



Standardy poskytování služeb pro ohrožené děti

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2025

Systémový projekt: Sjednocení přístupu k ohroženým dětem



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ



PRÁVO NA DĚTSTVÍ

Dokument byl zpracován v rámci realizace projektu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky s názvem „Sjednocení přístupu k ohroženým dětem“, reg. č. CZ.03.02.02/00/22_004/0000500, spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu plus a státního rozpočtu. Předmětem projektu bylo vytvořit podmínky pro sjednocení přístupu k ohroženým dětem nastavením základních standardů, procesů a postupů spolupráce napříč resorty. Projekt byl realizován v období od ledna 2023 do prosince 2025.

Soubor příložených materiálů je do praxe předkládán jako samostatné dokumenty, nikoliv jako jednotný materiál. Jednotlivé nástroje se vztahují k různým oblastem procesu práce s ohroženými dětmi a rodinami a jsou určeny k využití především sociálními pracovníky a pracovníci OSPOD či dalšími aktéry (krajských úřadů, obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, MPSV, ZDVOP apod.).

Obsah

Podpůrné nástroje pro výkon a řízení kvality SPOD	1
Přehled nástrojů a materiálů pro praxi SPOD	2
Schéma postupu OSPOD při práci s ohroženým dítětem a rodinou	3
Nástroj pro vyhodnocení naléhavosti situace a určení postupu při práci s dítětem a rodinou	4
Posouzení naléhavosti situace/případu	5
Plán k zajištění bezpečí dítěte	7
Ověření postupu při řešení situace ohroženého dítěte (checklist)	8
Příprava dítěte na změnu	9
Informační leták pro děti.....	13
Informační leták pro rodiče a další pečující osoby	14
Souhlas s předáním dítěte do péče jiné způsobilé osoby	15
Nástroj pro definování rizikových a ochranných faktorů	16
Ověření postupu při umístění dítěte do ZDVOP (checklist)	17
Nástroj na podporu profesionálního rozhodnutí o pokračování vedení případu, o jeho přehodnocení a případném uzavření a vyřazení z evidence	20
Příručka krizové komunikace pro OSPOD.....	22

Podpůrné nástroje pro výkon a řízení kvality SPOD

Standardizace postupu OSPOD v směřuje k nastavení takových postupů a podmínek, aby každá pracovnice a pracovník OSPOD disponovali dostatečně přehledným a srozumitelným vodítkem, které bude garantovat jednotný zákonný postup v dostačujícím kvalitativním standardu a zároveň ponechá dostatečný prostor pro individuální přístup ke klientovi. Za tímto účelem budou mít k dispozici sadu nástrojů, jejichž využívání v praxi výše zmíněnou standardizaci podporuje. **Nástroje navržené a odzkoušené v rámci spolupráce s OSPOD přesahují rámec standardů kvality SPOD a popisují blíže kroky a jednotlivé parametry výkonu SPOD.**

Cílem je přitom podpořit jednotný postup při práci s dětmi a rodinami na úrovni jednotlivých pracovišť OSPOD (úroveň případové práce) i na úrovni jednotlivých regionů (krajů a ORP) s důrazem na individuální přístup k dětem a rodinám, záruku jednotné kvality práce s dětmi a rodinami bez ohledu na vnitřní a vnější faktory (viz výše), které mohou kvalitu ovlivnit, nastavení vodítka pro individuální posouzení rizik v nejednoznačných nebo v danou chvíli obtížně zhodnotitelných případech, možnost zpětného ověření vlastního postupu OSPOD, neopominutí klíčových kroků, a to i v náročných a zátěžových situacích (např. participace dítěte), nastavení vodítek pracovních postupů pro nové pracovnice OSPOD (také v rámci zaškolování), nastavení podpůrného nástroje pro provádění zákonných kontrol OSPOD a jiných revizních mechanismů, zvýšení míry objektivity OSPOD v přístupu k dětem a rodinám nastavením jednotných postupů a nástrojů, rozvoj kompetencí odborníků v sociální práci, zvýšení transparentnosti postupů OSPOD vůči dětem, rodinám, dalším aktérům podpůrného procesu a veřejnosti, naplňování zásad Úmluvy o právech dítěte a práva ohrožených dětí na zaručenou kvalitu péče.

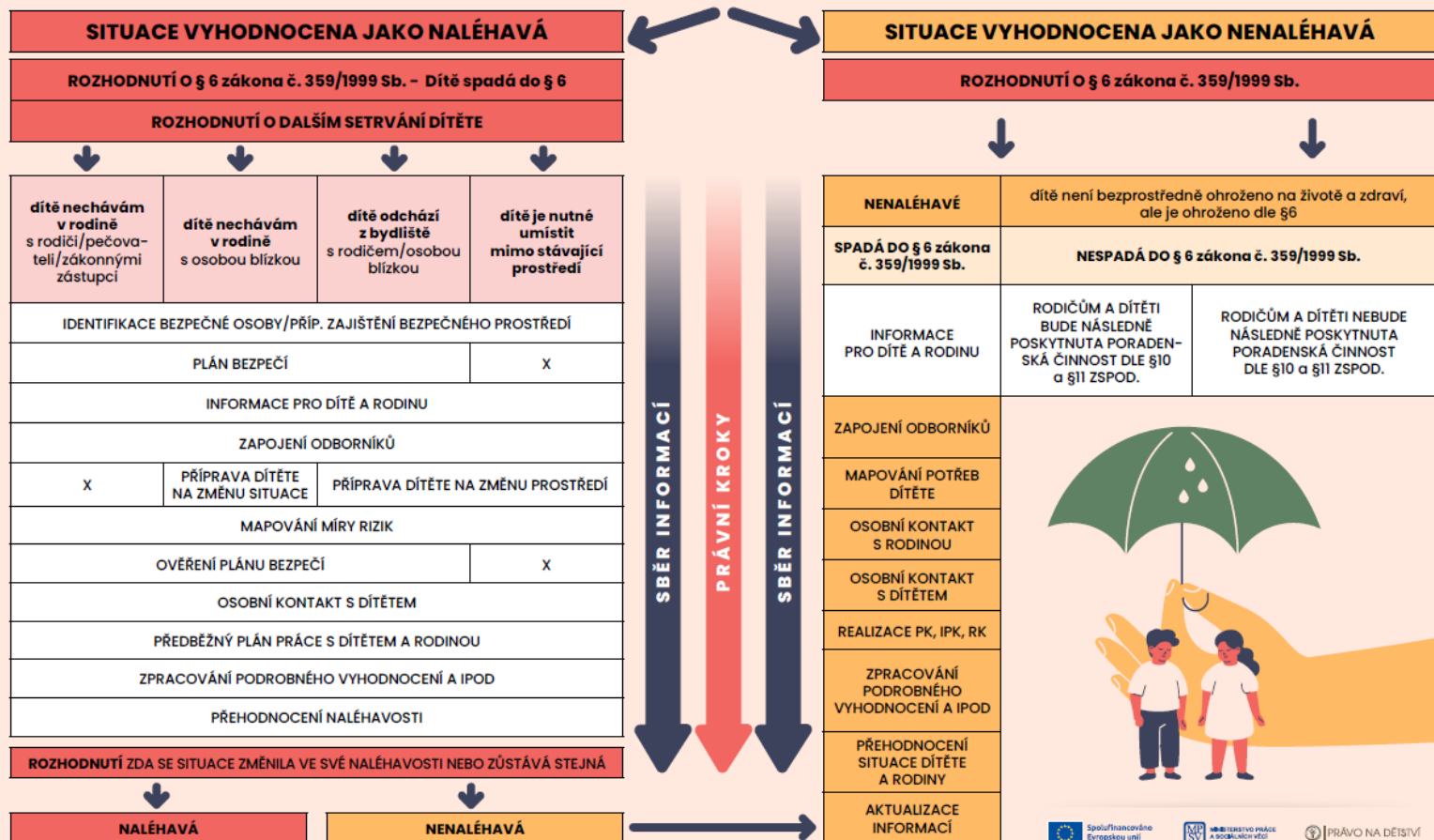
Přehled nástrojů a materiálů pro praxi SPOD

Schéma postupu OSPOD při práci s ohroženým dítětem a rodinou
Nástroj pro vyhodnocení naléhavosti situace a určení postupu při práci s dítětem a rodinou (online verze)
Posouzení naléhavosti situace/případu
Plán k zajištění bezpečí dítěte
Ověření postupu práce s ohroženým dítětem (checklist)
Příprava dítěte na změnu
Informační leták pro děti
Informační leták pro rodiče a další pečující osoby
Souhlas s předáním dítěte do péče jiné způsobilé osoby
Nástroj pro definování rizikových a ochranných faktorů
Ověření postupu při umisťování dítěte do ZDVOP (checklist)
Nástroj na podporu profesionálního rozhodování o pokračování vedení případu
Příručka krizové komunikace pro OSPOD

Schéma postupu OSPOD při práci s ohroženým dítětem a rodinou

PODNĚT (první informace o dítěti)

VYHODNOCENÍ NALÉHAVOSTI SITUACE - použijí nástroj pro „Posouzení míry rizika“



Nástroj pro vyhodnocení naléhavosti situace a určení postupu při práci s dítětem a rodinou

Nástroj, který slouží jako kompletní průvodce pro sociální pracovníce OSPOD. Jedná se o dokument, kde pracovníce OSPOD najde na jednom místě mnoho důležitých a užitečných postupů, materiálů či metodik, které potřebuje pro svou práci. Nástroj se skládá z přehledného schématu popsaného výše, na dalším listu je nástroj na posouzení naléhavosti případu, na jehož základě dojde k vyhodnocení, zda jde o případ naléhavý, či nenaléhavý. Pokud pracovníce na základě nástroje k vyhodnocení míry rizika dojde k rozhodnutí, že se jedná o naléhavý případ, otevře si list naléhavé situace. Na tomto listu má přehledně rozpracované fáze práce s rodinou, ke kterým jsou v logickém časovém sledu uvedeny jednotlivé kroky práce s rodinou, jež by neměly být opomenuty. Ke každé jednotlivé fázi je uveden legislativní rámec, podle kterého OSPOD v danou chvíli postupuje. V každé jednotlivé fázi pracovníce nalezne odkazy na potřebné materiály, má tedy po ruce všechny důležité dokumenty, nástroje či směrnice, které potřebuje pro svou práci. Pokud pracovníce vyhodnotí případ jako nenaléhavý, otevře si list nenaléhavé situace, kde má taktéž přehledně uvedeny jednotlivé fáze práce s rodinou, rozpracované na kroky, které by neměly být opomenuty.

Nástroj naleznete zde: [Vyhodnocení naléhavosti situace dítěte](#)

Posouzení naléhavosti situace/případu

Posouzení naléhavosti situace/případu		
Cíl posouzení	Určení míry ohrožení a její vliv na včasnost realizovaných opatření v zájmu dítěte/děti	
Jméno a věk dítěte		
Sledované oblasti	Mapovací otázky	Poznámky
Ohrožení života	Je dítě aktuálně ohroženo na životě? ☐ ANO ☐ NE (např. dítě opuštěné bez péče při úmrtí či hospitalizaci rodiče/pečující osoby, zadržení či vzetí do vazby, akutní stav intoxikace)	
	Ohrožuje dítě aktuálně sebe samo na životě? ☐ ANO ☐ NE (např. dítě má sebevražedné sklony, dochází u něho k sebepoškozování, odmítá nutnou léčbu, je ve stavu závažné intoxikace, anorexie/bulimie, dítě na útěku)	
	Je osoba pečující o dítě aktuálně ohrožena na životě? ☐ ANO ☐ NE (např. bez schopnosti/možnosti vlastní ochrany v případě domácího násilí či jiné trestné činnosti)	
Ohrožení zdraví	Je dítě aktuálně ohroženo na zdraví? ☐ ANO ☐ NE (např. akutní zanedbávání zdravotní péče, jsou patrné známky užívání nepřiměřených výchovných prostředků ohrožujících fyzické a psychické zdraví dítěte, opakovaná hospitalizace s různými úrazy a zraněními)	
	Pozorujete u dítěte známky vážného zanedbání péče? ☐ ANO ☐ NE (např. dítě má hlad, žízeň, je nedostatečně oblečené, je ohroženo stavem bydlení, dítě zcela bez přístřeší)	
	Má dítě záchvat panické ataky, či jiný, psychogenní záchvat (či duševní krizi) vyžadující okamžitý zásah lékařů? ☐ ANO ☐ NE	



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ



PRÁVO NA DĚTSTVÍ

Sledované oblasti	Mapovací otázky	Poznámky
Ohrožení bezpečí	Je aktuálně ohroženo bezpečí dítěte? ☐ ANO ☐ NE (např. dítě bez přiměřeného dohledu, rizikové chování rodičů ovlivněné intoxikací alkoholem, drogou, násilím, omezováním osobní svobody)	
	Aktuálně absentuje náhled rodiče na rizikovost svého jednání a chování? ☐ ANO ☐ NE (např. v důsledku psychické poruchy/nemoci, bizarní prvky chování, absentuje náhled rodiče na rizikovost aktuálního jednání a chování dítěte)	
	Má pečující osoba záchvat panické ataky, či jiný, psychogenní záchvat (či duševní krizi) znemožňující péči o dítě? ☐ ANO ☐ NE	
Ohrožení trestnou činností	Existuje podezření, že je na dítěti páchána trestná činnost? ☐ ANO ☐ NE (např. fyzické a psychické týrání, sexuální zneužívání, hrubé zanedbávání ohrožující normální vývoj)	
	Je dítě nuceno k páchání trestné činnosti? ☐ ANO ☐ NE	
Přání dítěte	Přeje si dítě řešit vlastní aktuální situaci? ☐ ANO ☐ NE (např. odejít z péče rodičů, má strach o své bezpečí, oznamuje šikanu)	
Včasnost realizovaných opatření	Pokud pracovník odpoví na některou z otázek ANO , je povinen realizovat opatření k ochraně dítěte bezodkladně .	☐ Naléhavá situace
	Pokud pracovník odpoví na všechny otázky NE , pak je případ nadále zpracován dle individuálního posouzení nejpozději do 30 dnů od jeho oznámení.	☐ Nenaléhavá situace

datum posouzení

jméno pracovníka

podpis



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ



PRÁVO NA DĚTSTVÍ

Plán kroků k zajištění bezpečí dítěte/děti

Jméno a příjmení dítěte:

Na období:

Osoby zahrnuté do plánu:

Pravidla plánu – co je dohodnuto:

Názor/přání dítěte:

Dne:

Podpisy:

Poznámky:

Ověření postupu při řešení situace ohroženého dítěte (checklist)

OVĚŘENÍ POSTUPU PŘI ŘEŠENÍ SITUACE OHROŽENÉHO DÍTĚTE	
Jméno dítěte	
Cíl	Kroky bezprostředně po přijetí oznámení
Ochrana života, zdraví a bezpečí dítěte	☐ Byla identifikována bezpečná osoba a místo pro pobyt dítěte. ☐ Byla poskytnuta krizová intervence, příp. byla zprostředkována. ☐ Byl komunikován a nastaven plán kroků k zajištění bezpečí dítěte. ☐ Byly předány informace dítěti a rodičům, osobě blízké (letáky, kontakty, poučení o právech a povinnostech). ☐ Byly vykonány první plánované kroky a došlo k zapojení odborníků (např. zdravotnická záchranná služba, PCR, návrh na předběžné opatření, součinnost se soudem, odborné služby apod.). Situace, kdy bylo nutné dítě odebrat z domácnosti: ☐ Byla realizována příprava na převoz a umístění dítěte (kontaktování PPPD/ zařízení, předání základních informací o dalším postupu rodičům, pečující osobě/ zařízení, dítěti). ☐ Proběhla příprava dítěte na změnu.
Cíl	Návazné kroky (období do 7 dnů od přijetí oznámení)
Realizace dalších opatření k ochraně dítěte	☐ Byla zmapována míra ohrožení dítěte a podpůrné zdroje (zejm. zmapování míry rizik, včetně rizik v náhradní péči, zmapování zdrojů, zajištění vhodné péče o dítě, stabilita péče, stabilita prostředí). ☐ Byl ověřen plán kroků k zajištění bezpečí dítěte. ☐ Byl nastaven plán další spolupráce s rodinou za využití činností a metod sociální práce (zejm. odborné poradenství, případová konference, expertní případová konference, zprostředkování odborných služeb). ☐ Bylo zpracováno úvodní vyhodnocení situace dítěte. V situaci, kdy bylo nutné dítě odebrat z domácnosti: ☐ Proběhl osobní kontakt s dítětem v místě nového pobytu. ☐ Je kladen důraz na hledání a zajištění péče o dítě ve stabilním rodinném prostředí.
Cíl	Návazné kroky (období do 30 dnů od přijetí oznámení)
Identifikace a analýza potřeb, rizikových a ochranných faktorů	☐ Bylo zpracováno podrobné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a byl vypracován individuální plán ochrany dítěte ve spolupráci s dítětem a rodiči (příp. i dalšími aktéry).
Cíl	Kroky v období naplánované spolupráce (bez přesného časového omezení)
Přehodnocení a stabilizace situace dítěte	☐ Proběhlo přehodnocení naléhavosti situace – rizika se: ☐ snížila ☐ zvýšila ☐ trvají Dle toho byla zvolena: ☐ další opatření k ochraně dítěte ☐ byla zmíněna ochrana



PŘÍPRAVA DÍTĚTE NA ZMĚNU

Změna prostředí a péče je pro dítě vždy náročná, protože narušuje jeho pocit jistoty, bezpečí a předvídatelnosti, ať už jde o **náhlé odebrání z rodiny** kvůli ohrožení nebo **plánovaný přechod** do nové péče.

Děti, zejména ty se zkušeností s traumatem nebo nejistým rodinným zázemím, vnímají každou změnu jako **potenciální ohrožení** – neví, co je čeká, kdo o ně bude pečovat, jestli budou v bezpečí, nebo jestli se ještě někdy uvidí s blízkými. Často nerozumí důvodům změn, cítí se ztracené, bezmocné, mohou mít pocit, že si za změnu mohou samy. Proto je **důležité ke každé změně přistupovat citlivě, s ohledem na emoce dítěte, a srozumitelně mu vysvětlit, co se děje, proč se to děje a co bude dál**. Tak můžeme pomoci minimalizovat stres, úzkost a riziko další traumatizace.

Při jakékoli změně je důležité:

- ✓ **Mluvit s dítětem citlivě a srozumitelně.**
- ✓ **Ujistit ho, že situace není jeho vina.**
- ✓ **Dát mu prostor vyjádřit pocity a otázky.**
- ✓ **Podpořit ho v adaptaci na nové prostředí.**

Ať už dítě změnou provází rodič, sociální pracovník, učitel nebo pěstoun, **každý má zodpovědnost pomoci mu situaci zvládnout**. Cílem není jen přechod samotný, ale především **zajištění stability, bezpečí a psychické pohody dítěte** v celém procesu.

Zajištění **neodkladné péče** a úkonů, při kterých dochází k odebrání dítěte z rodiny je odborná, ale i psychicky náročná činnost. Pracovník SPOD by měl pro ni mít **metodickou oporu** a síť kontaktů, na které se v náročných situacích může obrátit s požadavkem pomoci a podpory.

Nikdo by v tom neměl být sám. Oporou je tým, odborníci v okolí a také vědomí, že naše práce má smysl – dítěti pomáháme zvládnout změnu co nejlépe a nejbezpečněji.

Základní principy činnosti pracovníka SPOD (nejen při přípravě na změnu):

- ✓ **Týmovost** - zdroj podpory pro pracovníka, ale i dítě, které prochází změnou.
- ✓ **Specializace a rozdělení kompetencí** – je důležité vědět, že se mohou obrátit na interní kolegy, ale i externí spolupracující odborníky. Rozsah, formu a obsah spolupráce je nutné předem dohodnout.
- ✓ **Intervize a supervize** – náročné úkony a činnosti je vhodné po jejich zvládnutí reflektovat. Je to příležitost pro zvyšování kvality činností a psychické odolnosti v obdobných situacích.

I. Odebrání dítěte z rodiny z důvodu akutního ohrožení

- **Cíl:** Zajistit bezpečí dítěte, minimalizovat trauma, poskytnout mu informace a podporu.
- **Čas na přípravu:** Žádný nebo velmi omezený.

1 Příprava dítěte

✓ Zásady komunikace

- Představit se dítěti, zjistit, jak chce být oslovováno.
- Používat klidný hlas, sednout si do úrovně dítěte.
- Dítě nesmí zůstat bez dozoru dospělé osoby.
- Neslibovat, co nemůžeme splnit.
- Nezahlčovat situaci dítěte, ale být citlivý.
- **Tip:** [Co dělat a co nedělat při odebrání dítěte](#)

✓ Vysvětlení situace

- **Co se děje:** V klidu, ale jasně vysvětlit dítěti, že nastala nenadálá situace, kterou spolu s rodiči řešíme a zároveň pro dítě hledáme bezpečné místo, kde se o něj postarají, než se situaci podaří vyřešit. Ubezpečit ho, že není viníkem dané situace.
- **Kam půjde:** Zkusit co nejkonkrétněji dítěti popsat, kam a do jaké situace půjde (např. že bude v pokojíčku s dalším dítětem, nebo že půjde se svým sourozencem). Je optimální ukázat mu fotky zařízení (např. na webu) nebo rodiny, kde bude (pokud je to uskutečnitelné).
- **Na jak dlouho:** Podávat pravdivé informace (pokud nevím, uvedu to také).
- **S kým tam půjde:** Říct mu, kdo ho doprovodí - ideálně osoba, které důvěřuje a kdo tam s ním bude pobývat (pěstoun, „teta“ v zařízení, že tam bude se sourozencem, apod.)

✓ Zajištění péče o dítě (Předání Informačního letáku se základními informacemi)

- Umožnit dítěti vzít si **osobní věc** (hračku, oblečení, foto).
- Zajistit, aby dítě mělo kontakt na blízké osoby.
- Zajistit **převoz** dítěte – ideálně autem s profesionálním řidičem, zajistit bezpečnostní prvky (autosedačky).
- **Pokud dítě potřebuje lékařskou péči**, volat ZRS, jinak kontaktovat smluvního lékaře zařízení, příp. aktuálního ošetřujícího pediatra či pediatra domluveného přechodným pěstounem.

2 Komunikace s rodiči/pečovateli

✓ Zjištění důležitých informací o dítěti

- Jaké má dítě **potřeby** a **návyky**.
- Co dítě **uklidňuje**.
- Jaký je jeho **zdravotní stav** (a kontakt na **pediatra dítěte**), případně jaké bere léky.



✓ Dokumentace

- Předání informačního letáku pro rodiče se základními informacemi a kontakty.
- Změna na základě rozhodnutí soudu - Součinnost při převzetí a předání dítěte soudním vykonavatelem.
- Změna bez zásahu soudu - [Sepsání písemného dokladu o převzetí dítěte](#) do péče (postačí i rukou psaný).
- Zajištění důležitých dokumentů dítěte (OP, pas, kartička pojištění).

3 Kam dítě umístit?

Preferováno: Umístění k příbuzným nebo známým osobám dítěte.

Alternativa: Pěstounská péče na přechodnou dobu.

Nouzové řešení: ZDVOP (na žádost OSPOD, rozhodnutí soudu) nebo ústavní zařízení (na základě rozhodnutí soudu).

Důležité: Informovat rodiče o místě pobytu dítěte, pokud to dítě bezprostředně neohroží.

II. Neakutní změna (např. přechod dítěte do nového zařízení, k pěstounům)

- **Cíl:** Minimalizovat stres dítěte, zajistit mu bezpečné přijetí do nového prostředí.
- **Čas na přípravu:** Delší, možnost adaptace.

1 Příprava dítěte na změnu

✓ Postupná adaptace

- Možnost dítě seznámit s novým prostředím předem (návštěva, fotky, videa).
- Představení nových pečujících osob, jejich rolí.
- Podpora dítěte při loučení se stávajícím prostředím (např. si může vzít s sebou na cestu nějakou oblíbenou hračku/důležitou věc, příp. je možné využít metodu Bezpečného kufříku – inspiraci naleznete [zde](#), str. 19).
- Umožnit dítěti vyjádřit svůj názor na změnu a vysvětlit mu důvody přechodu.

✓ Praktická příprava

- Sestavit spolu s dítětem plán přechodu (co a kdy se bude dít).
- Dát dítěti čas na zabalení osobních věcí.
- Pomoci dítěti pochopit, že je v pořádku mít obavy nebo být smutný. Jak komunikovat s dětmi naleznete např. [zde](#) nebo [zde](#). Pokud máte dostatek času, můžete s dítětem pracovat s [touto publikací](#).

2 Podpora dítěte po změně

- ✓ Pravidelný kontakt s původními pečujícími osobami (pokud to dítě neohrožuje).
- ✓ Podpora adaptace – zapojení do aktivit v novém prostředí.
- ✓ Práce s emocemi dítěte – psychologická nebo terapeutická podpora.
- ✓ Zjištění zpětné vazby od dítěte – jak vnímá změnu, co potřebuje.

Shrnutí – rozdíl mezi akutní a neakutní změnou

Kritérium	Akutní změna	Neakutní změna
Důvod změny	Bezprostřední ohrožení	Plánovaný přechod
Čas na přípravu	Minimální až žádný	Dny až týdny
Důraz na	Ochranu, bezpečí	Adaptaci, podporu
Zapojení dítěte	Omezené	Aktivní účast
Umístění	Krizové řešení (pěstouni, ZDVOP)	Dlouhodobější plánování
Podpora dítěte	Krizová intervence	Pravidelná podpora

Důležité: Bez ohledu na typ změny je klíčové, aby dítě **vždy vědělo, co se děje, kam jde a že není viníkem situace**. Každý, kdo s dítětem mluví (OSPOD, škola, rodiče, sociální pracovník), má odpovědnost mu situaci přiblížit, podpořit ho a zajistit, že na to nebude samo.

Tip: S přípravou dítěte na přechod pracuje např. metodika od Šafránu dětem – [Metodika Transitní péče](#) a mnoho nápadů a tipů, jak komunikovat s dětmi naleznete na stránkách Centrum Locika [Infografiky a materiály Centra LOCIKA](#).

Informační leták pro děti, které
se ocitly v náročné životní situaci

NEJSI V TOM SÁM/ SAMA!



U vás doma se stalo něco, kvůli čemu vás navštívila sociální pracovnice a třeba i další lidé. Možná došlo k nějaké změně, a Ty se teď bojíš, co bude ve Tvém životě dál. Sociální pracovník, ale i další odborníci, jsou tu od toho, že mohou ve Tvém zájmu rychle zasáhnout a pomoci Ti v tom, co budeš potřebovat.

Za to, co se stalo, Ty nemůžeš!

Situace, ve které se vaše rodina ocitla, je věcí dospělých. Není to Tvoje vina.

Tvůj názor je důležitý!

Sociální pracovnice, ale i další odborníci se Tě můžou a budou ptát, neboj se jim cokoliv říct, klidně i svoje přání. Jsou tu pro Tebe.

Je nám líto, pokud jsi musel/a na nějaký čas odejít z domova. Někdy v takové chvíli pomáhá to, když se obklopíme věcmi, které jsou pro nás důležité. Pokud u sebe nemáš nic, co je jen Tvoje, co máš z domova rád, požádej někoho blízkého nebo sociální pracovníci, aby Ti takovou osobní věc zajistili (může jít o hračku, oblíbenou mikinu, fotografie apod.). Tyto věci můžeš mít pořád u sebe. Máš na to právo.

Tvé bezpečí je na prvním místě!

Sociální pracovnice s Tebou prošla základní věci o tom, co může nastat v nejbližší době. Možná jste společně i něco sepsali, třeba kontakty na další důležité odborníky. Měj, prosím, takové informace u sebe, můžeš si je uložit i do telefonu, mohou Ti pomoci.

Neboj se zeptat a ozvat se!

Je důležité, abys věděl/a a rozuměl/a tomu, co se děje a co se bude dít. Pokud něčemu nerozumíš, neboj se zeptat. Máš na to právo.

Na trápení nejsi sám/sama.

Když budeš potřebovat pomoc a podporu, tak zavolej nebo napiš.

Moje sociální pracovnice:

.....

Telefon:

E-mail:

Další důležité kontakty:

Linka bezpečí:	116 111
E-mail:	pomoc@linkabezpeci.cz
Modrá linka:	608 902 410
E-mail:	help@modralinka.cz

INFORMAČNÍ LIST PRO RODIČE A DALŠÍ PEČUJÍCÍ OSOBY

Ve Vaší domácnosti došlo k závažné události, ke které byl/a přivolán/a sociální pracovník/ce oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD).



Na místě Vám sociální pracovník/ce pravděpodobně zanechal/a:

Kontakty – uložte si je, např. do mobilního telefonu, ať je máte v případě potřeby k dispozici.

Telefon:

E-mail:

- **Důležité informace** – o možnostech dalšího postupu (mohou to být také informační letáky odborných služeb apod.). Materiály nevyhazujte, mohou se Vám v příštích dnech hodit.

- **Plán k zajištění bezpečí dětí** – pokud došlo k bezprostřednímu ohrožení dětí/dítěte, sociální pracovník/ce na místě sdělil/a základní věci o tom, co je pro děti/dítě aktuálně nutné učinit, a co může nastat v nejbližší době. Možná jste společně i něco sepsali, např. plán kroků k zajištění bezpečí dětí. Vše pečlivě uchovejte, a pokud jsou zde pro Vás nějaké úkoly či termíny, pak je, prosíme, v zájmu svého dítěte splňte a dodržte.

Opatření a kroky OSPOD v nejbližších dnech po závažné události

- S pracovníkem OSPOD budete v kontaktu a na základě vyhodnocení nastalé situace společně naplánujete, jak náročnou životní situaci co nejdříve vyřešit.
- V případě, že byl vytvořen ve vaší domácnosti plán kroků pro bezpečí dětí/dítěte, bude pracovník OSPOD zjišťovat, zda funguje.

Co se bude dít v případě, že plán funguje?

OSPOD s Vámi bude plánovat další kroky, které povedou ke stabilizaci rodinné situace.

Co se bude dít v případě, že plán nefunguje?

OSPOD bude hledat další možné zdroje pomoci pro Vaše děti/dítě v širší rodině, případně v okolí blízkém dětem/dítěti. Dále zhodnotí míru ohrožení dětí/dítěte a bude realizovat opatření k ochraně dětí/dítěte (např. zajištění odborné pomoci, návrhová činnost vůči soudu apod.).

- V případě, že závažná situace v domácnosti vyžadovala akutní zajištění bezpečného prostředí pro děti/dítě, bude OSPOD v následujících dnech v kontaktu jak s nimi, tak i náhradními pečovateli, příp. pečujícím zařízením. OSPOD s Vámi bude svá zjištění sdílet. Buďte, prosíme, v zájmu svých dětí aktivní a s OSPOD spolupracujte.

Souhlas s předáním dítěte do péče jiné způsobilé osoby

Nezletilé dítě/děti (jméno, příjmení, datum narození, adresa):

Rodiče (jméno, příjmení, datum narození, adresa):

Telefonní kontakt:

**Tímto pověřuji k dočasné péči o moje dítě/děti v souladu s ustanovením
§ 881 občanského zákoníku paní/pána**

Pověřená osoba je oprávněna/povinna zajistit ochranu, výchovu a dohled nad mým dítětem/děťmi po dobu nezbytně nutnou z důvodu (např: hospitalizace, rizikového chování zákonného zástupce, hledání a zajištění zákonných zástupců dítěte):

Tímto opatřením není nijak dotčena rodičovská odpovědnost, kterou má zákonný zástupce ke svému dítěti/dětem.

Prohlášení osoby přebírající péči o dítě:

Prohlašuji, že ode dne přebírám péči o výše uvedené nezl. dítě/děti a budu se s ním/nimi zdržovat na adrese:

Datum: Podpis rodiče:

Podpis způsobilé osoby:

Podpis sociálního pracovníka orgánu SPOD:

Nástroj pro definování rizikových a ochranných faktorů

Jméno dítěte:

Věk dítěte:

Dítě

Vyberte odpověď

Ano

Zjistit

Ne, není
relevantní

Odpověď

Napište krátký komentář, specifikujte situaci

Položte si otázku zda je popsaná oblast pro dítě rizikem!

Indikátory rizik ve spojitosti s dítětem				
Zdraví	Dítě má/mělo psychické nebo zdravotní problémy nebo postižení, které mají/měly vliv na jeho vývoj.	☐	☐	☐
Zdraví	Dítě nemá zajištěnou preventivní a/nebo odbornou lékařskou péči, včetně péče v oblasti duševního zdraví.	☐	☐	☐
Zdraví	Dítě má/mělo úrazy nebo je/bylo hospitalizováno.	☐	☐	☐
Zdraví	Dítě potřebuje kompenzační pomůcky nebo má užívat léky, ale nemá je nebo je neužívá.	☐	☐	☐
Zdraví	Dítě zažilo komplikace během těhotenství nebo porodu nebo je z nechtěného nebo nesledovaného těhotenství.	☐	☐	☐
Zdraví	Matka dítěte v těhotenství nadužívala alkohol nebo jiné návykové látky.	☐	☐	☐
Zdraví	Dítě je mladší šesti let.	☐	☐	☐
Zdraví	Dítě má potíže s příjmem potravy, poruchu příjmu potravy nebo má dodržovat dietu a nedodržuje ji.	☐	☐	☐
Zdraví	Dítě kouří nebo užívá alkohol či jiné návykové látky.	☐	☐	☐

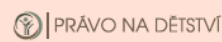
>
Základní údaje
Dítě
Rodič, pěstoun, vychovatel
Prostředí
Co ještě musím zjistit
Ochranné faktory

Původní verze nástroje (OZON) vznikla v roce 2018 v organizaci Lumos¹. Aktuální verzi vypracoval metodický tým MPSV ve spolupráci s tvůrci původního nástroje. Výše je uvedena pouze ukázka práce s nástrojem, nikoliv jeho celé provedení.

¹Zdroj: Solařová a kol.: Vyhodnocování ochranných a rizikových faktorů v sociálně-právní ochraně dětí. Dostupné z: [vyhodnocovani-rizik-publikace.pdf](#).

Ověření postupu při umístění dítěte do ZDVOP (checklist)

OVĚŘENÍ POSTUPU PŘI UMÍSTĚNÍ DÍTĚTE DO ZDVOP



Kroky a opatření	Podrobnější popis činností	Nástroje/pomůcky	Termíny/lhůty
1. Příjem dítěte ☐ zajistit základní potřeby dítěte ☐ předat OSPOD potvrzení o přijetí dítěte	Pokud dochází k umístění dítěte na žádost OSPOD, nebo jde o výkon rozhodnutí na základě předběžného opatření, předem nebo nejpozději při přijetí dítěte jsou ze strany OSPOD předány dostupné/zjištěné informace o situaci dítěte a jeho potřebách, včetně dokumentace (zejm. kartička pojištěnce, rodný list, očkovací průkaz) a jsou sdíleny důležité kontakty (zejm. na blízké osoby, lékaře, případně operativní kontakty na OSPOD). K předání dítěte zpravidla dochází za osobní přítomnosti pracovníka SPOD. Následující kroky a opatření v postupu se vztahují i na děti, o jejichž přijetí žádají sami rodiče. ZDVOP má nastaveny standardizované podmínky přijímacího procesu s cílem dítě zklidnit a nabídnout mu vstřícné a bezpečné prostředí (např. administrativní úkony probíhají odděleně).	- Standardizovaný postup pro přijetí dítěte do ZDVOP, včetně krizových a náročných situací. - Podpůrné nástroje pro komunikaci s dětmi (např. pracovní listy, kartičky, hračky, child-friendly forma).	Do 7 dnů od přijetí dítěte Dílič kroky a opatření jsou realizována bezodkladně od okamžiku přijetí s ohledem na stav dítěte a míru zapojení rodičů. Kontakty dětí s rodiči jsou umožňovány a podporovány od přijetí až do jeho ukončení (pokud není rozhodnuto jinak).
2. Informování ☐ poskytnout srozumitelné informace dítěti i rodičům (ZDVOP i OSPOD) ☐ vzájemně sdílet informace mezi ZDVOP a OSPOD	- Dítěti jsou informace poskytnuty srozumitelně a citlivě, je seznámeno s novým prostředím a lidmi v něm, aby se cítilo v bezpečí. Je nastaven způsob komunikace s rodinou, rodičům ze strany OSPOD a ZDVOP poskytnuty informace o právech a povinnostech vůči ZDVOP, jejich aktuálním postavení, podpoře kontaktů a spolupráci se ZDVOP. Potřeby a situace dítěte je zpravidla komunikována přímo s dítětem pracovníkem SPOD. Dítěti jsou srozumitelně vysvětlena jeho práva a povinnosti, včetně toho, kde je možné případně vyjádřit stížnost nebo nesouhlas. - Informace mezi OSPOD a ZDVOP jsou předávány flexibilně, účelně. V odůvodněných případech je vhodné učinit domluvu o sdílení důležitých informací např. i směrem k Policii ČR či OSZ.	- Informační materiály pro děti. - Informační materiály pro rodiče ke službám ZDVOP, základním právům a povinnostem, kontakty. - Protokoly týkající se rozsahu informací sdílených dítěti (např. o situaci rodiny apod.)	

Kroky a opatření	Podrobnější popis činností	Nástroje/pomůcky	Termíny/lhůty
3. Zmapování aktuální situace dítěte a rodiny ☐ shromáždit a ověřit informace o potřebách a situaci dítěte, o jeho rodině, o vztazích a rizicích, o předpokládané délce pobytu ☐ svolat a realizovat první případové setkání (příp. případovou konferenci) ☐ zajistit kontakt dítěte s rodiči (dle situace a možnosti)	- Jsou zjištěny a zajištěny aktuální potřeby dítěte ze strany ZDVOP ve spolupráci s OSPOD (zejm. pokud již byl dříve zpracován IPOD a strukturované vyhodnocení), ale i v součinnosti s dítětem a jeho rodiči (pokud je to vhodné/možné či mají zájem). - S dítětem je domluven způsob naplnění jeho potřeb v oblasti základní péče, kontaktu s blízkými osobami, využití odborné pomoci, vzdělávání, trávení volného času apod. - Dochází ke vzájemnému sdílení potřebných/podrobných informací mezi OSPOD a ZDVOP o situaci dítěte (včetně informací o škole, zdravotním stavu/lékaři, kroužcích), rodinných vazbách, širší rodině, dále příp. dělení sourozenců, o aktuální situaci rodičů/rodiny a předpokládaném vývoji a délce pobytu dítěte ve ZDVOP. - Případně (ne automaticky) jsou zapojeni další odborníci (lékař, psycholog, apod.). - Nejpozději do týdne OSPOD zorganizuje první případové setkání (příp. případovou konferenci, pokud je to možné) k nastavení dalšího plánu práce (prvních kroků) s dítětem a rodinou (lze využít i online formu, pokud není možné zajistit osobní přítomnost). Plán je východiskem pro IPOD. - Rodiče a děti jsou informováni o právu na vzájemný kontakt včetně pravidel a jeho možnosti. Je kladen důraz na široký a pravidelný kontakt (pokud je to možné a vhodné). OSPOD je ze strany ZDVOP o průběhu kontaktu informován a v případě potřeby kontakt rodičů s dětmi v jejich zájmu koordinuje/koriguje (např. i formou návrhu k OS).	- Přehled práv a povinností ZDVOP v systému SPOD, případně i trestního práva. - V případě nejjasnosti možnost konzultace se zřizovatelem, KÚ. - Komunikační nástroje, genogram, ekomapa rodiny, mapování potřeb dítěte prostřednictvím pracovních listů.	Do 7 dnů od přijetí dítěte Dílič kroky a opatření jsou realizována bezodkladně od okamžiku přijetí podle stavu dítěte a míry zapojení rodičů. Kontakty dětí s rodiči jsou umožňovány a podporovány od přijetí až do jeho ukončení (pokud není rozhodnuto jinak).
4. IPOD a plán SPOD ☐ na základě zjištěných informací vypracovat/aktualizovat IPOD a plán SPOD (vzájemná spolupráce ZDVOP a OSPOD)	- ZDVOP: na základě informací zjištěných mapováním a spoluprací s dítětem, rodiči, OSPOD, případně školou, soc. službou nebo dalšími odborníky je zpracován/nastaven plán SPOD s dítětem, zejména cíle krátkodobé a variantní (s ohledem na předpokládanou dočasnost pobytu dítěte). - OSPOD: je vypracováno, případně aktualizováno podrobné vyhodnocení a nastaven IPOD na základě spolupráce s rodiči, dítětem/děťmi a ZDVOP. - ZDVOP je aktivně zapojen do tvorby/realizace IPOD, jsou průběžně sdíleny informace za účelem přehodnocení potřeb dítěte.	Standardizovaný nástroj ZDVOP pro sestavení plánu SPOD, formuláře podrobného vyhodnocení a zpracování IPOD dle pracoviště OSPOD.	Do 30 dnů od přijetí dítěte První kroky a opatření jsou nastavovány od počátku přijetí dítěte k pobytu až po okamžik ukončení pobytu.

Kroky a opatření	Podrobnější popis činností	Nástroje/pomůcky	Termíny/lhůty
5. Práce s dítětem v rámci pobytu a zapojení do případové spolupráce ☐ poskytnout ochranu a pomoc dítěti ☐ spolupracovat na zajištění případových konferencí/případových setkání ☐ zajistit pravidelná setkávání a sdílení informací OSPOD a ZDVOP	• Dítěti je poskytnuta praktická ochrana a pomoc prostřednictvím odborné podpory dítěte, spoluprací s rodinou, OSPOD, dalšími odborníky a jsou zajištěny jeho potřeby (zejm. zdravotní, vzdělávací, vztahové, emocionální apod.). • Je zajištěn pravidelný kontakt s dítětem, rodiči ze strany OSPOD. Mezi ZDVOP a OSPOD je nastavena aktivní spolupráce a oba subjekty jsou zapojeny do průběžného komplexního vyhodnocování potřeb dítěte, případových setkání/konferencí, plnění IPOD apod. • Je zajištěn pravidelný kontakt klíčové sociální pracovnice OSPOD s pracovníky ZDVOP a vzájemné sdílení informací v zájmu dítěte (v souladu s pobytem dítěte ve ZDVOP, ale i právním titulem umístění, s ohledem na průběh případu a vývoj situace). Dle možností je uspořádána případová konference nebo případové setkání. • Jsou dodržovány domluvené a nastavené lhůty a zajištěn pravidelný kontakt se školami, učiteli apod. (Složitá situace je možné konzultovat s pracovníky KÚ, zřizovatelem apod.) • V případě změny klíčové sociální pracovnice OSPOD je ZDVOP operativně informován.	• Standardy práce s dítětem, individuální plány.	Po celou dobu pobytu dítěte
6. Ukončení pobytu dítěte ☐ zajistit spolupráci ZDVOP a OSPOD při přípravě na ukončení pobytu dítěte ☐ připravovat dítě na změnu/přechod ☐ předávat a sdílet informace s dalšími subjekty	• Dítě je citlivě připravováno na odchod ze zařízení již od jeho přijetí (tzn. důraz na dočasnost). Informace o plánovaném ukončení pobytu dítěte je předána ZDVOP bez zbytečného odkladu (tzn. důraz na včasnost), pokud touto informací OSPOD disponuje. • Ze strany ZDVOP je zajištěna (s případnou spoluprací s OSPOD) příprava dítěte na přechod do jiného prostředí (např. zpět k rodičům, k blízkým osobám, do NRP, jiného zařízení), provedení dítěte procesem změny, předání informací o dítěti, jeho dokumentace a osobních věcí. V případě nečekaného odchodu dítěte (rodič si odvádí dítě tzv. z minuty na minutu), je kladen důraz na maximálně možný citlivý a bezpečný způsob ukončení pobytu (snaha o eliminaci emocí, důraz na profesionalitu). OSPOD je v těchto případech informován bezodkladně. • Je dohodnuto (mezi OSPOD a ZDVOP), kdo podá informace o způsobu a průběhu ukončení pobytu, příp. další informace dalším subjektům (např. soud, OSZ, škola, lékař apod.).	• Standardizovaný nástroj, co s dítětem připravit a jak (návštěva nového prostředí, společné setkání, zapojení rodičů, apod.) a informační balíček pro dítě. • Pomocný materiál „Příprava na změnu“. • Metodika Transitzní péče • Nápady a tipy, jak komunikovat s dětmi např. Centrum Locika Infografiky a materiály Centra LOCIKA	Od přijetí dítěte až do jeho předání pečující osobě či přebírajícímu zařízení.

Nástroj na podporu profesionálního rozhodnutí o pokračování vedení případu, o jeho přehodnocení a případném uzavření a vyřazení z evidence

Nástroj na podporu profesionálního rozhodování o pokračování vedení případu, o jeho přehodnocení a případném uzavření a vyřazení z evidence

V případech, kdy pracujete s ohroženým dítětem a jeho rodinou v náročné životní situaci, může být obtížné rozhodnout, jak postupovat dál. Soubor připravených otázek, které reflektují situaci dítěte/děti a dosud realizované kroky a opatření, vám může při dalším rozhodování pomoci. Otázky si projděte v klidu, ideálně bez časového tlaku a s odstupem od vlastních emocí. Pomůcku na podporu rozhodování je vhodné využít u dlouhodobých případů opakovaně.



1. Považuji v současnosti dítě za ohrožené? ☐ Ano ☐ Ne
2. Zaměřuji se kroky a opatření (postup) v případě stále na zlepšení situace dítěte/děti?
☐ Ano ☐ Ne ☐ Nevím
3. Vím, kam ve své práci s dítětem a jeho rodinou směřuji, znám cíl?
☐ Ano ☐ Ne ☐ Nevím
4. Využil/a jsem již všechny metodické a legislativní možnosti ke zlepšení situace dítěte?
☐ Ano ☐ Ne ☐ Nevím
5. Nákres křivky vývoje případu od jeho počátku do současnosti – zlepšení, zhoršení, stagnace situace (vhodné je zaznamenat body, které považuji za důležité – nikoliv ve smyslu proběhlo soudní jednání, ale proč se situace zlepšila nebo zhoršila, případně stagnuje)

Počátek hodnocení

Současnost

+ (zlepšení)



- (zhoršení)

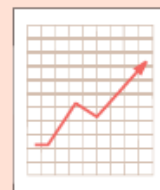
6. Mám z vývoje případu dobrý pocit (mám situaci pod kontrolou)? ☐ Ano ☐ Ne

Klíč k vyhodnocení otázek:

Pokud je odpověď na všechny otázky **Ano** a **křivka vývoje případu stoupá**, pak jsou zde doložitelné/legitimní důvody pro pokračování vedení případu ohroženého dítěte dle vypracovaného IPOD.

Pokud je odpověď na některou z otázek **Ne** či **Nevím**, **křivka vývoje případu stagnuje či klesá**, pak byl identifikován prostor pro aktuální přehodnocení případu.

Následující doporučení lze využít v situaci, kdy převažují pochybnosti a nejistota, jak v případě pokračovat dál.



- ☒ **Zastav se a vyhodnoť sociální situaci dítěte a rodiny znovu.**
Máš aktuální a úplný obrázek o situaci dítěte a jeho rodiny? Neztratil/a ses v detailech? Jsi stále objektivní a profesionální?
- ☒ **Zeptej se dítěte/rodičů/pečujících osob, co by si teď přáli.**
I když se zdá, že „nechce nic“, zkus jinou otázku, např. „Co by ti/vám pomohlo, abyste se cítil/a o trochu lépe“?
- ☒ **Ověř si, že klienti rozumí tomu, co společně děláte.**
Mluvíte stejným jazykem? Zapojuješ dítě/rodiče/pečující osoby dostatečně? Využíváš jejich dovednosti, schopnosti a znalosti? Nezahlučuješ ho/je informacemi nebo úkoly? Možná potřebujete zpomalit/zrychlit proces spolupráce nebo zjednodušit komunikaci.
- ☒ **Zkontroluj individuální plán ochrany dítěte.**
Je plán stále aktuální? Je realistický a splnitelný? Je v něm něco, co dítě/rodiče/pečující osoby demotivuje či odrazuje? Možná je čas plán společně upravit nebo zjednodušit, nebo i uzavřít.
- ☒ **Nejsi na to sám/sama – využij tým.**
Jiný pohled na situaci může přinést nové možnosti. Konzultuj případ s kolegy, vedoucí/m, jiným spolupracujícím odborníkem nebo na případové konferenci.
- ☒ **Zvaž, zda máš zapojené všechny potřebné vnější aktéry.**
Nechybí někdo „u stolu“? Škola, lékař, úřad práce, neziskovka, psycholog, dobrovolníci atd. atd.? Někdy stačí jeden nový aktér, který otevře cestu dál.
- ☒ **Nezapomeň na své hranice a kompetence.**
Nejsi zodpovědný/á za všechno, znáš svoji profesní roli a své kompetence, uvědomuješ si profesní roli a kompetence jiných aktérů. Pokud máš pocit, že se situace s klientem vymyká tvé roli, je v pořádku to říct a hledat jinou cestu.
- ☒ **Využij supervizi.**
Pokud je případ náročný, vyvolává u tebe profesní frustraci nebo bezmoc, je to signál, že potřebuješ prostor pro reflexi a sebereflexi. Supervize je nástroj péče o tebe jako o profesionála, potažmo o klienta.

Datum, kdy byl nástroj využit:

Jméno pracovníce/pracovníka:

Příručka krizové komunikace pro OSPOD

včetně příkladu zpracování standardu kvality SPOD č. 11

„Opatrností a profesionálním chováním zvyšujeme naši bezpečnost“

Úvod

Krizové situace, ale i krizová komunikace patří k nevyhnutelným součástem agendy sociálně-právní ochrany dětí. Ať už jde o náhlé ohrožení dítěte, mediální zájem o citlivý případ či nutnost rychlé reakce vůči autoritám. Vždy je klíčové, aby komunikace byla promyšlená, jednotná a profesionální. Právě krizová komunikace představuje nástroj, který pomáhá chránit nejen samotné děti, ale i důvěryhodnost a stabilitu systému SPOD.

Dodržování zásad krizové komunikace je proto nezbytné. Správně nastavené postupy umožňují:

- **minimalizovat riziko nedorozumění** a šíření neúplných či zavádějících informací,
- **posílit důvěru veřejnosti** i spolupracujících institucí,
- **zajistit ochranu práv a zájmů dítěte**, které musí být vždy na prvním místě,
- **podpořit jednotný standard kvality SPOD**, jenž se vztahuje k řešení rizikových a nouzových situací.

Tato příručka přináší nejen **základní zásady a pravidla krizové komunikace**, ale především **praktické příklady vhodných formulací**. Současně poukazuje na to, že kvalitně nastavený standard SPOD zahrnující i krizovou komunikaci může zajistit, aby systém sociálně-právní ochrany dětí obstál i v nejnáročnějších situacích a plnil svou základní roli – ochranu dětí a podporu jejich bezpečného prostředí.

Součástí této příručky je tak **vzorové zpracování standardu kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 11**, vypracované v souladu s vyhláškou k zákonu o SPOD. Tento standard představuje základní oporu pro kvalitní výkon práce sociálních pracovníků a pracovníků SPOD a je praktickým nástrojem, který může významně usnadnit každodenní praxi. Slouží nejen začínajícím pracovníkům jako orientační rámec a metodická pomůcka, ale poskytuje podporu i zkušeným odborníkům při řešení složitých situací. Zároveň je důležitým vodítkem pro vedoucí pracovníky, kteří zajišťují nastavení a udržování vysoké úrovně služeb v oblasti ochrany dětí.

Obecné zásady krizové komunikace:

- **Rychlost a pohotovost** - Včasná reakce je klíčová – zpoždění může vést k šíření nepravdivých informací nebo ztrátě důvěry.
- **Jednotnost sdělení** - Všichni zúčastnění musí komunikovat konzistentně. Rozporuplné informace oslabují důvěryhodnost instituce.
- **Transparentnost a otevřenost** - Poskytování jasných, ověřených a srozumitelných informací pomáhá předcházet spekulacím a posiluje důvěru veřejnosti.
- **Empatie a respekt** - Komunikace musí zohledňovat citlivost tématu – zejména ochranu práv a důstojnosti dítěte.
- **Ochrana důvěrných údajů** - Je nezbytné striktně dbát na ochranu osobních a citlivých informací, aby nedošlo k ohrožení dítěte či rodiny.
- **Spolupráce s médii a autoritami** - Aktivní a profesionální přístup k médiím, soudům, školám či dalším institucím pomáhá udržet konstruktivní dialog i v krizových situacích.
- **Příprava a trénink** - Krizová komunikace musí být součástí standardu kvality SPOD – zahrnuje předem připravené postupy, scénáře a školení pracovníků.

Zákon a interní pravidla úřadů jasně definují mantinely pro komunikaci s médii a externími subjekty. Při běžném výkonu agendy SPOD se sociální pracovníci a pracovníci mohou ocitnout v situacích, kdy je na ně vyvíjen tlak ze strany zástupců médií či osob s vlivným postavením, politickou mocí či autoritou v rámci významné instituce, aby jim byly sděleny informace o konkrétních případech. Tyto požadavky často překračují zákonné limity a etické hranice profese sociálního pracovníka agendy SPOD.

Jak se v takovýchto překérných momentech účinně bránit, aniž bychom narušili pracovní vztahy či dokonce ohrozili svou pozici?

Jak zároveň ochránit i samotnou osobu, která informace požaduje, ale i celou naši instituci před potenciálními právními a reputačními důsledky neoprávněného nakládání s osobními a citlivými daty klientů?

Většina Městských úřadů/Magistrátů měst má pro účely komunikace s médii zřízenou pozici tiskového mluvčí. Pracovník/pracovnice oddělení SPOD se však s médii a jinými „zájemci“ o informace může setkat i mimo úřad, tzv. v terénu (např. média „zaútočí“ u soudu, u obydlí klienta, před školou apod.), obzvláště potom je vhodné využít níže uvedená doporučení. Krizovou komunikaci témat SPOD je nezbytné konzultovat s přímými nadřízenými, tiskovým oddělením, případně právním oddělením úřadu. Rozhodně je třeba vyvarovat se nepravdivým informacím či nepřesnostem, které se později jen obtížně vyvracejí či napravují.

Primárním zájmem pracovníků odd. SPOD je ochrana zájmů a blaha dítěte při zachování mlčenlivosti, důvěrnosti a ochrany soukromí. Tomuto zájmu podléhá veškerá jejich komunikace. Proto je jejich vyjadřování často stručné, obecné a zaměřené na dodržování zákonných norem.

Základní pravidla pro oblast SPOD:

Mlčenlivost! Ochrana osobních údajů je prioritou. Nikdy nepotvrzujte ani nevyvracejte informace o konkrétních osobách či rodinách.

Neutralita! Vyjadřujte se neutrálně, bez emočního zabarvení.

Odkaz na zákon! Zdůrazněte, že činnost je řízena zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a dalšími relevantními právními předpisy.

Odkaz na nadřízeného či tiskového mluvčí! Pokud nejste oprávněni poskytnout požadovanou informaci, odkažte se na svého nadřízeného nebo tiskového mluvčího.

Profesionalita! Zachovejte si profesionální vystupování a uctivý tón za všech okolností.

[Co pracovníci OSPOD zpravidla NEKOMUNIKUJÍ:](#)

Detaily konkrétních případů: Jména dětí, rodičů, adresy, citlivé informace o rodinné situaci.

Osobní názory a hodnocení: Neposkytují subjektivní komentáře k jednotlivým účastníkům případu.

Informace, které by mohly ohrozit vyšetřování: Nesdělují detaily probíhajícího šetření.

Spekulace a nepotvrzené informace: Drží se faktů a ověřených informací.

[Důvodem této opatrnosti je:](#)

Ochrana soukromí dětí a rodin: Zákon pracovníkům SPOD ukládá povinnost chránit soukromí a důstojnost všech zúčastněných.

Zajištění objektivit šetření: Veřejný tlak a spekulace by mohly ovlivnit průběh a výsledky šetření.

Prevence stigmatizace dětí a rodin: Negativní mediální obraz může mít dlouhodobé dopady na život dětí a jejich rodin.

Zamezení narušení spolupráce s rodinou: Otevřená komunikace o citlivých detailech rodinného života konkrétního dítěte by mohla zhoršit vztah s rodinou a ztížit další práci OSPOD.

Příklady konkrétních formulací při krizové komunikaci témat SPOD:

Autor: Hana Hejsková, certifikovaná lektorka, mentorka, mediální konzultantka a trenérka

Manuál "slovní obrany" poskytuje konkrétní a bezpečné formulace, které napomáhají vyřešit neoprávněné požadavky na informace s respektem, logikou a důrazem na ochranu všech zúčastněných stran. Následující věty umožní stát si za svými profesními povinnostmi a zároveň elegantně vysvětlit, proč nemůžete daným požadavkům vyhovět, čímž chráníte nejen klienty OSPOD, ale i ty, kteří informace žádají, před možnými negativními důsledky.

Obecná vyjádření:

„Informace o konkrétních případech jsou chráněny zákonem o ochraně osobních údajů a důvěrnosti. Sdílení těchto informací by mohlo vést k neúmyslnému porušení zákona, což by mohlo mít právní důsledky i pro vás.“

„Vzhledem k citlivosti těchto informací je mohu sdílet pouze s osobami, které mají zákonné oprávnění k jejich získání. Tímto postupem chráníme nejen naše klienty, ale i vás před možnými právními komplikacemi.“

„Rád bych vám pomohl, ale sdílení těchto informací by bylo v rozporu s našimi profesními povinnostmi a etickými standardy. Dodržováním těchto pravidel chráníme i vás před možnými právními důsledky.“

„Rozumím vašemu zájmu, ale musím dodržovat zásady ochrany soukromí a důvěrnosti našich klientů. Tímto postupem chráníme i vás před možným neúmyslným zapojením do porušení zákona.“

„Tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s osobami, které jsou přímo zapojeny do případu a mají k nim zákonný přístup. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“

Vzorové odpovědi na časté otázky:

"Můžete mi říct něco o případu XY?"

"Z důvodu ochrany osobních údajů nemůžu poskytnout žádné informace o konkrétních případech."

"Naše práce je řízena zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, který nám ukládá povinnost chránit soukromí dětí a jejich rodin."

"Proč jste zasáhli v této rodině?"

"Naše organizace zasahuje v případech, kdy je ohrožen zájem dítěte. Více informací vám bohužel poskytnout nemůžeme."

"Kdy bude dítě vráceno rodičům?"

"Každý případ je individuální a délka intervence závisí na mnoha faktorech. Naším cílem je vždy zajistit co nejlepší zájem dítěte."

"Co děláte pro to, aby se podobné situace neopakovaly?"

"Naše organizace provádí pravidelné analýzy a snaží se neustále zlepšovat své postupy. Spolupracujeme s dalšími institucemi a odborníky, abychom zajistili co nejúčinnější ochranu dětí."

"Proč se o této věci ví tak málo?"

"Ochrana osobních údajů je pro nás prioritou. Proto neposkytujeme informace, které by mohly vést k identifikaci konkrétních osob."

Nejčastější prohlášení a formulace, které mohou zaznít v médiích, jsou:

Obecné informace o činnosti OSPOD: "OSPOD je orgánem státní správy, který má za úkol chránit práva a zájmy dětí a pomáhat rodinám v obtížných situacích."

Odkaz na zákonnou povinnost mlčenlivosti: "Vzhledem k zákonné povinnosti mlčenlivosti nemůžeme poskytovat konkrétní informace o jednotlivých případech."

Potvrzení, že se případem zabýváme: "Můžeme potvrdit, že se daným případem zabýváme a podnikáme kroky v souladu se zákonem."

Apel na veřejnost: "Apelujeme na veřejnost, aby respektovala soukromí rodiny a zdržela se spekulací, které by mohly negativně ovlivnit situaci dítěte."

Vyjádření k obecným otázkám: "OSPOD se dlouhodobě věnuje problematice [konkrétní téma související s případem] a spolupracuje s dalšími organizacemi na prevenci a řešení těchto situací."

Odkaz na tiskové zprávy úřadu, příp. Ministerstva práce a sociálních věcí: "Doporučujeme sledovat oficiální tiskové zprávy našeho úřadu, příp. Ministerstva práce a sociálních věcí, které mohou poskytnout více informací k dané problematice."

Vyjádření pro komunikaci s politiky či vlivnými osobami:

„Vážený pane/paní [jméno], chápu váš zájem o tuto záležitost. Nicméně, z důvodu ochrany osobních údajů a dodržování zákonných předpisů, nemohu vám poskytnout konkrétní informace o daném případě. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky.“

„Vážený pane/paní [jméno], rád bych zdůraznil, že informace o konkrétních případech jsou chráněny zákonem a mohu je sdílet pouze s osobami, které mají k nim zákonný přístup. Jsem však k dispozici pro obecnou diskusi o postupech a politikách OSPOD. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“

„Vážený pane/paní [jméno], oceňuji váš zájem o tuto problematiku. Pro zajištění objektivity a nestrannosti našeho postupu nemohu sdělovat informace o jednotlivých případech. Můžeme se zaměřit na systémová řešení a podporu rodin v naší oblasti. Tímto postupem chráníme i vás před možným neúmyslným zapojením do porušení zákona.“

Vyjádření pro komunikaci s kolegy, kteří nemají oprávnění vědět o detailech případu:

„Chápu tvůj zájem, ale tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s kolegy, kteří jsou přímo zapojeni do případu. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“

„Rád bych ti pomohl, ale sdílení těchto informací by bylo v rozporu s našimi profesními povinnostmi. Můžeme se však pobavit o obecných postupech a výzvách, se kterými se setkáváme. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“

„Vzhledem k citlivosti těchto informací je mohu sdílet pouze s osobami, které mají zákonné oprávnění k jejich získání. Můžeme se však pobavit o obecných otázkách týkajících se naší práce. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“

„Tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s kolegy, kteří jsou přímo zapojeni do případu a mají k nim zákonný přístup. Můžeme se však pobavit o obecných postupech a výzvách, se kterými se setkáváme. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“

„Chápu tvůj zájem o tento případ. Nicméně, z důvodu ochrany osobních údajů a dodržování zákonných předpisů, nemohu ti poskytnout konkrétní informace. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“

Ohrožení dítěte medializací ze strany rodiče/ů či třetích osob

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) má povinnost chránit dítě před zveřejňováním informací, které mohou ohrozit jeho zájmy. Pokud zjistí, že medializace dítě poškozuje, resp. ohrožuje, může využít své kompetence.

Právní rámec:

- **Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (ZSPOD)** je základní norma, která vymezuje povinnosti a kompetence OSPOD.
- Ochrana dítěte se odvíjí také od **Úmluvy o právech dítěte**, která zdůrazňuje právo dítěte na soukromí a ochranu před zásahy, jež by mohly poškodit jeho důstojnost (zejm. č. 16).
- **Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**, zejm. §§ 81 – 90.

Na co je třeba pamatovat:

- OSPOD je **garantem ochrany dítěte** před škodlivou medializací.
- Všechny kroky OSPOD se řídí zásadou, že **nejlepší zájem dítěte má přednost před individuálními zájmy rodičů, médií či třetích osob** (tato zásada je klíčová v českém i mezinárodním právu).
- OSPOD má **kompetenci jednat preventivně, poradensky i represivně**.
- V krajních případech může **iniciovat soudní zákaz zveřejňování informací**.

Kompetence OSPOD při ohrožení dítěte medializací:

- **Preventivní působení:** OSPOD jedná s rodiči, médii či dalšími osobami, aby nedocházelo k šíření informací, které mohou dítě poškodit.
- **Poradenství:** Poskytuje rodičům odborné rady, jak chránit dítě před nevhodnou medializací.
- **Opatření k ochraně dítěte:** Pokud hrozí vážné ohrožení, OSPOD může zahájit správní řízení dle § 13 ZSPOD o výchovném opatření.
- **Podání návrhu k soudu:** OSPOD má oprávnění podat návrh na vydání předběžného opatření či rozsudku, který zakáže zveřejňování informací o dítěti. Jedná se o situace, kdy medializace vážně narušuje psychický vývoj dítěte, jeho bezpečí nebo soukromí (např. zveřejnění citlivých údajů o zdravotním stavu, rodinných konfliktech, fotografie dítěte v ponižující situaci, medializace trestního řízení rodičů apod.).

Praxe:

- **Zjištění ohrožení:** OSPOD vyhodnocuje, zda zveřejněné informace (např. v médiích, na sociálních sítích) mohou dítě poškodit.
- **Jednání s rodiči:** Pokud rodiče sami zveřejňují citlivé údaje, které dítě poškozuje, OSPOD je upozorní na jejich povinnosti a rizika, zejména, že jejich jednání může být v rozporu s nejlepším zájmem dítěte. OSPOD nabídne rodičům pomoc, jak chránit dítě před medializací (např. nastavení soukromí na sociálních sítích apod.).
- **Kontaktování médií či institucí:** V případě potřeby OSPOD může oslovit redakce, provozovatele sociálních sítí s žádostí, aby stáhly nevhodné informace.

Podněty k orgánům:

Zejména se jedná o:

Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ):

OSPOD může podat podnět, že došlo k neoprávněnému zpracování osobních údajů dítěte.

- ✓ ÚOOÚ může uložit pokutu až v řádu milionů Kč.

Policie ČR:

- ✓ Pokud zveřejnění naplňuje znaky trestného činu (např. neoprávněné nakládání s osobními údaji, pomluva), OSPOD podá trestní oznámení.

Obecní úřad / správní orgán:

- ✓ Pokud jde o přestupek, OSPOD podá podnět k zahájení řízení o přestupku.

Návrh k soudu: Pokud jiné prostředky selžou, OSPOD může využít svého oprávnění podávat návrhy k soudu. Návrh musí být podložen důkazy, že zveřejňování informací dítě poškozuje (např. kopie článků, příspěvků na sociálních sítích, fotografií, vyjádření odborníků, že medializace má negativní dopad, zprávy ze školy, od lékaře o změně chování dítěte apod.).

Zejména se jedná o návrh na:

Předběžné opatření (§ 452 a násl. zákona o zvláštních řízeních soudních)

- ✓ *OSPOD podá návrh, aby soud okamžitě zakázal zveřejňování informací o dítěti.*
- ✓ *Soud rozhoduje bezodkladně, aby se zabránilo dalšímu poškozování dítěte.*

Návrh na zákaz zveřejňování informací:

- ✓ *OSPOD může podat návrh v rámci řízení o péči o nezletilé.*
- ✓ *Soud může uložit zákaz medializace, pokud je v rozporu s nejlepším zájmem dítěte.*

Ustanovení opatrovníka:

- ✓ *Pokud rodiče sami medializaci podporují, soud může dítěti ustanovit opatrovníka, který bude hájit jeho právo na soukromí.*

Žaloba na ochranu osobnosti:

- ✓ *OSPOD (jako kolizní opatrovník) může podat návrh, aby soud zakázal zveřejňování a přikázal odstranění obsahu.*
- ✓ *Může požadovat i **odškodnění za nemajetkovou újmu**.*

Medializace nezletilých v trestním řízení:

V trestním řízení platí přísná pravidla pro ochranu nezletilých – orgány činné v trestním řízení ani média nesmí zveřejňovat informace, které by vedly k identifikaci dítěte. Zákaz se týká zejména jména, adresy, fotografie nebo jiných údajů, které by mohly ohrozit soukromí a důstojnost nezletilého.

Právní rámec:

- **Trestní řád (§ 8a a § 8b):**
 - *Zakazuje zveřejňování informací, které by mohly vést k identifikaci oběti trestného činu, pokud jde o nezletilé.*
 - *Orgány činné v trestním řízení mohou poskytovat informace jen v omezeném rozsahu a musí dbát na ochranu osobních údajů.*
- **Zákon o ochraně osobních údajů (GDPR + zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů):**
 - *Posiluje ochranu soukromí dítěte, zejména pokud jde o zveřejňování údajů v médiích.*

Na co je třeba pamatovat:

- Nezletilí mají v trestním řízení zvláštní ochranu.
- Zveřejnění identifikačních údajů dítěte je zakázáno.
- OSPOD i soudy mohou aktivně zasáhnout, pokud je dítě medializací poškozováno.

Praxe:

- ✓ Policie může informovat, že „byl spáchán trestný čin proti dítěti“, ale nesmí uvést jeho jméno, adresu ani fotografii.
- ✓ Média mohou informovat o případu, ale musí anonymizovat všechny údaje, které by mohly dítě a jeho rodinu identifikovat.
- ✓ Pokud by média zveřejnila fotografii dítěte, OSPOD nebo rodiče mohou podat návrh na zákaz zveřejňování informací o dítěti.

Jaké sankce hrozí za neoprávněné zveřejňování informací o nezletilých v rámci trestního řízení:

- **Trestní řád (§ 8a, § 8b):**
 - ✓ Zakazuje zveřejňování údajů, které by vedly k identifikaci nezletilého obviněného, svědka nebo oběti.
 - ✓ Porušení může být posuzováno jako **přestupek** nebo **správní delikt**.
- **Přestupky podle zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích:**
 - ✓ Zveřejnění osobních údajů dítěte bez souhlasu může být kvalifikováno jako přestupek proti občanskému soužití.
 - ✓ Sankce: **pokuta až do výše 100 000 Kč** (v závislosti na závažnosti a okolnostech).
- **Občanskoprávní odpovědnost (občanský zákoník, § 81 a násl.):**
 - ✓ Dítě (zastoupené rodičem nebo OSPOD) se může domáhat **ochrany osobnosti** – zákaz zveřejňování, odstranění obsahu, omluva.
 - ✓ Možnost požadovat **náhradu nemajetkové újmy v penězích** (odškodnění).
- **Správní sankce podle zákona o ochraně osobních údajů (GDPR + zákon č. 110/2019 Sb.):**
 - ✓ Úřad pro ochranu osobních údajů může uložit pokutu za neoprávněné zpracování osobních údajů dítěte.
 - ✓ Sankce: až **10 milionů Kč** nebo 2 % z celkového ročního obrátu (u médií či firem).
- **Trestní odpovědnost (trestní zákoník):**
 - ✓ V krajních případech může být zveřejnění posuzováno jako **trestný čin pomluvy (§ 184 TZ)** nebo **neoprávněné nakládání s osobními údaji (§ 180 TZ)**.
 - ✓ Sankce: peněžitý trest, zákaz činnosti, případně odnětí svobody (u závažných případů).

VZOR Standardu č. 11:

RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE včetně krizové komunikace témat SPOD

Kritérium

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.

Účel vymezení a úpravy rizikových a nouzových situací:

- a) definování a popis možných rizikových a nouzových situací,
- c) příprava zaměstnanců na řešení těchto situací,
- d) evidence a vyhodnocování rizikových a nouzových situací, možnosti eliminace rizikových a nouzových situací.

Riziková situace

Jde o stav, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo bezpečnost osob.

Může jít například o agresivní chování, hrozbu násilí, požár, technickou poruchu nebo jiné nebezpečí.

Rizikové situace jsou **potenciálně nebezpečné**, ale ještě nemusí mít závažné následky – jde o **možnost vzniku škody**.

Nouzová situace

Nouzová situace nastává, když dojde k **výraznému narušení či omezení běžného** výkonu sociálně-právní ochrany a poskytování souvisejících služeb.

Může být způsobena **náhlými, nepředvídatelnými událostmi**, jako jsou přírodní

Poznámka: V souladu se zákonem č. 240/2000 Sb. (krizový zákon) a vyhláškou MV č. 462/2000 Sb. zpracovává HZS kraje Krizový plán kraje jako základní dokument pro řešení krizových situací. Krizový plán je výchozím dokumentem pro řešení krizových situací. Vymezuje působnost a odpovědnost orgánů veřejné správy a jiných orgánů, hodnotí možná krizová rizika a dopad na území. Rozsáhlou přílohovou část tvoří dokumenty nezbytné ke zvládnutí krizových situací. Tyto dokumenty jsou zpravidla uloženy u pracovníka zajišťujícího agendu krizového řízení.

Při předem avizovaných situacích (např. údržba PC serveru, výpadek elektrického proudu, rekonstrukce apod.), vydává tajemník závazné pokyny, se kterými jsou seznámeni všichni zaměstnanci. V případě nenadálých situací (např. škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, nečekaná absence většího počtu zaměstnanců apod.), řeší způsob a rozsah zajišťování agendy sociálně-právní ochrany vedoucí odboru ve spolupráci s tajemníkem úřadu.

Prevence vzniku rizikových situací

Zaměstnanci odd. SPOD se průběžně vzdělávají v oblastech, které se týkají práce s rizikovými klienty prostřednictvím rozvojových seminářů specificky nastavených pro potřeby cílové skupiny. Zaměstnanci při jednání s klientem usilují o předcházení vzniku rizikových situací. Zaměstnanci jsou seznámeni s vnitřními předpisy úřadu a se standardy postupů při výskytu rizikové nebo nouzové situace.

Poznámka: Z transferu na výkon agendy SPOD lze hradit výdaje na pořízení prostředků zvyšující osobní bezpečnost, ochranu před nebo obranu při napadení v rámci výkonu SPOD, tedy při jednání s klienty, ať již v kanceláři nebo v terénu. Jedná se především o zvukové nebo elektronické signalizační zařízení (osobní alarm, tísňová tlačítka apod.).

Následné vyhodnocování rizikových a nouzových situací

Nastalé rizikové a nouzové situace jsou pravidelně vyhodnocovány, analyzovány za účelem vyvarovat se jich do budoucna, příp. být na ně lépe připraven. Pracovníci mají možnost v rámci týmu SPOD, ale i na poradách s vedoucí/m oddělení SPOD vyhodnocovat bezpečnostní incidenty, navrhopvat a přijímat opatření k předcházení rizikovým situacím, příp. navrhopvat opatření k jejich zamezení. Vedoucí oddělení SPOD průběžně informuje vedoucí/ho odboru sociálních věcí o bezpečnostních incidentech, o kterých ona/on následně informuje personální oddělení a vedení úřadu (zejm. tajemníka úřadu) za účelem přijetí opatření na ochranu svých zaměstnanců. Pokud dojde k bezpečnostnímu incidentu v rámci výkonu agendy SPOD, jsou přijímána opatření, která by do budoucna měla předejít vzniku takového incidentu. Pracovníci jsou s přijatými opatřeními seznámeni.

I. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci - obecné předpoklady

V rámci nástupního školení nových zaměstnanců zařazených do oddělení SPOD absolvují zaměstnanci školení BOZP ve vazbě na externí a interní předpisy. V rámci nástupního školení jsou noví zaměstnanci informováni o zásadách bezpečného chování a prevenci v rámci úřadu, o problematice pracovně-lékařské služby, postupech a řešeních pracovních úrazů.

Periodické školení zaměstnanců provádí v intervalu jednou za 3 roky příslušný vedoucí zaměstnanec daného pracoviště (odboru/oddělení/organizační složky) pro všechny své podřízené řadové zaměstnance. Za účast zaměstnanců, provedení a evidenci školení na pracovištích odpovídají příslušní vedoucí zaměstnanci.

Nedílnou součástí pracovních povinností zaměstnance je i povinnost dodržovat postupy a činnosti, které jsou v souladu s požadavky bezpečnosti práce.

Pracoviště SPOD má nastavený systém ochrany zaměstnanců v případě bezprostředního ohrožení. Zaměstnanci jsou s tímto systémem ochrany obeznámeni v rámci školení z hlediska BOZP na konkrétním pracovišti v rámci adaptačního procesu.

a. Hygiena (dezinfekce na pracovišti)

Úklid a pravidelnou dezinfekci všech prostorů úřadu/odborů/oddělení zajišťuje úklidová firma. Každý zaměstnanec OSPOD má k dispozici nezbytné dezinfekční prostředky pro aktuální dezinfekci své osoby i svého pracoviště. Bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků a mycích, čistících a dezinfekčních prostředků upravuje interní směrnice úřadu *vhodné upřesnit*. Pracovníci oddělení SPOD vzhledem k charakteru práce v terénu mohou využít nabídku zaměstnavatele a po ukončení zkušební doby absolvovat očkování proti hepatitidě typu A, B. V případě výskytu infekčního onemocnění v místě bydliště klienta je situace řešena s klientem, příslušným obvodním lékařem a v případě potřeby s Krajskou hygienickou stanicí.

Pracoviště oddělení SPOD má k dispozici lékárničku první pomoci, která je umístěna *nutno doplnit*. Pracovníci oddělení SPOD hlásí pracovní úrazy vedoucí oddělení, úrazy jsou následně zaznamenány do knihy úrazů umístěné *nutno doplnit*.

b. Požární ochrana

Součástí nástupního školení zaměstnanců je seznámení nových zaměstnanců s oblastí požární ochrany. Školení je realizováno osobou odborně způsobilou z odboru či oddělení *nutno doplnit*. Za účast zaměstnanců, provedení a evidenci periodických školení na pracovištích odpovídají příslušní vedoucí zaměstnanci.

c. Řidiči referenti

Školení zaměstnanců - řidičů referentských vozidel organizuje zaměstnavatel. Školení, včetně ověření znalostí, je realizováno v 2 leté lhůtě.

Vybrané povinnosti řidiče služebního vozidla (*vhodné doplnit* dle interních směrnic):

1. v případě jakýchkoliv závad na vozidle kontaktovat neprodleně dispečera (tel. č. *vhodné doplnit a mít zde uvedeno*),
2. dodržovat během jízdy pravidla provozu na pozemních komunikacích,
3. v případě účasti na nehodě přivolat na místo nehody Policii ČR v případech, kdy tak stanoví právní předpisy, o každé nehodě bez ohledu na povinnost přivolat Policii ČR neprodleně informovat dispečera a vyplnit formulář „Záznam o dopravní nehodě“, který je součástí dokladů k vozidlu,
4. při opuštění vozidla během jeho užívání zajistit vozidlo dostupným způsobem tak, aby bylo v co nejvyšší míře znemožněno jeho odcizení a učinit všechna opatření k tomu, aby nemohlo dojít k odcizení věcí z vnitřku vozidla apod.

d. Ohrožení života a zdraví při vzniku mimořádné události v objektech úřadu

Mimořádná událost je škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.

Mimořádné události mají charakter:

- Naturogenní - např. živelní pohromy, epidemie atd.
- Antropogenní - např. technologické havárie, sociální nepokoje, terorismus atd.

Vzniklé mimořádné události, při kterých jsou vyhlášeny krizové stavy ve městě a ve správním obvodu ORP jsou řešeny podle typových plánů rozpracovaných v Krizovém plánu ORP *vhodné doplnit konkrétní město*.

Postup při zjištění informací o možném ohrožení v objektech úřadu:

Zaměstnanec **podle charakteru ohrožení** informuje hasičský záchranný sbor na čísle 150 (např. požár), zdravotnickou záchrannou službu na čísle 155 (např. při ohrožení života a zdraví úrazem), Policii ČR na lince 158 (např. hrozba trestné činnosti) a také podá informaci vedoucímu. Při volání lze využít evropské jednotné číslo tísňového volání 112.

Ve svém sdělení uvede:

- co se stalo,
- kde se to stalo,
- kdo volá a z jakého telefonního čísla,
- po zavěšení telefonu vyčká na ověřovací telefonát operačního střediska.

e. Technicko-personální zajištění bezpečnosti na pracovišti

Každý zaměstnanec odd. SPOD má možnost, v situaci, kdy se cítí ohrožen, telefonicky kontaktovat pracovníky ostrahy úřadu (příp. MP, PČR) a požádat je o pomoc. Je-li situace, která ohrožuje zaměstnance odd. SPOD předvídatelná, požádá pracovník o přítomnost u jednání s rizikovým klientem dalšího kolegu. Kanceláře odd. SPOD a jednací či konzultační místnosti jsou vybaveny prostředky zvyšujícími osobní bezpečnost, např. tísňovými tlačítky pro přivolání pomoci.

Chodby i kanceláře jsou vybaveny účelně a vytvářejí příznivou atmosféru, z vybavení jsou vyloučeny předměty s ostrými hranami, předměty, které lze použít jako zbraň. Na stole, u kterého se jedná s klienty, nejsou nebezpečné předměty (např. nůžky) nebo předměty, které je možné hodit a způsobit zranění (těžké vázy, apod.). Pracovníci se snaží nezůstávat sami

v prostorách úřadu po skončení pracovní doby, příp. zajistí svoji bezpečnost uzamčením kanceláře, nebo o svojí přítomnosti informují pracovníky ostrahy úřadu.

II. Příklady rizikových situací souvisejících se zajištěním agendy SPOD

a. Rizikový klient – obecné vymezení

Zaměstnanci oddělení SPOD věnují zvýšenou pozornost klientům, kteří mají v anamnéze alkoholovou nebo drogovou závislost (zejména pokud je podezření, že tyto problémy u nich přetrvávají a účastní se jednání pod vlivem těchto látek), agresivitu a násilné trestné činy vůči nepříbuzným osobám nebo na veřejnosti (rvačky, fyzické napadení, apod.), hraniční poruchu osobnosti, ale i klientům, kteří jsou v akutní neléčené fázi některých psychiatrických onemocnění.

Monitoring výskytu rizikového či násilného chování je vzhledem k potřebám ochrany dětí jednou z prioritních oblastí. Pokud pracovník v tomto směru identifikuje jakékoliv rizikové oblasti, provede o tom záznam do spisové dokumentace, kterou o dítěti vede. Tím je zvyšována bezpečnost kolegů, kteří by případně přišli do kontaktu se stejnou osobou či rodinou. Při komunikaci a plánování všech konzultací a dalších souvisejících úkonů s tímto klientem je pracovník SPOD zvýšeně obezřetný.

Při kontaktu s rizikovým klientem pracovníci SPOD dbají na předcházení vzniku konfliktních situací. Pokud příchod rizikového klienta očekávají, tak k jednání přizvou dalšího kolegu/kolegyni či o plánované návštěvě informují pracovníky ostrahy úřadu či Městskou policii. S rizikovým klientem se snaží jednat empaticky (snaha o pochopení jeho potřeb a prožívání) a slušně, snaží se o zklidnění situace. Nechovají se vulgárně a ani vůči němu nepoužívají agresivní postupy.

Pracovníci využívají tzv. deeskalační techniky - snižování napětí, zklidňování klienta v krizi (např. aktivní naslouchání, odvedení pozornosti apod.). Pracovník dbá na vlastní bezpečnost např. i tím, že při jednání s rizikovým klientem nemá kolem krku zavěšenu např. vizitku pracovníka či jiný předmět (možné riziko škrcení apod.).

V případě, kdy klient na pracovníka zvyšuje hlas, nedbá žádných pokynů na zklidnění, by pracovník neměl váhat s přivoláním pomoci, neměl by se snažit situaci zvládnout za každou cenu vlastními silami. Pracovníci dbají na svůj instinkt, tzn. v momentě, kdy cítí ohrožení, neprodleně přivolají pomoc nebo se snaží z jednacího místa odejít. Každý pracovník sám vyhodnotí míru přijímaných bezpečnostních opatření dle konkrétní situace (např. pozor na předměty na stole při jednání, které lze použít jako „zbraň“ apod.). Pracovníci dbají při řešení rizikové situace zejména na svoji vlastní bezpečnost.

Jak se zachovat:

Pokud dojde ze strany klienta k urážkám, nadávkám apod., zaměstnanec jej klidně, ale důrazně vyzve, aby od takového jednání upustil. Agresivního klienta poté pracovník požádá/vyzve k odchodu z prostoru kanceláře. K opuštění prostoru kanceláře může vyzvat i osobu, která není agresivní, ale pracovníka jinak uráží či obtěžuje. Pokud klient na tyto výzvy nereaguje, je potřeba mu sdělit, že bude přivolána ostraha objektu úřadu, případně Městská policie či Policie ČR. Pracovník má právo odmítnout dál s takovýmto klientem jednat. Pro případ, kdy není vhodné

otevřeně klienta informovat o přivolání pomoci, jsou všichni pracovníci oddělení SPOD vybavení tísňovými tlačítky *nutno upřesnit*.

Pracovník má právo požadovat po konfliktním jednání s rizikovým klientem mimořádnou supervizi ze strany vedoucí/ho oddělení SPOD, příp. supervizi od nezávislého supervizora (příp. krizovou intervenci apod.).

Z důvodu ochrany pracovníků odboru SV/odd. SPOD a zájmu na tom, aby znali opatření k eliminaci bezpečnostních rizik, je proces minimalizace bezpečnostních rizik formálně vymezen interním dokumentem, zejm. „Pokynem vedoucího oddělení/odboru k minimalizaci bezpečnostních rizik v souvislosti s nevhodným chováním a jednáním klientů vůči zaměstnancům oddělení/odboru“ (*více viz příloha*).

Specifické situace:

➤ Kontakt s klientem, který vykazuje známky vlivu návykové látky:

Pokud se zaměstnanec SPOD dostane do kontaktu s osobou pod vlivem návykových látek (v rámci výkonu činností SPOD) jedná klidně a snaží se tento kontakt co nejrychleji ukončit s odkazem na pravidla chování v rizikových a nouzových situacích.

Pokud je osoba pod vlivem návykové látky ohrožena na životě či zdraví, přivolá zaměstnanec SPOD zdravotnickou záchrannou službu. V případě potřeby přivolává jiného zaměstnance odd. SPOD, případně jinou osobu (jiného člena rodiny atd.).

V případě, že je pod vlivem návykové látky dítě, je vždy přivolána osoba odpovědná za výchovu dítěte nebo zdravotnická záchranná služba. Zaměstnanec SPOD setrvává s dítětem do doby, než je dítě těmto osobám předáno, v případě potřeby si vyžádá pomoc jiného zaměstnance odd. SPOD.

Na požívání návykových látek ze strany klientů SPOD je vždy reagováno nabídkou hledání řešení, zejm. nabídkou odborné pomoci atd. Pracovníci SPOD řeší tuto situaci vždy aktivně, vyhodnocují, nakolik požívání návykových látek zasahuje do řádné péče o děti nebo děti jinak ohrožuje (pracovník postupuje dle zákona o SPOD).

➤ Kontakt s agresivním dítětem:

Kontakt s agresivním dítětem může být náročný, ale správný přístup může situaci výrazně zklidnit.

Jak se zachovat (obecná pravidla):

Zachovejte klid

- Nereagujte agresí na agresí. Vaše klidné chování může dítěti pomoci se zklidnit.
- Dýchejte zhluboka a mluvejte pomalu a klidně.

Pozorujte a naslouchajte

- Sledujte, co agresí spustilo – může jít o frustraci, strach, nebo nedorozumění.
- Naslouchajte dítěti, i když mluví rozzlobeně – dejte mu najevo, že ho slyšíte.

Používejte jasnou a jednoduchou komunikaci

- Mluvte stručně, klidně a srozumitelně.
- Vyhněte se ironii, sarkasmu nebo výhrůžkám.

Nastavte hranice

- Řekněte jasně, co je nepřijatelné chování („*Není v pořádku bít ostatní.*“).
- Nabídněte alternativu („*Když jsi naštvaný, můžeš to říct slovy.*“).

Podpora a empatie

- Ukažte, že rozumíte emocím dítěte („*Vidím, že jsi hodně rozzlobený.*“).
- Pomozte mu pojmenovat emoce – to může snížit napětí.

Bezpečnost především

- Pokud je dítě nebezpečné sobě nebo ostatním, je nutné zajistit fyzickou bezpečnost (např. přivolat pomoc, odvést ostatní děti).
- Nikdy se nesnažte dítě fyzicky ovládat, pokud nejste odborně vyškoleni.

Co dál?

- Po uklidnění situace je důležité ji reflektovat – s dítětem i s týmem, v případě potřeby nabídnout další odbornou pomoc.

➤ Agresivní adolescent:

Děti ve věku 14–18 let už mají vyvinutější schopnosti uvažování, ale zároveň procházejí náročným obdobím dospívání, kdy se mohou objevovat silné emoce, odpor k autoritám nebo impulzivní chování. Pokud se setkáte s agresivním chováním u adolescenta, doporučujeme postupovat následovně:

Zachovejte respekt a klid

- Neeskalujte situaci – mluvte klidně, bez ironie, výhrůžek, ponižování nebo zesměšňování.
- Vyhněte se konfrontačním větám typu „Uklidni se!“ – mohou situaci zhoršit.
- Zajistěte bezpečí všech přítomných (včetně dítěte samotného).
- Pokud je to nutné, přivolejte posilu (kolegu, vedení).

Dejte prostor - deeskalace situace

- Pokud je to bezpečné, nechte dítě chvíli o samotě – může se zklidnit.
- Nabídněte možnost „pauzy“ nebo bezpečného místa, kam může dítě odejít.
- Používejte věty typu: „Vidím, že jsi rozrušený. Potřebuješ chvíli klidu?“

Zrcadlete emoce a pojmenujte je

- Např. „Vypadáš hodně naštvaně. Chceš mi říct, co se stalo?“
- Pomáhá to snížit napětí a navázat kontakt.

Nastavte jasné hranice

- Pojmenujte nevhodné chování, ale neponižujte dítě.
- Můžete použít větu typu: „Rozumím, že jsi rozzlobený, ale nemůžeš házet věci nebo ubližovat ostatním.“
- Hranice musí být konzistentní, srozumitelné a spravedlivé.

Zaměřte se na společné hledání řešení, ne na trest

- Po zklidnění situace se snažte společně hledat řešení.
- Např. „Co by ti pomohlo, aby se to příště nestalo?“

Záznam a informování

- Zapište incident (datum, čas, průběh, reakce).
- Informujte odpovědné osoby (rodiče, vedení).
- Zvažte potřebu krizového plánu pro případ opakování a nutnost nastavení odborné pomoci pro dítě a rodinu.

b. Rizikové prostředí

Pokud je prováděno šetření ze strany pracovníků oddělení SPOD v prostředí, ve kterém lze předpokládat vznik rizikové situace či konfliktu, doporučuje se šetření provádět ve dvojici. Každý pracovník je vybaven pro případ nutné obrany pepřovým sprejem. V případě potřeby požádá pracovník o doprovod při takovém šetření Městskou policii (tísňová linka 156). Je upřednostňován kontakt pracovníka s klientem v kanceláři.

Jak se zachovat:

Šetření v rizikovém prostředí je prováděno minimálně ve dvojici pracovníků odd. SPOD. Pracovník (koordinátor případu) předá před realizací šetření v rizikovém prostředí svému zastupujícímu kolegovi informace o adrese šetření a o jménu klienta, sdělí přibližnou délku trvání šetření. Pracovník má k dispozici nabitý mobilní telefon, průběžně kontroluje dostupnost signálu a má také nastaven kontakt na tísňovou linku (156, 158).

Pokud je do místa šetření použito vozidlo je vhodné zaparkovat ho tak, aby bylo dobře přístupné a bylo možné s ním rychle odjet. Vozidlo pracovník vždy řádně uzamkne, klíče si ponechá po ruce. Pokud pracovník jede na šetření veřejnou dopravou, je vhodné mít zjištěno více možných spojů pro zpáteční cestu. V mobilu je vhodné mít uloženo číslo na dosažitelnou taxislužbu. Při

šetření v rizikovém prostředí pracovník zásadně nenosí peníze, šperky, cennosti ani žádné jiné věci, které by sváděly ke krádeži. Pracovník volí do rizikového prostředí vhodné oblečení i obuv, které mu případně umožní včasný únik.

Pracovník při příchodu do domu či bytu zhodnotí, jak je prostředí bezpečné z pohledu případného urychleného odchodu (např. zda se dům zamyká, zda je k dispozici více východů, přítomnost psů či jiných zvířat apod.). Pracovník zmapuje aktuální situaci s ohledem na to, kdo je v bytě přítomen, další osoby, příbuzní, návštěvy apod., vnímá, jaká je v prostředí atmosféra a pokud situaci vyhodnotí jako nebezpečnou, prostředí (domácnost) urychleně opustí. Pracovník s klientem v jeho přirozeném prostředí jedná vždy empaticky, v klidu a slušně. Snaží se jednat tak, aby v klientovi nevyvolal agresivní reakce. Pracovník klientovi srozumitelně vysvětlí účel jeho návštěvy. Pracovník nesdílí nikdy osobní informace o sobě ani o nikom ze svých kolegů. Pracovník se při komunikaci s klienty zdržuje co nejblíže východu a snaží si k němu vždy zajistit rychlý přístup, dává si pozor na osoby či předměty, které mohou zablokovat únikovou cestu.

Pokud by prováděl ve výjimečné situaci šetření sám jeden pracovník, pak se vždy vyhne šetření v prostorách, kde by mohlo dojít k jeho napadení (sklep, půda, úzké chodby, výtah, průjezd apod.). Při zjištění vyšší míry rizika pracovník do bytu klienta vůbec nevstupuje, příp. neprodleně rizikové prostředí opustí. V případě vzniku ohrožení pracovníka je o této situaci neprodleně informován nadřízený pracovník, příp. jeho zástupce.

➤ Rizikové situace při kontaktu se zvířaty v domácnostech klientů SPOD

V případě, že se v domácnosti, kde je prováděno místní šetření, vyskytuje zvíře nebo zvířata, je žádoucí upravit na počátku spolupráce pravidla návštěv (zejm. pokud víme, že se návštěvy budou opakovat) pracovníka SPOD v rodině (například omezení volného pohybu zvířat, upozornění na alergie apod.), tak, aby se předešlo případným rizikovým situacím.

Na pracovištích, kde je realizována činnost SPOD, není přítomnost zvířat povolena.

c. Krizová komunikace témat SPOD

Pro pracovníky oddělení SPOD platí, že nemají oprávnění ke komunikaci s médii, pokud vedoucí odboru příp. jeho zástupce nerozhodne jinak. Městský úřad/Magistrát města má pro tyto účely zřízenou pozici tiskového mluvčí. Pracovník oddělení SPOD se však s médii může setkat mimo úřad, tzv. v terénu (např. média „zaútočí“ u soudu, u obydlí klienta, před školou apod.). Potom je vhodné využít níže uvedená doporučení. Krizovou komunikaci témat SPOD je důležité konzultovat s nadřízenými nebo právním oddělením. Rozhodně nikdy nelhat, pozor na nepřesnosti.

Pracovníci odd. SPOD musí být v komunikaci s médii velmi opatrní a řídí se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a dalšími interními předpisy. Primárním zájmem pracovníků odd. SPOD je ochrana zájmů a blaha dítěte při zachování mlčenlivosti, důvěrnosti a ochrany soukromí. Tomuto zájmu podléhá veškerá jejich komunikace. Proto je jejich vyjadřování často stručné, obecné a zaměřené na dodržování zákonných norem.

Základní pravidla:

Mlčenlivost: Ochrana osobních údajů je prioritou. Nikdy nepotvrzujte ani nevyvracíte informace o konkrétních osobách či rodinách.

Neutralita: Vyjadřujte se neutrálně, bez emočního zabarvení.

Odkaz na zákon: Zdůrazněte, že vaše činnost je řízena zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a dalšími relevantními právními předpisy.

Odkaz na nadřízeného či tiskového mluvčí: Pokud nejste oprávněni poskytnout požadovanou informaci, odkažte se na svého nadřízeného nebo tiskového mluvčího.

Profesionalita: Zachovejte si profesionální vystupování za všech okolností.

Co pracovníci OSPOD zpravidla NEKOMUNIKUJÍ:

- **Detaily konkrétních případů:** Jména dětí, rodičů, adresy, citlivé informace o rodinné situaci.
- **Osobní názory a hodnocení:** Neposkytují subjektivní komentáře k jednotlivým účastníkům případu.
- **Informace, které by mohly ohrozit vyšetřování:** Nesdělují detaily probíhajícího šetření.
- **Spekulace a nepotvrzené informace:** Drží se faktů a ověřených informací.

Důvodem této opatrnosti je:

- **Ochrana soukromí dětí a rodin:** Zákon pracovníkům SPOD ukládá povinnost chránit soukromí a důstojnost všech zúčastněných.
- **Zajištění objektivity šetření:** Veřejný tlak a spekulace by mohly ovlivnit průběh a výsledky šetření.
- **Prevence stigmatizace dětí a rodin:** Negativní mediální obraz může mít dlouhodobé dopady na život dětí a jejich rodin.
- **Zamezení narušení spolupráce s rodinou:** Otevřená komunikace o citlivých detailech rodinného života konkrétního dítěte by mohla zhoršit vztah s rodinou a ztížit další práci OSPOD.

Důležitá doporučení k formě komunikace:

- Vždy zachovejte profesionální a uctivý tón.
- Zdůrazněte, že vaše odmítnutí sdílet informace je založeno na zákonných povinnostech a etických standardech.
- Zdůrazněte, že tímto postupem chráníte i osobu, která informace požaduje, před možnými právními důsledky.
- Nabídněte alternativní způsoby, jak můžete pomoci (např. obecné informace, diskuse o postupech).

- Vždy se odkažte na zákonné normy, které vám zakazují sdílení informací.

Dodržováním těchto zásad mohou pracovníci OSPOD chránit důvěrnost informací, udržovat pozitivní vztahy a zároveň chránit i osoby, které informace požadují, před možnými právními komplikacemi.

[Konkrétní formulace možných reakcí a odpovědí viz příloha.](#)

d. Ohrožení dítěte medializací ze strany rodiče/ů či třetích osob

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) má povinnost chránit dítě před zveřejňováním informací, které mohou ohrozit jeho zájmy. Pokud zjistí, že medializace dítěte poškozuje, resp. ohrožuje, může využít své kompetence.

[Právní rámec:](#)

- **Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (ZSPOD)** je základní norma, která vymezuje povinnosti a kompetence OSPOD.
- *Ochrana dítěte se odvíjí také od Úmluvy o právech dítěte, která zdůrazňuje právo dítěte na soukromí a ochranu před zásahy, jež by mohly poškodit jeho důstojnost (zejm. č. 16).*
- **Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**, zejm. §§ 81 – 90.

[Na co je třeba pamatovat:](#)

- OSPOD je **garantem ochrany dítěte** před škodlivou medializací.
- Všechny kroky OSPOD se řídí zásadou, že **nejlepší zájem dítěte má přednost před individuálními zájmy rodičů, médií či třetích osoby** (tato zásada je klíčová v českém i mezinárodním právu).
- OSPOD má **kompetenci jednat preventivně, poradensky i represivně**.
- V krajních případech může **iniciovat soudní zákaz zveřejňování informací**.

[Kompetence OSPOD při ohrožení dítěte medializací:](#)

- **Preventivní působení:** OSPOD jedná s rodiči, médii či dalšími osobami, aby nedocházelo k šíření informací, které mohou dítě poškodit.
- **Poradenství:** Poskytuje rodičům odborné rady, jak chránit dítě před nevhodnou medializací.
- **Opatření k ochraně dítěte:** Pokud hrozí vážné ohrožení, OSPOD může zahájit správní řízení dle § 13 ZSPOD o výchovném opatření.
- **Podání návrhu k soudu:** OSPOD má oprávnění podat návrh na vydání předběžného opatření či rozsudku, který zakáže zveřejňování informací o dítěti. Jedná se o situace, kdy medializace vážně narušuje psychický vývoj dítěte, jeho bezpečí nebo soukromí (např. zveřejnění citlivých údajů o zdravotním stavu, rodinných konfliktech, fotografie dítěte v ponižující situaci, medializace trestního řízení rodičů apod.).

Praxe:

- **Zjištění ohrožení:** OSPOD vyhodnocuje, zda zveřejněné informace (např. v médiích, na sociálních sítích) mohou dítě poškodit.
- **Jednání s rodiči:** Pokud rodiče sami zveřejňují citlivé údaje, které dítě poškozuje, OSPOD je upozorní na jejich povinnosti a rizika, zejména, že jejich jednání může být v rozporu s nejlepším zájmem dítěte. OSPOD nabídne rodičům pomoc, jak chránit dítě před medializací (např. nastavení soukromí na sociálních sítích apod.).

Kontaktování médií či institucí: V případě potřeby OSPOD může oslovit redakce, provozovatele sociálních sítí s žádostí, aby stáhly nevhodné informace.

Podněty k orgánům:

Zejména se jedná o:

Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ):

- ✓ OSPOD může podat podnět, že došlo k neoprávněnému zpracování osobních údajů dítěte.
- ✓ ÚOOÚ může uložit pokutu až v řádu milionů Kč.

Policie ČR:

- ✓ Pokud zveřejnění naplňuje znaky trestného činu (např. neoprávněné nakládání s osobními údaji, pomluva), OSPOD podá trestní oznámení.

Obecní úřad / správní orgán:

- ✓ Pokud jde o přestupek, OSPOD podá podnět k zahájení řízení o přestupku.

Návrh k soudu: Pokud jiné prostředky selžou, OSPOD může využít svého oprávnění podávat návrhy k soudu. Návrh musí být podložen důkazy, že zveřejňování informací dítě poškozuje (např. kopie článků, příspěvků na sociálních sítích, fotografií, vyjádření odborníků, že medializace má negativní dopad, zprávy ze školy, od lékaře o změně chování dítěte apod.).

Zejména se jedná o návrh na:

Předběžné opatření (§ 452 a násl. zákona o zvláštních řízeních soudních)

OSPOD podá návrh, aby soud okamžitě zakázal zveřejňování informací o dítěti.

Soud rozhoduje bezodkladně, aby se zabránilo dalšímu poškození dítěte.

Návrh na zákaz zveřejňování informací:

- ✓ OSPOD může podat návrh v rámci řízení o péči o nezletilé.
- ✓ Soud může uložit zákaz medializace, pokud je v rozporu s nejlepším zájmem dítěte.

Ustanovení opatrovníka:

- ✓ Pokud rodiče sami medializaci podporují, soud může dítěti ustanovit opatrovníka, který bude hájit jeho právo na soukromí.

Žaloba na ochranu osobnosti:

- ✓ OSPOD (jako kolizní opatrovník) může podat návrh, aby soud zakázal zveřejňování a přikázal odstranění obsahu.
- ✓ Může požadovat i **odškodnění za nemajetkovou újmu**.

[Vzorový návrh na předběžné opatření, který může OSPOD využít při ochraně dítěte před medializací viz příloha.](#)

e. Medializace nezletilých v trestním řízení:

V trestním řízení platí přísná pravidla pro ochranu nezletilých – orgány činné v trestním řízení ani média nesmí zveřejňovat informace, které by vedly k identifikaci dítěte. Zákaz se týká zejména jména, adresy, fotografie nebo jiných údajů, které by mohly ohrozit soukromí a důstojnost nezletilého.

Právní rámec:

- **Trestní řád (§ 8a a § 8b):**
 - Zakazuje zveřejňování informací, které by mohly vést k identifikaci oběti trestného činu, pokud jde o nezletilé.
 - Orgány činné v trestním řízení mohou poskytovat informace jen v omezeném rozsahu a musí dbát na ochranu osobních údajů.
- **Zákon o ochraně osobních údajů (GDPR + zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů):**
 - Posiluje ochranu soukromí dítěte, zejména pokud jde o zveřejňování údajů v médiích.

Na co je třeba pamatovat:

- Nezletilí mají v trestním řízení zvláštní ochranu.
- Zveřejnění identifikačních údajů dítěte je zakázáno.
- OSPOD i soudy mohou aktivně zasáhnout, pokud je dítě medializací poškozováno.

Praxe:

- ✓ Policie může informovat, že „byl spáchán trestný čin proti dítěti“, ale nesmí uvést jeho jméno, adresu ani fotografii.
- ✓ Média mohou informovat o případu, ale musí anonymizovat všechny údaje, které by mohly dítě a jeho rodinu identifikovat.
- ✓ Pokud by média zveřejnila fotografii dítěte, OSPOD nebo rodiče mohou podat návrh na zákaz zveřejňování informací o dítěti.

Jaké sankce hrozí za neoprávněné zveřejňování informací o nezletilých v rámci trestního řízení:

- **Trestní řád (§ 8a, § 8b):**
 - ✓ Zakazuje zveřejňování údajů, které by vedly k identifikaci nezletilého obviněného, svědka nebo oběti.
 - ✓ Porušení může být posuzováno jako **přestupek** nebo **správní delikt**.
- **Přestupky podle zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích:**
 - ✓ Zveřejnění osobních údajů dítěte bez souhlasu může být kvalifikováno jako přestupek proti občanskému soužití.

- ✓ Sankce: **pokuta až do výše 100 000 Kč** (v závislosti na závažnosti a okolnostech).
- **Občanskoprávní odpovědnost (občanský zákoník, § 81 a násl.):**
 - ✓ Dítě (zastoupené rodičem nebo OSPOD) se může domáhat **ochrany osobnosti** – zákaz zveřejňování, odstranění obsahu, omluva.
 - ✓ Možnost požadovat **náhradu nemajetkové újmy v penězích** (odškodnění).
- **Správní sankce podle zákona o ochraně osobních údajů (GDPR + zákon č. 110/2019 Sb.):**
 - ✓ Úřad pro ochranu osobních údajů může uložit pokutu za neoprávněné zpracování osobních údajů dítěte.
 - ✓ Sankce: až **10 milionů Kč** nebo 2 % z celkového ročního obrátu (u médií či firem).
- **Trestní odpovědnost (trestní zákoník):**
 - ✓ V krajních případech může být zveřejnění posuzováno jako **trestný čin pomluvy (§ 184 TZ)** nebo **neoprávněné nakládání s osobními údaji (§ 180 TZ)**.
 - ✓ Sankce: peněžitý trest, zákaz činnosti, případně odnětí svobody (u závažných případů).

III. Přílohy:

Příloha č. 1:

Příklad koordinovaného přístupu k tématu bezpečnosti zaměstnanců

VZOR pokynu vedoucí/ho oddělení/odboru k minimalizaci bezpečnostních rizik v souvislosti s nevhodným/nebezpečným chováním a jednáním klientů vůči zaměstnancům oddělení SPOD/odboru.

A.

Zaměstnanci oddělení/odboru usilují o naplňování principů dobré správy, kterými jsou zejm. soulad s právem, nestrannost, včasnost, předvídatelnost, přesvědčivost, přiměřenost, efektivnost, odpovědnost, otevřenost a vstřícnost. Zároveň věnují zvýšenou pozornost situacím, které vykazují ze strany klientů a dalších osob (dále jen „osoba“) znaky fyzické agrese, hrubostí, urážek, výhrůžek, nadávek a dehonestací jak v osobním kontaktu, tak i v písemném projevu, ale i např. na sociálních sítích.

Zaměstnanec oddělení/odboru je povinen na takové chování osobu bezprostředně upozornit. Zaměstnanec má právo odmítnout dál s takovou osobou jednat.

Postup:

- *Zaměstnanec klidně a srozumitelně vyzve osobu, aby od takového jednání upustila. Agresivního klienta/osobu zaměstnanec vyzve k odchodu z prostoru kanceláře v souladu s ust. § 63 správního řádu - Vykázání z místa konání úkonu.*
- *Za agresivní je třeba považovat osobu, která se dopouští agrese verbální, fyzické nebo jiného obtěžování.*
- *Pokud osoba na tyto výzvy nereaguje, zaměstnanec odboru osobě sdělí, že bude přivolána ostraha objektu, případně Policie ČR (nebo MP).*
- *Pro případ, kdy není vhodné otevřeně osobu informovat o přivolání pomoci, použije zaměstnanec SOS tlačítko, kterým dojde k rychlému přivolání ostrahy úřadu.*

B.

Zaměstnanci oddělení/odboru věnují zvýšenou pozornost osobám, které mají v anamnéze alkoholovou nebo jinou drogovou závislost (*zejména pokud je podezření, že tyto problémy u nich přetrvávají a účastní se jednání pod vlivem těchto látek*), projevy verbální i neverbální agrese, protiprávní jednání (*zejména rvačky, fyzické napadení apod.*), případně osobám, které jsou v akutní neléčené fázi některých psychiatrických onemocnění.

Postup dokumentace a činnosti související s rizikovými osobami:

Pokud zaměstnanec identifikuje popsané rizikové oblasti, zaznamená je pečlivě a zřetelně do spisu klienta (ev. nezletilé dítě) a dále informuje přímého nadřízeného, příp. jeho zástupce.

- *Tím je zvyšována bezpečnost kolegů, kteří by případně přišli do kontaktu se stejnou osobou či rodinou. Při komunikaci a plánování všech konzultací a dalších souvisejících úkonů s tímto klientem/osobou je zaměstnanec odboru zvýšeně obezřetný.*
- *Při kontaktu s rizikovou osobou zaměstnanec odboru dbá na předcházení vzniku konfliktní situace.*

Pokud příchod problémové osoby očekává, tak k jednání přizve dalšího kolegu či o plánované návštěvě informuje pracovníky ostrahy úřadu.

- *S rizikovou osobou se snaží jednat empaticky a slušně, snaží se jí uklidnit. Nechová se vulgárně a ani vůči ní nepoužívá agresivní postupy. Zaměstnanec využívá tzv. deeskalační techniky - snižování napětí, zklidňování klienta v krizi (např. aktivní naslouchání, odvedení pozornosti apod.).*
- *Zaměstnanec dbá na svůj instinkt, tzn. v momentě, kdy cítí ohrožení, neprodleně přivolá pomoc nebo se snaží z jednacího místa odejít.*
- *Zaměstnanec dbá při řešení rizikové situace zejména na svoji vlastní bezpečnost.*
- *Každý zaměstnanec sám vyhodnocuje míru přijímaných bezpečnostních opatření dle konkrétní situace (např. pozor na předměty na stole při jednání, které lze použít jako „zbraň“ apod.).*

V případě, kdy osoba na zaměstnance zvyšuje hlas a nedbá žádných pokynů na zklidnění, zaměstnanec neváhá s přivoláním pomoci.

Pro zvýšení ochrany je možné využívat techniku umožňující pořizovat zvukový a obrazový záznam. Využití záznamové techniky se uvádí do protokolu o jednání, o využití techniky jsou klienti informováni. Koordinátor případu nahraná data s průběhem nevhodného jednání zálohuje na CD a založí do příslušné spisové dokumentace klienta. Zálohování zaměstnanec zajistí neprodleně.

V případě rizikových osob je možné přizvat k jednání strážníky Městské policie zajišťující ostrahu úřadu. Tato skutečnost je opět zanesena do protokolu. Strážník Městské policie je poučen o mlčenlivosti v souladu s § 61 odst. 1 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

C.

V případě, že se osoba dopustila nevhodného chování, je bez zbytečného odkladu písemně na danou skutečnost upozorněna a vyzvána ke změně chování. Dále je osoba poučena, že se dopouští přestupku dle § 5 odst. 1 písm. a) - neuposlechnutí výzvy úřední osoby při výkonu její pravomoci, nebo dle § 5 odst. 1 písm. b) - znevažování postavení úřední osoby při výkonu její pravomoci, zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích, za což jí hrozí správní trest pokuty až 10 000 Kč, resp. 15 000 Kč, případně i omezující opatření.

V případě, že osoba i přes písemné upozornění pokračuje ve svém nevhodném/rizikovém chování, zaměstnanec iniciuje ve spolupráci s přímým nadřízeným oznámení přestupku, dle § 5 odst. 1 písm. a) nebo § 5 odst. 1 písm. b) zákona o některých přestupcích, nebo trestného činu, zejm. dle § 323, § 324 či § 326 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník.

Přehled podnětů uvedených v bodě III. je evidován v sekretariátu odboru SV.

D.

Zaměstnanec má právo požadovat po konfliktním jednání s rizikovým klientem mimořádnou konzultaci ze strany vedoucí/ho oddělení, příp. zajištění individuální supervize ze strany nezávislého odborníka (příp. využití krizovou intervencí).

Příloha 2:

VZOR upozornění pro klienta:

Vážená paní, vážený pane,

s ohledem na průběh jednání na městském úřadu/magistrátu města dne, které bylo předčasně ukončeno pro Vaše nevhodné chování Vás žádám, abyste ve vztahu k příslušným pracovníkům, ale i dalším úředním osobám, pečlivě promýšlel svoji rétoriku, ale i projevy chování, neboť správní orgán disponuje nástroji, které reagují na jednání, která vybočují z normálu. Zejména jde o oprávnění vymezená správním řádem, zákonem o přestupcích, ale i trestním zákoníkem.

Za přestupky dle § 5 odst. 1, písm. a) - neuposlechnutí výzvy úřední osoby při výkonu její pravomoci nebo § 5 odst. 1, písm. b) - znevážení postavení úřední osoby při výkonu její pravomoci, zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích, Vám může být uložen správní trest pokuty až 10.000 Kč, resp. 15.000 Kč, případně i omezující opatření. Za rušení pořádku po předchozím napomenutí, neuposlechnutí pokynu úřední osoby nebo za hrubě urážlivé podání lze uložit pořádkovou pokutu až do výše 50.000 Kč v souladu s ustanovením § 62 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

Věřím, že tomuto upozornění budete věnovat náležitou pozornost a již nedojde k opakování Vašeho nevhodného chování.

vedoucí odboru

Příloha 3:

VZOR podání na odbor přestupků:

Oznámení přestupku

Městský úřad/Magistrát města, odbor sociálních věcí, oznamuje v souladu s ust. § 73 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o odpovědnosti za přestupky"), věcně a místně příslušnému správnímu orgánu podle § 60 a 62 zákona o odpovědnosti za přestupky

podezřelého

....., **nar.**, **bytem**

(dále jen "podezřelý")

že se mohl dopustit přestupku proti veřejnému pořádku podle § 5, odst. 1 písm. a), b) zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o některých přestupcích") tím, že

dneve hod. vul. při

.....

tedy neuposlechl výzvy úřední osoby při výkonu její pravomoci a znevážil postavení úřední osoby při výkonu její pravomoci.

.....

vedoucí odboru

Důkazy:

Příloha 4:

Užitečné rady, doporučení a konkrétní formulace při krizové komunikaci témat SPOD:

Autor: Hana Hejsková, certifikovaná lektorka, mentorka, mediální konzultantka a trenérka

Manuál "slovní obrany" poskytuje konkrétní a bezpečné formulace, které napomáhají vyřešit neoprávněné požadavky na informace s respektem, logikou a důrazem na ochranu všech zúčastněných stran. Tyto věty umožní stát si za svými profesními povinnostmi a zároveň elegantně vysvětlit, proč nemůžete daným požadavkům vyhovět, čímž chráníte nejen klienty OSPOD, ale i ty, kteří informace žádají, před možnými negativními důsledky.

Obecná vyjádření:

- „*Informace o konkrétních případech jsou chráněny zákonem o ochraně osobních údajů a důvěrnosti. Sdílení těchto informací by mohlo vést k neúmyslnému porušení zákona, což by mohlo mít právní důsledky i pro vás.*“
- „*Vzhledem k citlivosti těchto informací je mohu sdílet pouze s osobami, které mají zákonné oprávnění k jejich získání. Tímto postupem chráníme nejen naše klienty, ale i vás před možnými právními komplikacemi.*“
- „*Rád bych vám pomohl, ale sdílení těchto informací by bylo v rozporu s našimi profesními povinnostmi a etickými standardy. Dodržováním těchto pravidel chráníme i vás před možnými právními důsledky.*“
- „*Rozumím vašemu zájmu, ale musím dodržovat zásady ochrany soukromí a důvěrnosti našich klientů. Tímto postupem chráníme i vás před možným neúmyslným zapojením do porušení zákona.*“
- „*Tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s osobami, které jsou přímo zapojeny do případu a mají k nim zákonný přístup. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.*“

Vzorové odpovědi na časté otázky:

- **"Můžete mi říct něco o případu XY?"**

"Z důvodu ochrany osobních údajů nemůžu poskytnout žádné informace o konkrétních případech."

"Naše práce je řízena zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, který nám ukládá povinnost chránit soukromí dětí a jejich rodin."

- **"Proč jste zasáhli v této rodině?"**

"Naše organizace zasahuje v případech, kdy je ohrožen zájem dítěte. Více informací vám bohužel poskytnout nemůžu."

- **"Kdy bude dítě vráceno rodičům?"**

"Každý případ je individuální a délka intervence závisí na mnoha faktorech. Naším cílem je vždy zajistit co nejlepší zájem dítěte."

- **"Co děláte pro to, aby se podobné situace neopakovaly?"**

"Naše organizace provádí pravidelné analýzy a snaží se neustále zlepšovat své postupy. Spolupracujeme s dalšími institucemi a odborníky, abychom zajistili co nejúčinnější ochranu dětí."

- **"Proč se o této věci ví tak málo?"**

"Ochrana osobních údajů je pro nás prioritou. Proto neposkytujeme informace, které by mohly vést k identifikaci konkrétních osob."

Nejčastější prohlášení a formulace, které mohou zaznít v médiích, jsou:

- **Obecné informace o činnosti OSPOD:** "OSPOD je orgánem státní správy, který má za úkol chránit práva a zájmy dětí a pomáhat rodinám v obtížných situacích."
- **Odkaz na zákonnou povinnost mlčenlivosti:** "Vzhledem k zákonné povinnosti mlčenlivosti nemůžeme poskytovat konkrétní informace o jednotlivých případech."
- **Potvrzení, že se případem zabýváme:** "Můžeme potvrdit, že se daným případem zabýváme a podnikáme kroky v souladu se zákonem."
- **Apel na veřejnost:** "Apelujeme na veřejnost, aby respektovala soukromí rodiny a zdržela se spekulací, které by mohly negativně ovlivnit situaci dítěte."
- **Vyjádření k obecným otázkám:** "OSPOD se dlouhodobě věnuje problematice [konkrétní téma související s případem] a spolupracuje s dalšími organizacemi na prevenci a řešení těchto situací."
- **Odkaz na tiskové zprávy Ministerstva práce a sociálních věcí:** "Doporučujeme sledovat oficiální tiskové zprávy Ministerstva práce a sociálních věcí, které mohou poskytnout více informací k dané problematice."

Vyjádření pro komunikaci s politiky či vlivnými osobami:

- „Vážený pane/paní [jméno], chápu váš zájem o tuto záležitost. Nicméně, z důvodu ochrany osobních údajů a dodržování zákonných předpisů, nemohu vám poskytnout konkrétní informace o daném případě. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky.“
- „Vážený pane/paní [jméno], rád bych zdůraznil, že informace o konkrétních případech jsou chráněny zákonem a mohu je sdílet pouze s osobami, které mají k nim zákonný přístup. Jsem však k dispozici pro obecnou diskusi o postupech a politikách OSPOD. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“
- „Vážený pane/paní [jméno], oceňuji váš zájem o tuto problematiku. Pro zajištění objektivitu a nestrannosti našeho postupu nemohu sdělovat informace o jednotlivých případech. Můžeme se zaměřit na systémová řešení a podporu rodin v naší oblasti. Tímto postupem chráníme i vás před možným neúmyslným zapojením do porušení zákona.“

Vyjádření pro komunikaci s kolegy, kteří nemají oprávnění vědět o detailech případu:

- „Chápu tvůj zájem, ale tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s kolegy, kteří jsou přímo zapojeni do případu. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“
 - „Rád bych ti pomohl, ale sdílení těchto informací by bylo v rozporu s našimi profesními povinnostmi. Můžeme se však pobavit o obecných postupech a výzvách, se kterými se setkáváme. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“
 - „Vzhledem k citlivosti těchto informací je mohu sdílet pouze s osobami, které mají zákonné oprávnění k jejich získání. Můžeme se však pobavit o obecných otázkách týkajících se naší práce. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“
 - „Tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s kolegy, kteří jsou přímo zapojeni do případu a mají k nim zákonný přístup. Můžeme se však pobavit o obecných postupech a výzvách, se kterými se setkáváme. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“
 - „Chápu tvůj zájem o tento případ. Nicméně, z důvodu ochrany osobních údajů a dodržování zákonných předpisů, nemohu ti poskytnout konkrétní informace. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“
-

Příloha 5:

VZOR návrhu ve věci samé:

Okresní soud v [město]

Navrhovatel: Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Adresa: [úřad, adresa]

Nezletilý: [jméno dítěte, datum narození]

Zastoupený: OSPOD jako kolizní opatrovník

Odpůrce: [např. rodič, médium, jiná osoba]

Adresa: [adresa odpůrce]

NÁVRH NA ZÁKAZ ZVEŘEJŇOVÁNÍ INFORMACÍ O NEZLETILÉM

I. Skutkový stav

- Nezletilý [jméno] je dítětem ve věku [x let].
- Odpůrce dne [datum] zveřejnil informace a fotografie nezletilého prostřednictvím [média / sociální sítě].
- Tyto informace zasahují do soukromí dítěte, mohou negativně ovlivnit jeho psychický vývoj a vystavují jej riziku stigmatizace.
- OSPOD již využil mimosoudní prostředky (jednání s rodiči, kontaktování redakce), avšak bez výsledku.

II. Právní odůvodnění

- Podle § 9 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, je OSPOD povinen chránit dítě před ohrožením jeho zájmů.
- Podle čl. 16 Úmluvy o právech dítěte má dítě právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého života.
- Podle § 82 občanského zákoníku má každý právo na ochranu osobnosti, zejména soukromí a důstojnosti.
- Zveřejňování informací o nezletilém je v rozporu s jeho nejlepším zájmem a představuje zásah do jeho osobnostních práv.

III. Návrh výroku

Navrhovatel žádá, aby soud vydal toto rozhodnutí:

1. Odpůrci se **zakazuje zveřejňovat, šířit nebo jinak medializovat informace, fotografie či jiné osobní údaje nezletilého [jméno]**.
2. Odpůrce je povinen **odstranit již zveřejněné informace a fotografie nezletilého z veřejně dostupných zdrojů**.
3. Odpůrce je povinen **zdržet se jakéhokoli dalšího jednání**, které by zasahovalo do soukromí nezletilého.

IV. Důkazní prostředky (nutno specifikovat)

- Kopie článků / příspěvků na sociálních sítích.
- Vyjádření psychologa o negativním dopadu medializace.
- Zpráva školy o změně chování dítěte.
- Záznamy o jednání OSPOD s rodiči a médii.

V. Závěr

S ohledem na nejlepší zájem dítěte navrhuje OSPOD, aby soud vydal rozhodnutí v navrhovaném znění a zajistil tak ochranu práv nezletilého.

V [město], dne [datum]

Podpis oprávněné osoby za OSPOD

Příloha 6:

VZOR možné odpovědi pro žadatele, který reaguje na medializovaný případ dítěte:

Vážená paní/vážený pane,

ve věci Vaší žádosti o objasnění případu prezentovaného v deníku *nutno doplnit*, bohužel není možné aplikovat zákon o svobodném přístupu k informacím (viz ustanovení § 2, odst. 3 zák. č. 106/1999 Sb.), a proto Vám nelze podrobně vylicit rozhodné skutečnosti.

Problematika spadá do oblasti zvláštní právní úpravy, kterou je zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Tento právní předpis v ustanovení § 57 ve spojení zejména s ustanovením § 51 zavazuje zaměstnance orgánu sociálně-právní ochrany dětí k zachovávání mlčenlivosti o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, pokud se v tomto zákoně nestanoví jinak. Uvedený § 51 přesně vymezuje způsob sdělování údajů mezi orgány sociálně-právní ochrany a dalšími kompetentními subjekty. Soukromé fyzické osoby do kategorie oprávněných osob a subjektů nespádají.

Oceňujeme Váš zájem o osud nezletilých dětí. Věřte, že i naším prvořadým zájmem je ochrana zájmů a blaha dětí.

S pozdravem

Podpis oprávněné osoby za OSPOD