Středočeský kraj

OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

Standardy kvality SPO pro orgány sociálně-právní ochrany dětí

standard č. 1, 2, 3

standard č. 11

Praha, 27. 5. 2014

Hana Solařová

Realizováno v rámci projektu **„Podpora standardizace výkonu SPO ve Středočeském kraji“**

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE

MPSV

OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST

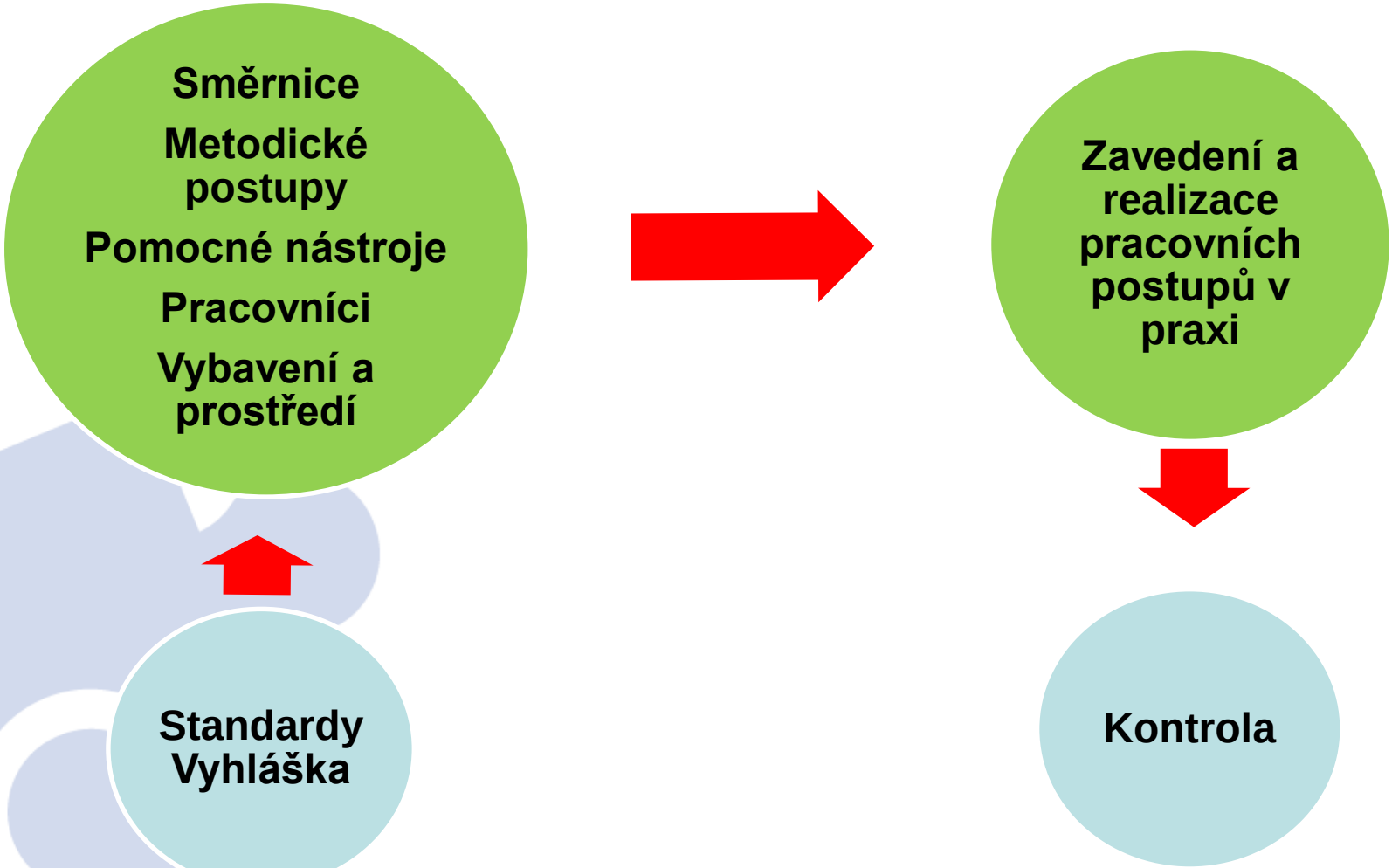
PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Co je principem standardizace:

- Nastavení minimální kvality v oblasti OSPOD
- Sjednotit postupy v práci u OSPOD
- Zaručit klientům jednotný přístup při poskytování SPOD – v rámci všech OSPOD v ČR, ale i v rámci všech zaměstnanců jednoho OSPOD
- Nastavení procesu řízení kvality a dobré praxe

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standardy a jejich naplňování:



esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Jak standardizaci pojmout?

- Pozorně si přečtěte znění kritéria
- Vyžaduje kritérium splnění nějakých podmínek?
  - 1a) „OSPOD zajišťuje účinné poskytování SPOD v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.“
- Vyžaduje kritérium písemné zpracování?
  - Např. 5d) „OSPOD“ má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících SPOD“.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Písemný postup

- Zpracujte jednotlivé postupy tak, aby kdokoli, kdo si je bude číst, rozuměl tomu, jak to na OSPOD chodí.
- Využijte postupů pro zaučování nových zaměstnanců. Ten se z materiálů ihned dozví:
  - jaké postupy musí při práci dodržovat,
  - jaké formuláře používáte,
  - na co si musí dát pozor,
  - co musí hlásit dále apod.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Nezapomeňte

- Nezapomeňte na schválení dokumentu:
  - Kdo dokument schválil
  - Kdy nabývá postup účinnosti (od kdy je závazný)

- Nezapomeňte s dokumentem seznámit všechny zaměstnance OSPOD:
  - Seznámení s dokumentem
  - Záznam o seznámení – podpisy zaměstnanců
  - Musí být zřejmé, se kterou verzí dokumentů se zaměstnanci seznámili

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standardizace je proces

- Proces naplňování standardů je nekonečný příběh.
- Praxe se mění, postupy se mění, nastávají nové situace a výzvy, proto se i postupy a písemné metodické materiály budou s časem měnit.
- Nastavte si systém revize dokumentů/standardů, aby byly stále aktuální.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standard č. 1
Místní a časová dostupnost

1a) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Otázky, které si můžete položit

- Je SPOD zajišťována na celém vašem správním obvodu ve stejné kvalitě?
- Jsou vzdálenější místa stejně dostupná zaměstnancům, jako ta bližší?
- Nejsou klienti ve vzdálenější (méně dostupné) lokalitě znevýhodněni tím, že zaměstnanci mohou dojíždět méně často?
- Jak máte zajištěnu dostupnost v celém obvodu? Máte obvod rozdělen podle nějakého klíče?
- Máte zaměstnance se specializací? Jsou dostupní v celém správním obvodu?

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co je potřeba udělat?

- Pokud máte rozdělenu spádovou oblast na jednotlivé správní obvody, **mějte to písemně zpracované**.
- Doložte rozdělení správního obvodu a zodpovědnosti, případně specializace jednotlivých zaměstnanců.
- Zajistěte, aby byl k výkonu SPOD ve vzdálenějších oblastech, kde je třeba automobil (příp. řidič), vždy k dispozici automobil včas.

Naplněné kritérium

- Existuje závazný písemný materiál obsahující rozdělení správního obvodu a zajištění jednotlivých oblastí konkrétními zaměstnanci;
- Materiál obsahuje i odborné rozdělení, pokud jsou pracovníci odděleni i odborně dle svých specializací;
- Kvalita výkonu SPOD nezávisí na vzdálenosti od OSPODu.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standard č. 1
Místní a časová dostupnost

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

Otázky, které si můžete položit

- Kdy je otevřen úřad pro klienty? Kdy mohou klienti přijít?
- Je otevírací doba přizpůsobena potřebám klientů – rodičů a dětem?
  - Mají možnost přijít mimo svou pracovní dobu?
  - Mají možnost dojet na úřad a zpět adekvátním spojem ze svého bydliště?
- Je výkon OSPOD zajištěn každý pracovní den?
- Je zajištěna nepřetržitá pohotovost v noci a dny volna?

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co je potřeba udělat?

- Mít otevřeno pro klienty každý všední den v dobu, kdy je pro klienty reálné se k vám dostat. – zpracovat v písemné podobě.
- Zpracovat systém pracovních pohotovostí – ideálně písemně, aby bylo doložitelné a všichni věděli, co mají dělat.
- Zpracovat pravidla vstupu do budovy, zajištění místnosti pro případ potřeby „krizového lůžka“.

Naplněné kritérium

- OSPOD má přesně stanoveny a zveřejněny úřední hodiny svého pracoviště.
- OSPOD má písemně stanoven postup pro pohotovostní režim svého pracoviště ve vztahu k dostupnosti pracovníků v krizových případech.
- Rozpis služeb pohotovosti jednotlivých pracovníků, pravidla vstupu do budovy, zajištění místnosti pro případ potřeby „krizového lůžka“.
- Mimo úřední hodiny OSPOD zajistí vždy přítomnost pracovníka oddělení v pracovní době úřadu (mimo úřední hodiny) pro řešení naléhavých případů.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standard č. 2
Prostředí a podmínky

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

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Otázky, které si můžete položit

- Jak je zajištěno soukromí pro rozhovor s klienty?
- Sedí každý zaměstnanec sám v kanceláři?
- Odchází kolega z kanceláře, když máte konzultaci?
- Máte hovornu/konzultační místnost?
- Není někdy omezena možnost výkonu SPOD tím, že vhodná místnost není momentálně k dispozici?
- Jsou místnosti určené k rozhovorů s klienty a dětmi útulné a přívětivé (vymalování, vybavení)? Lze v nich zajistit denní světlo, teplo, čerstvý vzduch?

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co je potřeba udělat?

- Nastavit systém konzultací a dostupných místností tak, aby výkon SPOD nebyl omezen nedostatkem místností.
  - Každý sociální pracovník sedí v samostatné kanceláři nebo max. dva pracovníci v jedné kanceláři
  - Kanceláře jsou příjemně vybavené, je v nich světlo, teplo.
  - OSPOD zajistí zasedací či jinou větší místnost, kterou lze využít na pořádání např. případových konferencí či jen setkání více osob, tato je zařízena tak, aby nepůsobila komisně. Tato místnost je k dispozici jen OSPOD, který má pravidla pro její využití (respektující naléhavost a priority jednotlivých setkání)

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Naplněné kritérium

- OSPOD má k dispozici adekvátní počet kanceláří (max. 2 zaměstnanci v 1 kanceláři)
- Kanceláře jsou příjemně vybavené, je v nich světlo, teplo.
- OSPOD disponuje zasedací či jinou větší místností, kterou lze využít pro setkání více osob. Tato místnost je k dispozici vždy, když to vyžaduje výkon SPOD. Pro využití místnosti má OSPOD zpracována písemná pravidla, kterými se řídí.
- Výkon SPOD (např. vedení konzultace) není omezen nedostatkem míst, kde je možné rozhovor uskutečnit.
- Prostory jsou bezbariérové a umožňují bezpečné odstavení kočárku.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standard č. 2
Prostředí a podmínky

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

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Otázky, které si můžete položit

- Co všechno potřebujete pro kvalitní výkon SPOD?
  - Počítače/notebooky?
  - Mobilní telefony?
  - Automobil (včetně řidiče)?
  - Fotoaparát?
  - Diktafon / kamera?
- Máte tohoto vybavení dostatek? Co byste ještě potřebovali?
- Není někdy výkon SPOD omezen tím, že nemáte k dispozici nějaké technické vybavení?

Co je potřeba udělat?

- Udělejte si analýzu toho, co ke kvalitní SPOD potřebujete.
- Konzultujte tyto požadavky v týmu, zda jsou tak vnímány všemi.
- Zajistěte dostupnost automobilu, přiměřený počet notebooků, telefonů apod., aby výkon SPOD nebyl omezen.
- Argumentujte u vedení úřadu, že tyto věci jsou nezbytné pro kvalitní výkon SPOD a naplnění standardů kvality (tedy zákonných požadavků).

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Naplněné kritérium

- Existují závazná písemná pravidla pro využívání automobilů, mobilních telefonů notebooků a další záznamové techniky pro zajištění a usnadnění výkonu SPOD zejména v terénu;
- Je jasně dané množství automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a další záznamové techniky pro výkon SPOD ve správním obvodu;
- každý pracovník má pro výkon SPOD k dispozici takové přístrojové vybavení, aby mohl poskytovat SPOD kvalitně a efektivně;
- práce v kanceláři i v terénu se řídí potřebami klientů, nikoliv dostupností techniky.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standard č. 2
Prostředí a podmínky

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

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Otázky, které si můžete položit

- Jste tu připraveni na to, že rodiče přichází s dětmi?
- Máte dětský koutek / místo, kde si děti mohou hrát a ostatní to neruší?
- Máte hračky pro děti, které je zabaví / jejichž využitím můžete stručně odhadnout jejich schopnosti a dovednosti?
- Jste připraveni na různý věk dětí?
- Jste připraveni, že bude hračky potřebovat více dětí naráz? (více rodin zároveň na konzultaci)
- Máte knihovnu, kde se můžete inspirovat pro přímou práci? (návody, dotazníky, informační letáky pro klienty)

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co je potřeba udělat?

- Zajistěte na svém pracovišti hračky, se kterými si mohou děti hrát, zatímco vy hovoříte s jejich rodiči, případně i s nimi
- Zajistěte dostupnost hraček ve všech místnostech, kde probíhají konzultace s rodinami s dětmi
- Při výběru hraček zohledněte zejména jejich atraktivitu pro děti, rozvoj jejich schopností a možnost využití hraček pro posouzení schopností dětí
- Nastavte systém tak, aby hračky byly pravidelně čištěny/prány a nehrozilo z nich pro děti nebezpečí

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co je potřeba udělat?

- Zajistěte si odborné materiály, které vám usnadní přímou práci s klienty.
- Zajistěte prostor pro přespání dítěte (pro případ potřeby)
- Vybavte kuchyňku tak, abyste mohli pro dítě připravit jídlo.
- Zajistěte vhodné místo, kde může maminka přebalit a nakojit své dítě.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Naplněné kritérium

- OSPOD je vybaven kuchyňkou, kde lze připravit teplé jídlo pro dítě.
- OSPOD má prostor, kde je pro dítě možnost přespání.
- K dispozici je přebalovací stůl a je zde dostatek soukromí pro kojící matky.
- OSPOD má k dispozici pro děti hračky adekvátní jejich potřebám a věku, množství a rozmístění hraček odpovídá kapacitě OSPOD. Hračky jsou zdravotně bezpečné.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standard č. 2
Prostředí a podmínky

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

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Otázky, které si můžete položit

- Máte k dispozici místo pro nakojení a přebalení miminka?
- Cítíte se bezpečně při výkonu SPOD?
- Máte zajištěna všechna potřebná očkování?
- Máte ujasněno, jak voláte o pomoc kolegy v případě svého ohrožení?
- Máte možnost jít do neznámého prostředí ve dvojici?

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co je potřeba udělat?

- Zjistěte, jaká očkování případně další prostředky byste pro svou práci potřebovali (očkování proti žloutence, antibakteriální gely apod.)
- Domluvte se, jaké potřebujete prostředky pro údržbu hraček pro děti.
- Zajistěte bezpečí pro sebe při výkonu SPOD – elektronická tlačítka přivolávající kolegy/ochranku, smluvené signály volání o pomoc apod.
- Zajistěte, abyste mohli do neznámého a potenciálně nebezpečného prostředí vyrazit ve dvojici

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Naplněné kritérium

- Zaměstnanci se při výkonu SPOD cítí bezpečně.
- Zaměstnanci jsou v případě zájmu a potřeby očkováni proti žloutence, mají k dispozici antibakteriální gely apod.
- OSPOD zajišťuje čisté toalety a hygienické zázemí pro zaměstnance (i klienty) v dostatečné kapacitě.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standard č. 3
Informovanost o výkonu SPOD

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

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Otázky, které si můžete položit

- Které z vašich postupů mohou zajímat vaše klienty a širokou veřejnost?
- Jsou některé z vámi zpracovaných materiálů přínosem pro zveřejnění?

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co je potřeba udělat?

- Počkejte na okamžik, kdy projdete všechny standardy, všechna kritéria a budete mít zpracované postupy ke všem kritériím, u kterých to je požadováno, nebo to považujete za vhodné.
- Vyberte z nich ty, jejichž zveřejnění by mohlo být přínosem pro širokou veřejnost.
- Uveřejněte postupy na webových stránkách a v prostorách OSPOD, aby si je zejména klienti mohli v klidu přečíst.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Naplněné kritérium

- Na Internetu a na veřejných místech úřadu jsou dostupné vybrané písemně zpracované postupy, které má OSPOD zpracován za účelem kvalitního výkonu SPOD.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standard č. 3
Informovanost o výkonu SPOD

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

Otázky, které si můžete položit

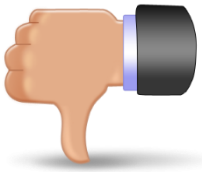
- Máte informace o výkonu SPOD zpracované do podoby pro veřejnost?
- Jsou tyto informace srozumitelné všem rodičům, se kterými se setkáváte?
- Jsou tyto informace srozumitelné dětem?
- Obsahují materiály informace o rozsahu SPOD?
- Obsahují materiály informace o podmínkách poskytování SPOD?
- Jsou tyto informace veřejně dostupné? Kde?

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co je potřeba udělat?

- Zpracujte si informace o rozsahu a podmínkách poskytování SPOD do podoby, které budou rozumět vaši klienti. (vzpomeňte si, jak vysvětlujete klientům, proč jsou na OSPOD a jaká je vaše role a vaše možnosti).
- Zpracujte informace o všech činnostech SPOD
- Vytiskněte materiály jako jednoduché letáky např. na barevný papír
- Vyvěste text letáků na webových stránkách, letáky na nástěnkách, dávejte letáky všude tam, kde se často vyskytují vaši klienti.

Co nedělat?



- Žádná cizí slova
- Žádná složitá souvětí
- Necitujte zákon
- Nesnažte se obsáhnout všechno a přesně, zjednodušení bude nutné
- Nesepisujte dlouhé elaboráty
- Nepoužívejte složitou grafiku, do které nemůžete zasáhnout

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co dělat?

- V jednoduchosti je síla!
- Musíte přistoupit na zjednodušení a nepřesnosti
- Vypíchněte to nejdůležitější
- Používejte co nejjednodušší slova a jazyk
- Využijte jednoduchých obrázků a symbolů
- Myslete na své klienty, zejména na ty, kterým musíte všechno opakovat a vysvětlovat – jestli ti by tomu rozuměli
- Dejte text k ověření svým klientům, zda tomu opravdu rozumí, koneckonců text je určen právě jim.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Naplněné kritérium

- Existuje písemný materiál, který informuje veřejnost o rozsahu a podmínkách poskytování SPOD;
- Tento materiál je srozumitelný osobám z cílové skupiny;
- Tento materiál je snadno dostupný na Internetu, na nástěnkách na chodbách či na jiných místech, kde se k nim klienti dostanou.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Standard č. 11
Rizikové a nouzové situace

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

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Otázky, které si můžete položit

- Jaké rizikové situace mohou na vašem pracovišti nastat v souvislosti s výkonem SPOD?
- Jaké rizikové situace mohou nastat, když se pohybujete v terénu?
- Jaké nouzové situace mohou nastat?
- Jste na jejich výskyt připraveni?
- Vědí všichni zaměstnanci, jak v dané situaci postupovat?
- Existuje jednotný postup?

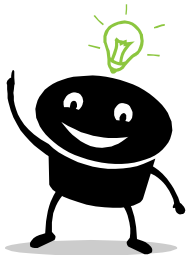
esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Co je potřeba udělat?

- Definovat jednotlivé rizikové a nouzové situace, které u vás mohou nastat.
- Sepsat postup, co je třeba v takové situaci učinit:
  - Ke zmírnění rizika
  - Zmírnění následků
  - informování vedení
  - Vedení záznamu

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

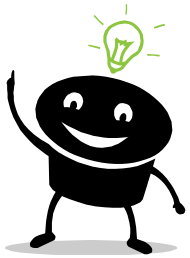
Co je potřeba udělat?



- Seznámit všechny zaměstnance se situacemi a postupy
- Učinit o seznámení záznam včetně data a podpisů

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

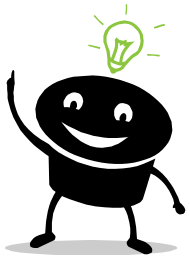
Co je riziková situace



- Rizikové jsou takové situace, kdy nastává riziko zranění pracovníka či klienta, zranění dalších osob, případně riziko poškození majetku.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

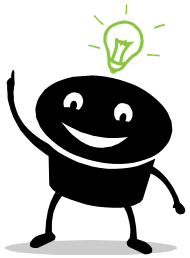
Příklady rizikových situací



- opilý klient;
- agresivní klient;
- klient napadne pracovníka;
- klient napadne klienta;
- zranění klienta;
- napadení pracovníka domácím zvířetem klienta;
- pracovník přichází na konzultaci do domácnosti a u dveří cítí unikající plyn

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

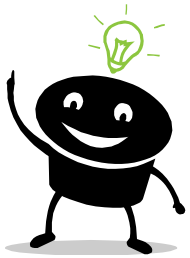
Co je nouzová situace



- Nouzové jsou takové situace, kdy může dojít k omezení výkonu SPOD z důvodu nastání nenadálé situace.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Příklady nouzových situací



- zranění pracovníka;
- onemocnění více pracovníků;
- kumulace naléhavých případů v jednu chvíli (nedostatek pracovníků);
- povodeň v blízkosti pracoviště OSPOD;
- výpadek elektrického proudu na pracovišti OSPOD;
- porucha vozidla při cestě za klienty.

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Naplněné kritérium

- Existuje seznam rizikových a nouzových situací, jejichž výskyt je na pracovišti pravděpodobný;
- Ke každé situaci existuje závazný písemný postup pro jejich řešení;
- Všichni zaměstnanci jsou seznámeni se situacemi a postupy pro jejich řešení, vědí, jak v daných situacích postupovat;
- Existuje záznam o tom, že zaměstnanci byli seznámeni (včetně podpisů).

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

Děkuji za pozornost

MGR. HANA SOLAŘOVÁ
HANA.SOLAROVA@LUMOS.ORG.UK
TEL.: 777 900 063

esf evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE MPSV OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz