

Standard 1
CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY
č. rev.: 01/2018

Termín poslední revize:	21.2.2018
Návrh revize zpracoval:	MUDr. Věra Havelková
Návrh revize schválil:	Bc. Gabriela Horná Bulková
Termín platnosti revize:	27.4.2018

Kritérium 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.

Poslání

Posláním organizace Rodinné centrum Slunečnice, z.ú. je přispět ke zkvalitnění rodinných vztahů a usnadnit začlenění jedinců i celých rodin do místní komunity vytvořením prostoru pro setkávání rodičů a dětí a nabídkou vzdělávacích programů i aktivit pro volný čas, příležitostí ke společným zážitkům i pomoci v tíživé situaci.

Posláním této organizace ve smyslu péče o pěstounské rodiny 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.

Podpora pěstounské péče směřuje k posílení tradičního modelu rodiny a je v souladu s hodnotami Rodinného centra Slunečnice, z.ú.

Naše společné hodnoty

1. kvalita – zkušenost, odbornost, profesionalita, spolehlivost
2. vstřícnost – lidskost, respekt, přívětivost, empatie, individuální přístup, rodinné prostředí

3. otevřenost novým nápadům a trendům – flexibilita, přizpůsobivost, aktuálnost, reakce na poptávku, rozvoj sebevzdělávání

4. opravdovost – smysluplnost, upřímnost, přesvědčení

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 ORP Beroun (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 ORP Beroun.
- 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).

Hlavní cíl:

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

Dílčí cíle:

Pro pečující osoby:

1) Pečující osoba rozumí specifickým potřebám svěřeného dítěte a naplňuje je.

Způsoby naplňování cíle:

- Pracovník přehodnocuje potřeby dítěte s pečující osobou a s dítětem min. 1x za půl roku.
- Pracovník přehodnocuje potřeby dítěte ve Zprávě o spolupráci 1x za půl roku.
- Pracovníci organizace se podílejí na vytváření a aktualizaci Vyhodnocení situace dítěte v případě zájmu OSPOD.
- Pracovník ve spolupráci s pečujícími osobami minimálně 2x za rok mapují aktuální potřeby dítěte.
- Pracovník na základě specifických potřeb svěřeného dítěte a vzdělávacích potřeb pečující osoby společně s pečující osobou vypracovává IVP (hodnoceno s koncem daného roku).

2) Pečující osoba rozumí tomu, proč je pro dítě důležité mít k ní bezpečnou vztahovou vazbu.

Způsoby naplňování cíle:

- Organizace nabízí vzdělávání zaměřené na vztahovou vazbu v rámci víkendového vzdělávání nebo v rámci pravidelných vzdělávacích klubů.
- Pracovník průběžně konzultuje s pečující osobou téma důležitosti vztahové vazby, zjišťuje přínos absolvovaného vzdělávání v daném tématu, doptává se na konkrétní příklady využití získaných informací a dovedností ve vztahu ke svěřenému dítěti a zjišťuje případná nepochopení a nejistoty a vede o tom zápisy.

3) Pečující osoba vědomě vytváří bezpečnou vztahovou vazbu ke svěřenému dítěti.

Způsoby naplňování cíle:

- Pracovník podporuje pečující osobu k tomu, aby na základě získaných vědomostí vytvářela bezpečnou vztahovou vazbu ke svěřenému dítěti tak, aby se vztahová vazba dítěte k pečující osobě zlepšila, nebo posílila, popř. pouze nezhoršila.
- Pracovník pozoruje v rodině chování dítěte k pečující osobě (úroveň fyzického kontaktu, fyzickou blízkost, otevřenost v komunikaci, co dělá dítě, když se bojí, když se stane chyba, když se zraní, když je odloučené od pečující osoby, při návratu z odloučení) a vede o tom zápisy.

4) Pečující osoba rozumí svým vzdělávacím potřebám v souvislosti se svou rolí náhradního rodiče.

Způsoby naplňování cíle:

- Pracovník domlouvá s pečující osobou na vzdělávacím plánu. Vždy na začátku nového roku spolupráce pečující osoba definuje své aktuální potřeby v oblasti dalšího vzdělávání. Nedaří-li se pečující osobě potřeby definovat, doporučuje konkrétní vzdělávací potřeby pracovník.

5) Pečující osoba rozumí důležitosti zachování vztahů dítěte s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.

Způsoby naplňování cíle:

- Organizace nabízí vzdělávání zaměřené na téma zachování vztahů s vlastní rodinou v rámci víkendového vzdělávání nebo v rámci pravidelných vzdělávacích klubů, popř. samostudia a následné reflexe s pracovníkem.
- Pracovník realizuje individuální konzultace s pečující osobou a vede o nich zápisy.

Pro svěřené dítě:

1) Dítě má zmapované aktuální potřeby.

Způsoby naplňování cíle:

- Pracovník přehodnocuje potřeby dítěte s pečujícími osobami a s dítětem min. 1 x za půl roku.
- Pracovník přehodnocuje potřeby dítěte ve Zprávě o spolupráci min. 1x za půl roku.
- Pracovník se podílí na vytváření a aktualizaci Vyhodnocení situace dítěte v případě zájmu OSPOD.

2) Dítě má prostor pro vyjádření vlastních myšlenek, pocitů, přání, nejistot a obav.

Způsoby naplňování cíle:

- Pracovník realizuje společné konzultace s dítětem a pečující osobou a vede o nich zápisy (1 x za 2 měsíce).
- Pracovník realizuje individuální konzultace s dítětem nebo ve skupině s více dětmi (např., pokud má pěstoun v péči 5 sourozenců, lze mluvit individuálně i se všemi dětmi najednou) a vede o nich zápisy. Rozhodnutí o tom, kde individuální konzultace s dítětem neprobíhá, jsou vždy konzultovány a pojmenovávány s metodickým poradcem.

Přístup pracovníků organizace k individuálním konzultacím je sjednocený takto – realizovat individuální konzultace s dětmi vnímáme jako nezbytnou potřebu pro naplnění zájmu a potřeb sociální – právní ochrany, záměrně vytváříme prostor pro dítě sdělovat a sdílet situace, ve kterých je nespokojené. Jako užitečná vnímáme krátká, ale pravidelná setkání – např. 15 minut v rámci realizovaných konzultací, dítě si vytváří důvěru k pracovníkovi, zároveň nevzniká nadměrná závislost dítěte na pracovníkovi, výsledkem je, že zůstává otevřený komunikační prostor směrem k pěstounovi a je vytvořen prostor pro sdílení s pracovníkem.

3) Dítě si vytváří a/nebo posiluje k pečující osobě bezpečnou vztahovou vazbu.

Způsoby naplňování cíle:

- Pracovník podporuje pečující osobu k tomu, aby na základě získaných vědomostí vytvářela bezpečnou vztahovou vazbu ke svěřenému dítěti tak, aby se vztahová vazba dítěte k pečující osobě zlepšila, nebo posílila, popř. pouze nezhoršila.
- Pracovník pozoruje v rodině chování dítěte k pečující osobě (úroveň fyzického kontaktu, fyzickou blízkost, otevřenost v komunikaci, co dělá dítě, když se bojí, když se stane chyba, když se zraní, když je odloučené od pečující osoby, při návratu z odloučení) a vede o tom zápisy.

4) Dítě je seznamováno s tím, jaké to bylo, když bylo malé (kdo jsem a odkud pocházím).

Způsoby naplňování cíle:

- Pracovník plánuje, připravuje a realizuje ideálně společné konzultace s dítětem a s pečující osobou za účelem práce na životním příběhu dítěte a dle zájmu dítěte jsou informace zaznamenávány fyzicky (např. kniha života).

5) Dítě má podmínky pro navazování a udržování zdravých a bezpečných vztahů s vrstevníky a svým okolím.

Způsoby naplňování cíle:

- Pracovník realizuje individuální konzultace s dítětem, s pečující osobou a společné konzultace a vede o nich zápisy – zjišťuje, jak vypadá volný čas dítěte, spokojenost dítěte, postoje pečující osoby, mapuje, zda má pečující osoba přehled o tom, jakým způsobem dítě tráví svůj volný čas, apod.
- Pracovník k práci využívá různé projektivní a kreativní techniky, např. puzzle, pracovní listy, aby měl možnost zjišťovat jiným způsobem než rozhovorem, jak dítě o tématu přemýšlí, jaké má přání (zvláště u mladších dětí jde o efektivnější způsob komunikace).

6) Dítě má bezpečný a pro něj užitečný kontakt s vlastní rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.

Způsoby naplňování cíle:

- Pracovník realizuje individuální konzultace s dítětem, s pečující osobou a společné konzultace a vede o nich zápisy – po každém realizovaném kontaktu zjišťuje projevy dítěte spojené s kontaktem, zjišťuje, jakým způsobem dítě rozumí kontaktu, zda mu vyhovuje podoba kontaktu, zda je spokojené s tím, jak často kontakt probíhá.
- Pracovník vyhodnocuje bezpečnost a užitečnost kontaktu pro dítě společně s pečujícími osobami a s dítětem min. 1 x za půl roku.
- Pracovník vyhodnocuje bezpečnost a užitečnost kontaktu pro dítě ve Zprávě o spolupráci min. 1x za půl roku.
- Pracovník navrhuje vhodné postupy a možnosti zajištění pro dítě užitečného a bezpečného kontaktu, např. zajištěním asistovaných kontaktů.

Zásady činnosti:

Pracovníci organizace se při výkonu SPO řídí následujícími zásadami:

Zájem dítěte

Při výkonu SPO stavíme zájem dítěte na přední místo. Dítě vnímáme jako respektovaného partnera při plánování výkonu sociálně právní ochrany (dále „SPO“). Zjišťujeme jeho názor, potřeby, reflektujeme 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.

Tuto zásadu prosazujeme i ve spolupráci s dalšími spolupracujícími subjekty.

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.

Rovnocennost

Organizace nabízí podporu všem pěstounským rodinám, které si ji 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.

Seznam vykonávaných činností:

Organizace poskytuje služby v oblasti NRP na základě Rozhodnutí o pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí č.j. 141416/2013/KUSK ze dne 30.září 2013 a 047331/2015/KUSK ze dne 24.března 2015 (viz Příloha 1).

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

1. Uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče ve smyslu § 47b zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů [dle § 48 odst. 2 písm. d)]
2. Poskytování výchovné a poradenské péče při výkonu pěstounské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče ve smyslu § 47b zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a sledování výkonu pěstounské péče této osoby. [dle § 48 odst. 2 písm. f)]
3. Pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě ve smyslu § 11 odst. 1 písm. a) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů [dle § 48 odst. 2 písm. a)].
4. Pořádání přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě ve smyslu § 11 odst. 1 písm. c) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů [dle § 48 odst. 2 písm. a)].
5. Poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stat se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče ve smyslu § 11 odst. 1 písm. d) a § 11 odst. 2 písm. c) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů [dle § 48 odst. 2 písm. e)].

Konkrétní činnosti vycházející z pověření k SPOD realizované organizací

- Poskytování odborného poradenství zájemcům o NRP a žadatelům o zprostředkování NRP ve fázích rozhodování, přípravy na náhradní rodičovství a v souvislosti s osvojením nebo svěřením dítěte do pěstounské péče
(možnosti podpory/metody práce: setkání s veřejností, individuální konzultace).
- 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, 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)
- Organizace řízených aktivit pro děti v rámci klubových setkání pěstounských rodin.
- Zprostředkování respitní péče (možnosti podpory/metody práce: organizace zprostředkovává 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 dětí).

Kritérium 1b - Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen „cílová skupina“), 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.*

Možné střety zájmu mohou být způsobeny následujícími situacemi:

- pracovník je v blízkém, osobním či příbuzenském vztahu s klientem či příbuzným klientů
- mezi klientem a organizací jsou majetkové či finanční vztahy související s chodem organizace a realizací služeb (např. klient je majitelem prostor, které si organizace pronajímá apod.)
- klient je v pracovně právním vztahu k organizaci (vykonává pro ni nějakou práci)
- klient si chce zajistit „lepší přístup“ pracovníka dárkem nebo protislužbou
- pracovník je ve vztahu vůči klientovi ve více profesních rolích

Vyhodnocování situací, které jsou střetem zájmu a jejich řešení

- Každý pracovník reflektuje situace, které nastávají mezi ním, organizací a klienty, a tím vyhodnocuje, zda by se mohlo jednat o střet zájmů. Monitorování možných střetů zájmů probíhá rovněž v rámci porad, intervizí a supervizí. Každý případ, kdy má pracovník podezření, že by se mohlo jednat o střet zájmů, je povinen konzultovat s metodickým poradcem a zaujmout potřebná opatření. Konečné rozhodnutí o postupu při řešení střetu zájmů má ředitel organizace.

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.
→ **Řešení:** Pracovník zkonzultuje situaci se svým metodickým poradcem, a zajistí se změna pracovníka. 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.
→ **Řešení:** Pracovník je povinen příbuzenský vztah nahlásit. Příbuznému pracovníka je doporučeno zahájit spolupráci s jinou doprovázející organizací.
- c) Pracovník a rodina překročí profesní hranice
→ **Řešení:** Při překročení profesních hranic je pracovník povinen konzultovat situaci s metodickým poradcem, je vytvořen plán konkrétních kroků a pracovník následně bezodkladně informuje pečující osobu o tom, jakým způsobem bude situace řešena.

Příklady možných konkrétních řešení situací:

- V situaci, kdy pracovník upřednostňuje rodinu při poskytování služeb, zprvu nedochází ke změnám při poskytování služeb. 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 metodického poradce, 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. Zprvu nedochází ke změnám v poskytování služby. Metodický poradce 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 pronajímá organizaci prostory.

→ **Řešení:** Mezi majitelem prostor a organizací je podepsána řádná smlouva o pronájmu prostor včetně podmínek, za kterých je pronájem poskytován. S majitelem prostor = klientem je vyjednáno, že pronájem prostor nebude mít vliv na kvalitu jemu poskytovaných služeb (v pozitivním i negativním slova smyslu).

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

→ **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 dárce 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** (viz Příloha 2).

Příklad 3

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

a) Klient se uchází o pracovní místo v organizaci.

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

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

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

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

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

Příklad 4

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

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

→ **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.
- **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).
- **Řešení:** Pracovník klientovu nabídku s díky odmítne, pojmenuje možný střet zájmů.

Příklad 5

Pracovník je ve vztahu vůči klientům ve více profesních rolích.

- a) Pracovník pěstounské rodiny zajišťuje asistenci u kontaktu s vlastní rodinou dítěte.
- **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 nahlížejí situaci z pohledu zájmu a potřeb dětí.
- b) Pracovník rodiny se stává zároveň terapeutem jednoho či více rodinných členů.
- **Řešení:** V případě, kdy pracovník terapeuticky pracuje individuálně se členy rodiny, je důležité na začátku stanovit pravidla konzultací: mlčenlivost pracovníka, způsob práce s výstupy z konzultace směrem k ostatním členům rodiny apod. Tato pravidla platí pro všechny členy rodiny bez výjimky (dospělé i nezletilé děti).

Příklad 6

Rodina má jinou představu o čerpání peněz a hospodaření s těmito penězi přidělenými organizací na výkon sociálně právní ochrany.

→ **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 metodického poradce nebo ředitele organizace. Dále rodině připomene možnost uzavřít Dohodu s jinou pověřenou osobou.

Příklad 7

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.

→ **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 8

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.

→ **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).

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)
- zdrojem pro „objevení“ situace, která může vést ke střetu zájmů mezi pracovníkem/organizací a klientem, může být podaná 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:
 - přímo od klienta (např. v rámci rozhovoru při osobní nebo telefonické konzultaci),
 - pracovník sám reflektuje své pochybení, nebo vzájemnou reflexí pracovníků uvnitř týmu při poradách, metodických setkáních, supervizích, nebo metodickým poradcem při intervizi
- Následuje rozhovor pracovníka s metodickým poradcem za účelem hledání řešení situace (konkrétně viz níže popisy opatření u jednotlivých příkladů rizikových situací).
- Klient je vždy informován o tom, že může podat ústní/písemnou připomínku nebo stížnost, a ví, jakým způsobem to může udělat.
- 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:

- v rámci týmu na poradě či nebo supervizi (ředitel v takovém případě pověřuje řešením metodického poradce, který je následně zodpovědný za rozhodnutí o volbě dalšího opatření),
- individuálně s pracovníkem a metodickým poradcem na intervizi (ředitel v takovém případě pověřuje řešením metodického poradce, který je následně zodpovědný za rozhodnutí o volbě dalšího opatření),
- projednána individuálně s pracovníkem, metodickým poradcem a ředitelem organizace; (za volbu dalšího řešení je v takovém případě zodpovědný ředitel)

Metodický poradce/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.**

Metodický poradce/ředitel vede tým ke stanovení nové možnosti předcházení „střetové“ situací 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.

Metodický poradce/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.



RC Slunečnice, z.ú.

Tel.: 603 141 700

E-mail: info@rcslunecnice.cz

Web: www.rcslunecnice.cz



RC Slunečnice, z.ú.

Tel.: 603 141 700

E-mail: info@rcslunecnice.cz

Web: www.rcslunecnice.cz