Ředitelku CPP rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti. Stížnost vyřizuje vždy nadřízený (v jeho nepřítomnosti zástupce) pracovníka, kterého se stížnost týká. Vyřízením stížnosti nesmí být pověřen zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje. Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (stěžovatel, pracovník) a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.

Stížnost na ředitelku lze podat na KÚ MSK.

Každá neanonymní stížnost musí být projednána v celém svém rozsahu a odpověď na ni se musí týkat všech jejích aspektů, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně doporučení dalších možností vedoucích ke zlepšení stavu, jenž je předmětem stížnosti.

O způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn písemnou formou, důkazem o prokazatelném seznámení s vyřízenou stížností je doručení odeslané písemnosti, podpis klienta u osobně převzaté písemnosti nebo kopie elektronického vyřízení stížnosti.

V organizaci existuje evidence stížností jak písemných, tak ústních. Evidence je vedena u ředitelky organizace.

### ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Stěžovatel má právo na vyřízení stížnosti písemnou formou, a to nejpozději do 30 dnů od doručení. Pokud si vyřízení stížnosti vyžádá delší lhůtu, maximálně 60 dnů, je o tom stěžovatel vyrozuměn (není-li stížnost podána anonymně). Za oprávněný důvod pro prodloužení lhůty lze považuje situace, kdy z důvodu dočasné nepřítomnosti klienta nelze získat jeho vyjádření vztahující se k projednávané stížnosti nebo v případě, kdy je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než zaměstnance pověřené



osoby. Naopak v situacích, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti nebo podezření z páchaní trestné činnosti, je nutno na podané sdělení reagovat okamžitě.

Vyřízení stížnosti (připomínky, podnětu) obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala,
- výsledek vyřízení stížnosti (opodstatněná nebo neopodstatněná stížnost),
- jaká opatření byla přijata v případě, že stížnost byla opodstatněná,
- poučení o možnosti odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Klient je informován, že pokud nebude spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat nadřízený orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.