

STANDARD č. 1

## Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

Zpracoval: Bc. Markéta Šiplová Datum, podpis	Schválil: MUDr. Jana Tytlová Datum, podpis
Platnost: 1. 4. 2018	Vydání: první ke dni 1. 4. 2018
Revize: 1 x ročně	

*Tento interní předpis je výhradním duševním vlastnictvím Dětského centra Plzeň a jakékoliv jeho šíření nebo postupování cizím osobám nebo subjektům je možné pouze se souhlasem ředitele zařízení.*

## Znění standardu:

*1a) Pověřená osoba má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou cílové skupině, se kterou pracuje. Pověřená osoba má zveřejněn seznam činností, které vykonává na základě pověření.*

*1b) Pověřená osoba písemně zpracovává vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací.*

## Legislativa:

- z.359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně, ve znění pozdějších změn a doplňků
- rozhodnutí o vydání pověření k výkonu sociálně právní ochraně dětí – Krajský úřad Plzeňského kraje, Odbor sociálních věcí, č. j. PK-SV/125/18
- vyhláška č. 473/2012 Sb.

## Související a navazující dokumenty zařízení

- Vnitřní řád
- Etický kodex zaměstnanců
- Standard č. 14

## Cílová skupina standardu a jeho dostupnost

- Pěstounské rodiny, které mají s organizací uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče
- Děti svěřené do pěstounských rodin
- Blízké osoby pečujících osob (např. vlastní děti pěstounů/poručníků)
- Rodiče a blízké osoby svěřených dětí
- Zájemci o náhradní rodinnou péči (dále „NRP“) a žadatelé o zprostředkování NRP z Plzeňského kraje

Dostupnost obsahu standardu je zajištěna vyvěšením na nástěnce v návštěvní místnosti, ve složce Standardů uložených v kanceláři sociálních pracovníků a ředitelně; na webu [www.detskecentrumplzen.cz](http://www.detskecentrumplzen.cz) pod záložkou Doprovázení; ústním sdělením pověřeného zaměstnance.

## Poslání

Posláním organizace Dětské centrum Plzeň, příspěvková organizace (dále jen „organizace“) je podpora harmonického rozvoje osobnosti dítěte, které nemůže vyrůstat s vlastními rodiči, a to prostřednictvím poskytování podpory náhradní rodině. Náhradní rodinu vnímá organizace jako vhodné místo pro vývoj tohoto dítěte a naplňování jeho potřeb. Dále organizace poskytuje trvalou podporu, poradenství, odbornou pomoc, vzdělávání a doprovázení dětem a pečujícím osobám/ v evidenci.

## Cílová skupina

### Primární cílová skupina

Pěstounské rodiny, které mají s organizací uzavřenou *Dohodu o výkonu pěstounské péče*, konkrétně:

- Osoby pečující (pěstouni nebo poručníci), osoby v evidenci (pěstouni na přechodnou dobu) z Plzeňského kraje (dále jen „pečující osoby“).
- Děti svěřené do pěstounských rodin.

### Sekundární cílová skupina

- Blízké osoby pečujících osob (např. vlastní děti pěstounů/poručníků).
- Rodiče a blízké osoby svěřených dětí.
- Zájemci o náhradní rodinnou péči (dále „NRP“) a žadatelé o zprostředkování NRP z Plzeňského kraje.

Klientem organizace je také každé dítě, které se na pracovníka organizace obrátí s žádostí o pomoc z důvodů ohrožení svého života nebo porušování práv (dle §8 zákona o SPOD).

## Cíle

**Hlavním cílem** organizace je prostřednictvím cíleně zaměřených služeb a aktivit podporovat a doprovázet pečující osoby v tom, aby vytvářeli bezpečné prostředí pro všestranný rozvoj dítěte svěřeného do náhradní rodinné péče.

### Dílčí cíle:

#### Pro pečující osoby:

- rozumět a naplňovat specifické potřeby svěřeného dítěte
- vědomě vytvářet bezpečnou vztahovou vazbu ke svěřenému dítěti a chápat její důležitost
- rozumět svým vzdělávacím potřebám v souvislosti se svou rolí náhradního rodiče.

- chápat důležitost zachování vztahů dítěte s vlastní rodinou a s původním sociálním prostředím.

### Pro svěřené dítě:

- Dítě má zmapované aktuální potřeby.
- Dítě má prostor pro vyjádření vlastních myšlenek, pocitů, přání, nejistot a obav.
- Dítě si vytváří a posiluje k pečující osobě bezpečnou vztahovou vazbu.
- Dítě je seznamováno s tím, jaké to bylo, když bylo malé (kdo jsem a odkud pocházím)
- Dítě má podmínky pro navazování a udržování zdravých a bezpečných vztahů s vrstevníky a svým okolím.
- Dítě má bezpečný a pro něj užitečný kontakt s vlastní rodinou nebo s původním sociálním prostředím.

### Zásady činnosti

Pracovníci organizace se při výkonu SPO řídí následujícími zásadami:

- **Zásada nejlepšího zájmu dítěte**

Při výkonu SPO (dále jen „SPO“) je předním hlediskem blaho a nejlepší zájem dítěte. Z toho důvodu dítě vnímáme jako respektovaného partnera při plánování výkonu SPO.

- **Zásada participace dítěte**

U dítěte zjišťujeme jeho názor, potřeby, respektujeme je a přispíváme k jejich naplňování. Organizace hledá, vyvíjí, šíří a v praxi aktivně používá nové metody, které pomáhají při práci s dítětem hravou formou zjišťovat jeho názory a přání. Při kontaktu s dítětem je pro pracovníky organizace zásadní jeho bezpečí a pohodlí. Dítě je přiměřeným způsobem informováno o všech náležitostech, které se ho týkají.

- **Práce s přirozeným prostředím**

Pracovníci organizace vnímají dítě umístěné do NRP jako součást přirozených sociálních systémů: vlastní rodina, pěstounská rodina, vrstevníci, školní prostředí apod. Všechny tyto systémy vnímají jako zdroje pro plánování podpory dítěte, vyhodnocují ochranné a rizikové faktory těchto systémů a jejich vliv na vývoj dítěte a zahrnují je do výkonu SPO.

- **Zásada rovnocennosti, nediskriminace a respektu**

Nabízíme podporu všem pěstounským rodinám, které si organizaci jako pověřenou osobu zvolí za doprovázející organizaci, bez ohledu na jejich vyznání, etnickou či politickou příslušnost, sociální statut či národnost.

- **Kvalita**

Počet pěstounských rodin na jednoho pracovníka je nižší, než průměrný počet rodin

na pracovníka, který doporučuje Ministerstvo práce a sociálních věcí a to z toho důvodu, aby měl pracovník dostatek času a prostoru pro práci s rodinou a v případě potřeby se jim mohl nadstandardně věnovat.

V rámci zajištění kvality služeb naplňuje organizace standardy kvality sociálně právní ochrany dětí a pravidelně konzultujeme postupy týkající se výkonu SPO s podobně profesně zaměřenými spolupracujícími organizacemi či orgány sociálně právní ochrany dětí.

- **Zásada podpory identity dítěte**

Klíčový pracovníci organizace podporují budování identity dítěte v náhradních rodinách. Doprovázejí kontakty dítěte s vlastní rodinou i dalšími blízkými osobami a posilují začleňování dítěte do přirozeného sociálního prostředí.

## Seznam vykonávaných činností

Organizace poskytuje služby v oblasti NRP na základě Rozhodnutí o pověření k sociálně právní ochraně dětí č. j. PK-SV/125/18 .

Pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí je poskytované v tomto rozsahu:

- Pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě dle § 11 odst. 1 písm. a)
- Uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče podle § 47b
- Poskytování odborného poradenství pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče dle §11 odst. 1 písm. d), §11 odst. 2 písm. c).
- poskytování výchovné a poradenské (sociálněprávní, psychologické, speciálně pedagogické) péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče (§47b), při výkonu pěstounské péče a sledování výkonu pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout.

## Konkrétní činnosti vycházející z pověření k SPOD realizované organizací

- poskytování odborného poradenství ve fázi přípravy na náhradní rodičovství a v souvislosti se svěřením dítěte do pěstounské péče a to nejčastěji formou individuální konzultace
- odborné doprovázení pečujících osob při výkonu péče o svěřené děti prostřednictvím pracovníka, který poskytuje poradenství v oblasti výchovy a péče o svěřené dítě (možnosti podpory/metody práce: konzultace s dítětem a pečující osobou min. 1x/2 měs.)

- zajištění odborné pomoci pro svěřené dítě nebo pro pečující osoby  
(možnosti podpory/metody práce: zajištění nebo zprostředkování služeb psychologa a psychoterapeuta, rodinného terapeuta nebo jiných odborníků dle potřeb dítěte a pečující osoby).
- doprovázení svěřeného dítěte a pečujících osob při kontaktu s rodinou dítěte  
(možnosti podpory/metody práce: pověřený pracovník se podílí na přípravě a organizaci setkání včetně přípravy dítěte a všech účastníků, dítě při setkání podporuje, v průběhu kontaktu vyhodnocuje jeho aktuální potřeby, je-li třeba, realizuje kroky k zajištění bezpečí a ochrany dítěte)
- zajištění různých forem vzdělávání pečujících osob a podpora v plnění jejich povinnosti se vzdělávat  
(možnosti podpory/metody práce: klubová setkání, víkendové vzdělávání, samostudium aj.)
- podpora pravidelného sdílení svých zkušeností s péčí o svěřené dítě s ostatními pečujícími osobami v rámci vzdělávacích aktivit  
(možnosti podpory/metody práce: klubová setkání, neorganizované setkávání pečujících osob ve svém volném čase)
- zprostředkování respitní péče  
(možnosti podpory/metody práce: organizace poskytuje víkendové a letní pobyty pro děti, pracovníci se podílí s pečujícími osobami na plánování vhodných forem pro jejich odlehčení a při plánování podporují pečující osoby k uvědomění si potřeb svěřených)
- pomoc při zajištění krizové krátkodobé péče.

**Kritérium 1b – Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací.**

### **Pravidla vymezující možný střet zájmů pracovníků organizace a osob z cílové skupiny**

Za střet zájmů jsou považovány situace, ve kterých by mohlo docházet k neobjektivnímu jednání ze strany pracovníků organizace, a tím k ohrožení kvality poskytované služby klientům.

- *Střet zájmů je stav, kdy je pracovník povinen něco konat nebo se nějakého konání zdržet, ale současně by měl z daného konání či nekonání prospěch, nebo by mu bylo dané konání či nekonání ke škodě.*
- *Střet zájmů je obecně definován jako situace (podmínky, okolnosti), v níž by profesní úsudek (rozhodování) ohledně primárního zájmu mohl být natolik ovlivněn zájmem sekundárním, že by byla ohrožena nezávislost a nestrannost pracovníka. Jedná se zpravidla o souběh profesní odpovědnosti, nezávislosti v rozhodování a existenci dalšího, často finančního, osobního či soukromého zájmu.*
- *Střetem zájmů se rozumí takové jednání, popřípadě opomenutí, které ohrožuje důvěru v nestrannost nebo při němž pracovníci zneužívají svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe, pro zařízení, nebo jinou fyzickou či právnickou osobu.*

### **Prevence a řešení střetu zájmů**

Pracovníci jsou povinni seznámit se s definovaným vymezením střetů zájmů, uvědomovat si tyto situace, vyloučit je, případně jim předcházet. Jsou povinni dodržovat související právní normy a vnitřní směrnice, které se týkají např. práv dítěte, postupu jednání se zákonnými zástupci/pečujícími osobami, pro přijímání darů, vyřizování stížností apod. **Na prvním místě sledují vždy zájem dítěte.**

Pokud pracovník organizace přichází do kontaktu se zákonnými zástupci či pečujícími osobami, které se osobně nebo prostřednictvím svých blízkých finančně, materiálně nebo jinak podílí na spolupráci s organizací, je povinen jej v případě žádosti o zvýhodnění informovat o zásadách rovného přístupu, o právech, povinnostech aj. pravidlech, která jsou v organizaci respektována.

Pracovník odmítá jakýkoli osobní prospěch z upřednostňování některých osob nebo z doporučení konkrétních úkonů.

V případě, že je zákonný zástupce/osoba pečující/osoba jednající/ spolupracující v oblasti sociálně-právní ochrany dítěte člověk pracovníkovi osobně blízký či známý, musí být, pokud je to možné, pověřen jednáním/poskytováním přímé péče jiný pracovník.

Při podezření na střet zájmu, pracovník informuje svého nadřízeného a požádá o vyřešení situace. Vedoucí realizuje taková opatření, která střet zájmu odstraní a zavede preventivní opatření, aby obdobná situace již nenastala.

## Obecně doporučený postup při řešení výše uvedených situací nebo jiných vzniklých situací

Každý pracovník se řídí pokyny vyplývající z vnitřních pravidel organizace a pracovní náplní, dle závažnosti a svých schopností postupuje následovně:

- zvládne situaci sám
- vyhodnotí krizovou situaci, priority
- sdělí uživateli své stanovisko, učiní tak bez negativních emocí, důstojně, srozumitelně
- rozhodne se pro možná řešení
- řeší situaci za pomoci a porady týmu
- požádá o možnost sdílení problému s ostatními
- řeší situaci za pomoci svého nadřízeného
- požádá svého nadřízeného o řešení situace
- řeší situaci za pomoci supervize případové či individuální pouze v případě častých střetů zájmů

Při nevyřešení sporu má právo každý klient podat stížnost – viz *Standard č. 14*.

### Možné střety zájmu mohou být způsobeny následujícími situacemi:

#### *a, vztahové*

- pracovník je v blízkém, osobním či příbuzenském vztahu s klientem či příbuzným klientů

#### *b, pracovní*

- mezi klientem a organizací jsou majetkové či finanční vztahy související s chodem organizace a realizací služeb

- klient je v pracovním právním vztahu k organizaci (vykonává pro ni nějakou práci)

- pracovník je ve vztahu vůči klientovi ve více profesních rolích

#### *c, přijímání darů*

- klient si chce zajistit „lepší přístup“ pracovníka dárkem nebo protisloužbou

- pracovník je ve vztahu vůči klientovi ve více profesních rolích

### Příklady některých střetů zájmů a jejich řešení

#### *Příklad 1*

*Pracovník je v blízkém, osobním či příbuzenském vztahu s klientem či příbuzným klientů.*

- a) Pracovník během konzultace s rodinou zjišťuje, že otec dítěte svěřeného do péstounské péče, který dítě v minulosti týral, je jeho známý.



→ **Způsob řešení:** Pracovník zkonzultuje situaci se svým nadřízeným a zajistí se změna pracovníka tak, aby byl vytvořen nezaujatý postoj a přístup k práci s rodinou. Na základě rozhovoru s pracovníkem a vyhodnocení možných rizik se rozhodne, zda je vhodné, aby rodina byla i nadále doprovázena naší organizací.

b) Příbuzný pracovníka se chce stát klientem organizace.

→ **Způsob řešení:** Pracovník je povinen příbuzenský vztah nahlásit. Příbuznému pracovníka je doporučeno zahájit spolupráci s jinou doprovázející organizací.

c) osoba pečující/ v evidenci je známým pracovníka

→ **Způsob řešení:** Pracovník informuje nadřízeného a po konzultaci rozhodnou zda je tato situace překážkou ve spolupráci s osobou pečující / v evidenci.

d) Překročení profesních hranic- např. osoba pečující/v evidenci si vytvořila vztah závislosti na pracovníkovi, klíčový pracovník rodiny si vytvořil citový vztah k osobě pečující/ v evidenci.

→ **Způsob řešení:** Při překročení profesních hranic je pracovník povinen konzultovat situaci s nadřízeným, je vytvořen plán konkrétních kroků a pracovník následně bezodkladně informuje pečující osobu o tom, jakým způsobem bude situace řešena.

### Příklady možných konkrétních řešení situací:

-pracovník je veden k náhledu na své jednání a dále je povinen jasně vymezit čas, prostor a svoji roli pro poskytování služby. Jednání pracovníka ve vztahu k členům rodiny je sledována prostřednictvím intervize, příp. na supervizi. V případě potřeby jedné ze stran, či z rozhodnutí nadřízeného, je situace řešena změnou pracovníka.

- v situaci, kdy se pracovník sblíží s pečující osobou natolik, že přijme nabídku tykání, je situace řešena změnou pracovníka.

- v situaci, kdy rodina vyžaduje větší míru pozornosti, která vede k tomu, že pracovník překračuje svým jednáním profesní vztah (např. časté telefonické hovory s pečující osobou v pozdních večerních hodinách, délka konzultací často překračuje obvyklou doporučenou délku, tj. 2 hodiny a více, apod.), je pracovník veden k náhledu a k pojmenování konkrétních znaků překračování hranic. Nadřízený vytváří s pracovníkem konkrétní plán s kroky vedoucími k nápravě. Pracovník následně bezodkladně reflektuje situaci s rodinou a realizuje kroky k řešení.

### Příklad 2

*Mezi klientem a organizací jsou/mohou vzniknout majetkové či finanční vztahy související s chodem organizace a realizací služeb.*

a) Klient nabízí organizaci sponzorský dar (finanční, nebo věcný – zejména oblečení, hračky, vybavení domácnosti).

→ **Způsob řešení:** Informuje-li klient o svém záměru poskytnout organizaci dar pracovníka, pracovník předává kontakt na osobu zodpovědnou k řešení takové situace (ředitel/zástupce ředitele). Vedoucí pracovník zvažuje možné následky a dopady přijetí daru. V případě odmítnutí, dárci (klientovi) poděkuje a vysvětlí své rozhodnutí – pojmenuje možný střet zájmů a důsledky, které vyhodnotil jako rizikové.

V případě přijetí daru, s dárcem vyjednává, že dar nebude mít vliv na kvalitu jemu poskytovaných služeb (v pozitivním i negativním slova smyslu).

Dary přijímá ředitel (v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele) a řídí se dokumentem **Pravidla pro přijímání darů**.

b) Klient je v pracovně právním vztahu k organizaci (vykonává pro ni nějakou práci).

- Klient se uchází o pracovní místo v organizaci.

→ **Způsob řešení:** Organizace pracovníka nemůže přijmout, jelikož by se jednalo o střet zájmů, který by ohrožoval soukromí pracovníka a kvalitu jemu poskytovaných služeb.

- Klient organizace je externím pracovníkem organizace (např. pracovníkem propagujícím NRP).

→ **Způsob řešení:** Pracovně právní vztahy mezi organizací a klientem jsou upraveny v pracovní smlouvě. Možný střet zájmů je reflektován.

- Pracovník organizace se stává pečující osobou a má zájem být doprovázen organizací.

→ **Způsob řešení:** Pracovníkovi je doporučeno zvolit jinou doprovázející organizaci a z toho důvodu, že by stávající kolegiální vztah mezi ním a pracovníky mohl narušit kvalitu poskytované služby.

### **Příklad 3**

*Klient si chce zajistit „lepší přístup“ pracovníka dárkem, drobnou pozorností, nebo protisloužbou.*

a) Klient nabízí pracovníkovi během konzultace kávu a drobné občerstvení.

→ **Způsob řešení:** Drobné občerstvení, kávu, čaj nabízenou klientem v průběhu konzultace, pracovník přijme. Stejně tak toto drobné občerstvení může být nabídnuto klientovi v průběhu konzultace v prostorách organizace. Přijetí tohoto drobného občerstvení vnímáme jako projev zdvořilosti, může přispět k uvolnění atmosféry pro společnou práci.

b) Klient chce pracovníkovi věnovat drobnou pozornost, např. květinu, bonboniéru, plody ze své zahrádky, malovaná vajíčka apod.

→ **Způsob řešení:** Pracovník nejprve s díky odmítá. V situacích, kdy klient má potřebu vyjádřit svou vděčnost, kdy by odmítnutím takové pozornosti byla snížena či znevážena jeho důstojnost, může pracovník pozornost zástupně za celý kolektiv přijmout. Pracovník vždy klientovi poděkuje i jménem svých kolegů a sdělí, že jeho dárek bude využitý pro účely všech pracovníků organizace nebo klientů.

Pracovník v takovém případě ostatní kolegy informuje o tom, že je některý z klientů takto ocenil, aby se tato skutečnost nestala veřejným tajemstvím spojeným s vytvářením fám.

Pracovník by měl sledovat u klientů, kteří mají potíže s hospodařením nebo se hospodařit učí, zda nehrozí nebezpečí, že bude dávat drobné pozornosti opakovaně a tím ohrozí svůj rozpočet.

V takovém případě vede pracovník klienta k osvojení si dovednosti hospodařit a drobné pozornosti dávat s ohledem na svůj příjem.

Pracovník v žádném případě nepřijímá dary, zejména nemovitosti, ze závěti od klientů, se kterými se „seznámil“ prostřednictvím svého zaměstnání.

c) Klient nabízí pracovníkovi nějakou službu s vysvětlením, že je to jeho koníček (např. umytí auta, úklid bytu).

→ **Způsob řešení:** Pracovník klientovu nabídku s díky odmítne, pojmenuje možný střet zájmů.

#### **Příklad 4**

*Pracovník je ve vztahu vůči klientům ve více profesních rolích.*

*Pracovník pěstounské rodiny zajišťuje asistenci u kontaktu s vlastní rodinou dítěte.*

→ **Způsob řešení:** Je upřednostňována varianta, kdy u kontaktu asistuje jiný pracovník organizace. V případě nemožnosti zapojení jiného pracovníka do asistence kontaktu, je nutné situaci konzultovat v rámci intervize či supervize. K variantě využití pracovníka rodiny u kontaktu s vlastní rodinou přistupujeme pouze v případech, kdy lze předpokládat minimální rizika, např. pečující osobou je babička dětí své dcery, se svou dcerou se pravidelně vídá a jejich vztah je vyhodnocen jako komunikačně otevřený, obě strany vykazují schopnost dojít ke vzájemné domluvě, obě strany nahlíží situaci z pohledu zájmu a potřeb dětí.

#### **Příklad 5**

*Pěstounská rodina má jinou představu o čerpání peněz a hospodaření s těmito penězi přidělenými organizací na výkon SPO.*

→ **Způsob řešení:** Pracovník rodině vysvětlí, jak je s financemi v organizaci hospodařeno, odkáže na příslušné zákony, vyhlášky a metodické směrnice (MPSV), dle kterých se organizace musí řídit. Pracovník se s pečující osobou vrátí k textu podepsané *Dohody o výkonu pěstounské péče* (dále „Dohoda“), kde je poskytování konkrétních služeb nastaveno. V případě trvání pochybností nabídne pracovník rodině možnost kontaktovat ředitele organizace. Dále rodině připomene možnost uzavřít *Dohodu* s jinou pověřenou osobou.

**Příklad 6**

*Pěstounská rodina projevuje zájem využívat služby ve větším rozsahu, než považuje pracovník za přínosné a vnímá jednání rodiny jako zneužívání služby, což je proti smyslu sociálního začleňování.*

→ **Způsob řešení:** Této situaci pracovník předchází či na ni reaguje prostřednictvím pravidelného hodnocení spolupráce s rodinou. Rozsah spolupráce je definován Dohodou a dále vychází z *Individuálního plánu ochrany dítěte*. V případě, že rodina požaduje služby nad rámec Dohody, pracovník mapuje s rodinou její potřeby, vysvětluje pečující osobě, jaké služby v rámci Dohody lze poskytovat a případně zprostředkovává další externí služby (např. sociální služby). Při sledování potřeb rodiny pracovník vyhodnocuje možnosti a motivaci rodiny k vlastnímu řešení situace a vyhodnocuje míru potřebnosti dalších návazných služeb.

**Příklad 7**

*Názor pracovníka, který jedná za rodinu, se liší od názoru spolupracujícího subjektu (např. OSPOD, škola, atd.) a ve vzájemné komunikaci nelze dojít ke společnému řešení.*

→ **Způsob řešení:** Pracovník svolá případové setkání nebo dá podnět OSPOD ke svolání případové konference za účasti všech osob, které mohou s hledáním nejlepšího možného řešení pomoci. Dále je možné využít metodického vedení nadřízeného orgánu (krajský úřad, MPSV).

**Příklad 8**

*Pěstounská rodina odmítá, aby o ní byla vedena dokumentace.*

→ **Způsob řešení:** Vedení dokumentace je jednou z povinností pověřené osoby. Pokud vznikne nesouhlas s vedením dokumentace v průběhu poskytování služby, pracovník rodinu o této povinnosti znovu poučí. Rozsah, ve kterém je vedena dokumentace, je uveden ve *Standardu č. 13* a pečující osoby jsou o vedení dokumentace poučeny při vyjednávání Dohody. V případě odmítnutí vedení dokumentace o rodině nemůže být uzavřena Dohoda, nebo nadále poskytována služba pověřené osoby.

**Předcházení vzniku „střetových“ situací mezi pracovníky a klienty**

Pracovníci organizace se podílejí na „objevování“ možných střetových situací, které mohou nastat mezi nimi, příp. zařízením, a klienty.

Rizikové oblasti možného vzniku střetových situací přinášejí pracovníci do intervizí a supervizí, společně pak hledají opatření, která jim pomohou těmto situacím předcházet, i řešení, pokud k nim dojde.

Pracovníci usilují o reflektování své práce, v rámci individuálních intervizí či supervizí přinášejí vlastní témata, vlastní předsudky, u nichž hrozí, že jejich nezpracování může snížit kvalitu a profesionalitu poskytování služby.

Organizace má zpracována pravidla pro zjišťování kvality poskytovaných služeb. Tato pravidla pomohou odhalit možné porušování postupů při vzniku střetové situace mezi pracovníkem/organizací a klientem:

- probíhají pravidelné porady, intervize a supervize;
- z každé konzultace jsou vedeny záznamy o poskytnuté službě, které slouží jako podklad pro reflexi pracovníků;
- klienti mají možnost vyjádřit zpětnou vazbu k poskytovaným službám, a to bezprostředně v závěru každé konzultace (na dotaz pracovníka), či později (dle svého uvážení) prostřednictvím zpětnovazebního dotazníku
- zdrojem pro „objevení“ situace, která může vést ke střetu zájmů mezi pracovníkem/organizací a klientem, může být podaný podnět, návrh, připomínka či stížnost ze strany klienta.

### **Metodický postup při porušení stanovených pravidel při vzniku „střetové“ situace**

Porušení stanoveného metodického postupu při vzniku „střetové“ situace mezi pracovníkem/organizací a klientem může být zjištěno:

- A, přímo od klienta (např. v rámci rozhovoru při osobní nebo telefonické konzultaci),
- B, pracovník sám reflektuje své pochybení, nebo vzájemnou reflexi pracovníků uvnitř týmu při poradách, metodických setkáních, supervizích,
- C, následuje rozhovor pracovníka s nadřízeným za účelem hledání řešení situace (konkrétně viz níže popisy opatření u jednotlivých příkladů rizikových situací).
- D, klient je vždy informován o tom, že může podat ústní/písemný podnět, připomínku nebo návrh či písemnou stížnost, a ví, jakým způsobem to může udělat.
- E, je-li podána písemná stížnost ze strany klienta, je ředitel organizace povinen záležitost prošetřit s pracovníkem, který se porušení práv a svobod klienta dopustil.

**V případě zjištění porušení stanoveného postupu při vzniku „střetové“ situace ze strany pracovníka, rozhodne ředitel, na základě vyhodnocení závažnosti a charakteru vzniklé situace o tom, zda bude situace projednána:**

- a) v rámci týmu na poradě či nebo supervizi
- b) individuálně s pracovníkem.

**Ředitel volí jako další opatření k řešení vzniklé situace jednu z uvedených možností:**

**1. Přehodnocení preventivního opatření** pro vznik „střetové“ situace a nalezení nového, vhodnějšího řešení při jejím vzniku.

Ředitel vede tým ke stanovení nové možnosti předcházení „střetové“ situaci i jejího řešení, pokud k ní znovu dojde.

**2. Etické následky** (apel na svědomí pracovníka - ústní domluva, využití tlaku veřejného - týmového mínění), obvykle v případě, kdy se pracovník dopustil střetu zájmu, který ještě nebyl službou řešen a pracovníkům znám.

Ředitel zajistí diskuzi v týmu a pojmenování situace, vede tým k nastavení opatření a prevence dalšího porušení, popsaná situace se následně zohlední v revizi standardu.

**3. Pracovněprávní následky v rovině písemného napomenutí**, obvykle v případě, kdy pracovník jednal z neznalosti metodického postupu, který je již v organizaci známý.

Takové opatření je pouze v kompetencích ředitele organizace. Ředitel také naplánuje a zajistí opětovné proškolení pracovníka a následně ověří jeho znalosti metodických postupů.

**4. Pracovněprávní následky v rovině výpovědi, nebo okamžitého zrušení pracovního poměru**, obvykle v případě, kdy pracovník opakovaně porušuje popsaná opatření pro prevenci porušování střetu zájmů.

Takové opatření je pouze v kompetencích ředitele organizace.

## Příloha č. 1

### *Pravidla pro přijímání darů*

- pracovníci jsou poučeni o tom, že v souvislosti s výkonem svého povolání nejsou oprávněni přijímat majetková plnění nebo jiné výhody ani od zákonných zástupců dětí ani od jiných příbuzných – výjimku tvoří drobné věcné dary
- všichni pracovníci berou na vědomí, že jednání, které by bylo v rozporu, bude posuzováno jako hrubé porušení povinností vyplývajících z pracovního poměru a bude postihováno ve smyslu zákoníku práce.

Organizace může přijímat finanční i věcné dary pouze na základě uzavřené darovací smlouvy, kterou je oprávněn uzavírat ředitel.

Pracovníci jsou povinni dodržovat stanovená pravidla.

Pokud se jedná o peněžitý dar v jakékoli finanční hodnotě nebo věcný dar, jehož aktuální tržní hodnota je vyšší než 1000,- Kč, jsou pracovníci povinni odkázat dárce na ředitele. Ředitel sepisuje s dárce darovací smlouvu.

Pokud se jedná o drobný věcný dar je povinností každého pracovníka dar odmítnout, pokud je chápán jako odměna za poskytované služby.

Některé dary mohou být chápány a darovány jako osobní odměna konkrétnímu pracovníkovi, ale v žádném případě to nesmí být peníze. Příkladem takového daru je např. věnovaný hrníček, literatura, květiny apod. Tento dar nesmí zaměstnanec ani klient chápat jako odměnu za poskytnuté služby, ale jako osobní přání dárce. Obdarovaný pracovník má možnost takové dary oplácet, pokud je to jeho přání.

**Není přípustné přijímat dar v jakékoli formě od zájemce či žadatele o poskytování služby nebo od jeho blízkých příbuzných před uzavřením Dohody!**

Dále není přípustné, aby pracovníci přijímali jakékoliv dary, které by byly nad rámec běžného pracovního styku a dobrých mravů!