

STANDARD 10 – KONTROLA PŘÍPADU

KRITÉRIUM 10A

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

Povinnost vedení spisové dokumentace vyplývá mimo jiné ze zájmu zachování strukturovaného přehledu úkonů, opatření a kroků pracovníků SPOD. Záznam do spisové dokumentace je realizován bezodkladně. Pracovník SPOD je prostřednictvím řádně vedené spisové dokumentace schopen doložit svou pracovní činnost. Zároveň je možné ze záznamů doložit, jaký postup k řešení situace klienta pracovník SPOD zvolil. V takové situaci je možné se k případu vracet, zpětně konzultovat pracovníkův postup a také jej kontrolovat.

S ohledem na zajištění vysokého standardu kvality činnosti orgánu sociálně-právní ochrany je nutné, aby oddělení mělo stanovená konkrétní pravidla interní kontroly případu. Kontrola se dělí do dvou typů – pravidelná a mimořádná. Jedním z hlavních cílů interní kontroly případů je hledání a předávání dobré praxe a poskytnutí zpětné vazby.

Pravidelná interní kontrola případu

V každém kalendářním roce má vedoucí oddělení povinnost u všech pracovníků SPOD provést minimálně 1 pravidelnou kontrolu. Protokol z provedené kontroly je (včetně kontroly dalších pracovníků OSS) založen u vedoucí OSS.

Vedoucí oddělení si může zvolit, zda kontrola bude předem pracovníkům oznámena či nikoliv. Oznámení bude ústní formou.

Termín ohlášení kontroly případů u konkrétního pracovníka SPOD může být např. 1 týden.

Vedoucí oddělení si ke kontrole vybírá spisové dokumentace namátkově dle pracovníkem předložených aktualizovaných rejstříků, popř. dle pracovníkem vedené aktualizované kartotéky, nebo cíleně (např. pokud se jedná o případ obtížný, často konzultovaný, přijatý od jiného úřadu nebo postupovaný na jiný úřad, předávaný mezi pracovníky oddělení, s nařízeným dohledem či ústavní výchovou u dítěte, uzavíraný, při zaškolování nového pracovníka).

Počet kontrolovaných spisových dokumentací (případů) si volí vedoucí oddělení, min. dvě spisové dokumentace na jednoho pracovníka OSPOD v kalendářním roce.

Z provedené kontroly pořizuje vedoucí oddělení protokol, ve kterém jsou uvedena čísla OM jednotlivých spisových dokumentací, čísla stránek k připomínkování, konkrétní připomínky, datum vyhotovení kontroly, podpis vedoucího, datum předání protokolu pracovníkovi SPOD jako součást osobní konzultace, podpis pracovníka k převzetí protokolu, termín stanovený k zajištění oprav a doplnění.

V případě připomínek vedoucí oddělení dle stanoveného termínu k zajištění oprav a doplnění provede opět kontrolu, zda došlo k nápravě. O tomto je do stávajícího protokolu učiněna poznámka.

Protokol vedoucí oddělení zakládá do složky interních dokumentů OSPOD. Výsledný protokol z interní kontroly případů je v kopii předán vedoucí odboru a internímu auditu.

Pozn. Vůči vedoucímu oddělení zajišťuje kontrolu vedoucí odboru sociálních služeb dle výše uvedených pravidel interní kontroly případů pracovníků SPOD. Vedoucí odboru sociálních služeb může sám přistoupit k interní kontrole případů pracovníků SPOD.

Mimořádná interní kontrola případu

K mimořádné interní kontrole případu přistupuje vedoucí oddělení nebo i vedoucí odboru sociálních služeb, pokud tomu odpovídá situace. Důvody mohou být různé. Např. při pravidelné interní kontrole byly zjištěny hrubé nedostatky vedení spisové dokumentace pracovníka SPOD a při další jeho činnosti je třeba zvýšeného přechodného dohledu; orgán sociálně-právní ochrany přijal podnět od klienta k postupu konkrétního pracovníka SPOD apod.

Z provedené kontroly pořizuje vedoucí oddělení protokol, viz příloha č. 10, ve kterém jsou uvedena čísla OM jednotlivých spisových dokumentací, čísla stránek k připomínkování, konkrétní připomínky, datum vyhotovení kontroly, podpis vedoucího, datum předání protokolu pracovníkovi SPOD jako součást osobní konzultace, podpis pracovníka k převzetí protokolu, termín stanovený k zajištění oprav a doplnění.

V případě připomínek vedoucí oddělení dle stanoveného termínu k zajištění oprav a doplnění provede opět kontrolu, zda došlo k nápravě. O tomto je do stávajícího protokolu učiněna poznámka.

Protokol vedoucí oddělení zakládá do složky interních dokumentů OSPOD. Výsledný protokol z interní kontroly případů je v kopii předán vedoucí odboru a internímu auditu.

Nálezy kontroly jsou analyzovány a jsou vyhodnoceny příčiny nedostatků. Podle jejich charakteru pak vedoucí oddělení nebo vedoucí odboru sociálních služeb realizují příslušná opatření, jež mají vést k odstranění odhalených nedostatků.

