

Standard 1 CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY č. rev.: 03/2017

Termín poslední revize:	24. 5. 2017
Návrh revize zpracoval:	Mgr. Jana Kocourková
Návrh revize schválil:	PhDr. Tomáš Ochotnický
Termín platnosti revize:	5. 6. 2017

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 LATUS pro rodinu o.p.s. (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.

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 pečující osoby v tom, aby vytvářeli bezpečné prostředí pro zdravý rozvoj dítěte svěřeného do náhradní rodinné péče.

Dílčí cíle:

Pro pečující osoby:

- ✓ Pečující osoba rozumí specifickým potřebám svěřeného dítěte a naplňuje je.
- ✓ Pečující osoba rozumí tomu, proč je pro dítě důležité mít k ní bezpečnou vztahovou vazbu.
- ✓ Pečující osoba vědomě vytváří bezpečnou vztahovou vazbu ke svěřenému dítěte.
- ✓ Pečující osoba rozumí svým vzdělávacím potřebám v souvislosti se svou rolí náhradního rodiče.
- ✓ Pečující osoba rozumí důležitosti zachování vztahů dítěte s vlastní rodinou a/nebo 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/nebo 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 a/nebo s původním sociálním prostředím.

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 pracovníci 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 sociálně právní ochraně dětí č. j. SV/720/16 ze dne 27. 1. 2016 (viz **Příloha 1**).

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

1. Vyhledávání dětí uvedené v § 6 dle Zákona o sociálně právní ochraně¹.
2. Pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě (§ 11 odst. 1 písm. a).
3. Poskytování nebo zprostředkování poradenství rodičům při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené (§ 11 odst. 1 písm. b).
4. Pořádání v rámci poradenské činnosti přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou (§ 11 odst. 1 písm. c).
5. Činnost zaměřená na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku (§ 31 a 32).
6. Uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče podle § 47b.
7. Poskytování odborného poradenství a 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) a § 11 odst. 2 písm. c).
8. Poskytování výchovné a poradenské 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.
9. Vyhledávání fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny a jejich oznamování obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností dle § 19a odst. 1 písm. b) a § 48 odst. 2 písm. g).

¹ Následující citované paragrafy jsou obsahem stejného zákona



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)
- Pořádání odpoledních klubů pro děti se zaměřením na aktivní trávení volného času.
- Zprostředkování respitní péče
(možnosti podpory/metody práce: organizace poskytuje víkendové a letní pobyty pro děti, odpolední setkávání dětí, 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 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.*

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 pracovním právním vztahu k organizaci (vykonává pro ni nějakou práci)
- klient si chce zajistit „lepší přístup“ pracovníka dárkem nebo protisloužbou
- 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 vedoucím 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 konzultuje situaci se svým metodickým vedoucím, 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 vedoucím, 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 vedoucího, 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 vedoucí 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 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** (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 protisloužbou.

- 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 nahlízejí 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 pracovníka 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).

Příklad 9

Rodina odmítá, aby o ní byla vedena dokumentace.

→ **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 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:
 - 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 vedoucím při intervizi
- Následuje rozhovor pracovníka s metodickým vedoucím 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/písemný podnět, připomínku nebo návrh či písemnou 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 vedoucího, který je následně zodpovědný za rozhodnutí o volbě dalšího opatření),
- individuálně s pracovníkem a metodickým vedoucím na intervizi (ředitel v takovém případě pověřuje řešením metodického vedoucího, který je následně zodpovědný za rozhodnutí o volbě dalšího opatření),
- projednána individuálně s pracovníkem, metodickým vedoucím a ředitelem organizace; (za volbu dalšího řešení je v takovém případě zodpovědný ředitel)

Metodický vedoucí/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 vedoucí/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.

Metodický vedoucí/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.



LATUS
pro rodinu

LATUS pro rodinu o.p.s.

Tel.: 775 969 047, 775 969 063

E-mail: info@latusprorodinu.cz

Web: www.latusprorodinu.cz



DATUM PLATNOSTI	ČÍSLO REVIZE	JMÉNO PRACOVNÍKA	DATUM PODPISU	PODPIS PRACOVNÍKA
5. 12. 2014	01/2014			
18. 8. 2015	02/2016			
5. 6. 2017	03/2017			