

Vzájemné soužití o.p.s.
Tým Hnízdo – Čiriklano Kher
Bieblova 6, 702 00 Ostrava
Zpracoval Tým Hnízdo – Čiriklano Kher
Zapsala: Mgr. Bc. Helena Jedináková
Zpracováno: 21.12.2014, 3.2.2015 23.2.2016, 2.5.2019

# **Pravidla pro ochranu práv pěstounů a jejich svěřených dětí Postupy pro jejich předcházení a postupy při porušení práv**

**4. platná aktualizace: 2.5.2019**

V pravidle používáme termín pěstoun, děti, popř. klient

Kriterium 2 a

## **I. Kapitola - Část A/ obecná**

Podpora, pomoc a ochrana pěstounů a jejich svěřených dětí je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Pověřené osoby při své práci s pěstounem a svěřenými dětmi vychází: z **Listiny základních práv a svobod** /viz příloha č. 1/, z **Úmluvy o právech dítěte** /viz příloha č. 2/, z **Etického kodexu Týmu Hnízdo – Čiriklano Kher**, který je platný pro všechny pracovníky bez ohledu na to, kterou službu v týmu poskytují - sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, službu z pověření k výkonu SPOD, aktivity v rámci projektů.. /viz samostatný dokument tohoto standardu/. Náš etický kodex vychází z **Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky / příloha č. 1 Kodexu/**, vychází ze zákona č. 359/1999Sb., o sociálně právní ochraně dětí, v platném znění a dalších zákonů této země.

Základní lidská práva člověku přináležejí nezávisle na jakýchkoliv dalších skutečnostech. Těmi jsou nejen obvyklé „barva pleti, pohlaví, rasa, náboženství, zdravotní stav..“. Patří všem lidem bez rozdílu věku, určitého handicapu či výšky tzv. IQ. Ani stát, v tomto případě Česká republika, tím, že tato práva uvede v pozitivním právním dokumentu, je svým občanům „nepřiděluje“. Člověku jsou vlastní od narození, právě proto, že je člověkem.

Informativní přehled základních lidských práv a svobod obsahuje „**Listina základních práv a svobod**“ (**ústavní zákon č. 2/1993 Sb.**). Podle článku 1 citovaného zákona, lidé jsou svobodní a rovni v důstojnosti i v právech.

### **Základní vlastnosti lidských práv a svobod:**

- **nezadatelnost** - nikdo je lidem nepřiděluje, jsou přirozené každému člověku
- **nezczitelnost** - nedají se nikomu odebrat, ani převést na jiného člověka
- **nezrušitelnost** - nelze je ani zmenšit, omezit, změnit
- **nepromlčitelnost** - tím, že je člověk neužívá, neztrácí je

Případné omezení práva je možné jen v případech a způsobem, které stanoví zákon. Mimo zákonnou úpravu nelze základní lidská práva omezit vůbec!

Od 1. ledna 2014 termín omezení způsobilosti k právním úkonům byl občanským zákoníkem 89/2012 Sb., nahrazen termínem – omezení svéprávnosti.

## **II. Kapitola - B/ Část specifická**

Pracovníci při poskytování služby si uvědomují důležitost ochrany práv pěstounů a jejich svěřených dětí. Náš tým převážně spolupracuje s romskými občany, kteří se vyznačují určitými svými zvláštnostmi, specifiky dané kulturou, zvyky, obyčejí apod. Pracovník si je plně vědom, že při své práci musí respektovat tyto odlišnosti, brát na ně zřetel a jednat se všemi pěstouny a svěřenými dětmi, kteří vyhledají naši službu rovným způsobem. Pracovníci Týmu Hnízda proto věnují Ochráně práv zvýšenou pozornost a dbají na dodržování zásad a postupů zajišťujících ochranu práv pěstounů a svěřených dětí.

Při poskytování naší služby se setkáváme s právy individuálními, tzv. konkrétními právy.

V pravidlech níže jsme si my, pracovníci, vydefinovali výčet oblastí, ve kterých by mohlo v souvislosti s poskytováním služby docházet k porušení práva svěřeného dítěte a pěstouna. Ke každé oblasti máme vypsán výčet možných konkrétních situací porušení práva, popisy situací. Dále popisujeme, jakými **postupy se snažíme těmto možným situacím předejít, jimiž se řídíme a postupy, pokud k porušení práv dojde. Výčet není úplný.**

V případě nových zjištění situace/oblasti, kde by mohlo dojít k porušení práv pěstouna či svěřeného dítěte, vzniklou situaci společně prodiskutujeme, navrhneme možné nejlepší řešení. Ředitelka úseku následně popsanou situaci a postup pro předcházení situace doloží do těchto Pravidel a seznámí s nimi důsledně všechny pracovníky.

Pokud máme situaci vydefinovanou v těchto pravidlech a v případě, že k porušení práv klienta ze strany pracovníka dojde, snažíme se tuto chybu co nejdříve (a s nejmenším dopadem/následky) napravit jak ve vztahu k poškozenému, tak formou systémového opatření, které zamezí opakování stejné chyby v budoucnosti. O situacích, kdy by práva klienta mohla být porušena, pracovníci diskutují na úrovni týmu.

Níže uvedená práva klientů se vzájemně prolínají se zásadami Týmu Hnízda s Etickým kodexem pracovníků a dalšími pravidly.

Dodržování práv našich klientů se prolínají se všemi činnostmi, které pracovníci vůči našim klientům poskytují. Pracovníci dbají na to, aby v rámci své činnosti práva svých klientů důsledně chránili.

Přínosem pravidel pro nás je i to, že svou existencí /písemné zpracování/ udržují vědomí zaměstnanců dobře a kvalitně provádět svou práci a pomáhají zvyšovat jejich citlivost a respekt vůči pěstounům a jejich svěřeným dětem.

- ⇒ Každý pracovník je v zaškolovací době s pravidly seznámen.
- ⇒ Pracovník je povinen si pravidla prostudovat.
- ⇒ Pracovník po skončení zaškolovací doby /cca 3 měsíce/ je plně zodpovědný za dodržování práv pěstounů a jejich svěřených dětí..
- ⇒ V zaškolovací době, pokud pracovník poruší práva pěstounů či dětí, přidělený patron, popřípadě ředitelka úseku věc projedná s poškozeným, vysvětlí mu situaci, zároveň se mu omluví, sjedná okamžitou nápravu ve prospěch poškozeného a zaškolovacího pracovníka na situaci upozorní a vysvětlí postup.

#### Předcházení porušování práv obecně:

- Všichni zúčastnění jsou obeznámeni se svými povinnostmi
- Společně v týmu vysvětlujeme nejasnosti, dilema, vysvětlujeme, opakujeme si metodiky, pravidla, o situacích diskutujeme, provádíme tréninkové aktivity, modelové situace
- Hledáme řešení výhodné pro všechny strany
- V případě komplikací navrhujeme případovou konferenci, konzultace s odborníky
- můžeme navrhnout i supervizi /týmovou, případovou/
- V případě střetu porušení práv zúčastněných stran je vždy na prvním místě [zájem dítěte](#)
- [Dítěti nasloucháme, vyslyšíme jeho názor](#)
- Ředitelka úseku/zástupce provádí kontroly dokumentace, zápisů, individuálních plánů, provádí hodnocení činnosti, sleduje pracovníky při práci, vede s pěstouny a dětmi rozhovory, všímá si náznaků nespokojenosti apod.
- Každý pracovník se vzdělává, má svůj individuální vzdělávací plán, v případě nejasností, slabých stránek, neznalostí apod. může být pracovník vyslán na školení, seminář, kurz na dané téma
- Ředitelka úseku metodicky vede pracovníky
- Již při jednání se zájemcem o službu, zájemci předkládáme dohodu, jejíž přílohu tvoří pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby, pravidla pěstounům vysvětlujeme při jednání dále při podpisu dohody a během spolupráce jim připomínáme, že mají tuto možnost. Pravidla stížností máme vypracovaná i pro děti, během spolupráce klíčový pracovník je dětem vysvětluje a popřípadě předává v písemné podobě. /viz specifikováno ve standardu č. 14/.



## **Práva dítěte:**

- Dítě má právo na zachování života
- Dítě má právo na rozvoj /volný čas, vzdělání/
- Dítě má právo na ochranu
- Dítě má právo na účast /vyjádřit názor na věci, kterého se ho týkají/
- Dítě má právo na rodinný život - Dítě má právo na kontakt se svým biologickým rodičem, pokud tomu není stanoveno jinak
- Dítě má právo na důstojnost
- Dítě má právo na ochranu před zneužíváním, zanedbáváním a týráním
- Dítě má právo na soukromí
- Dítě má právo na ochranu svých dat a důvěrnost sdělení

/podrobně viz samostatný dokument Pravidla ochrany práv dětí „Znáš svá práva?“

## **Práva pěstouna:**

- Právo na rodinný život
- Právo na soukromí
- Právo na relevantní srozumitelné informace
- Právo na ochranu svých dat a důvěrnost sdělení
- Právo na důstojnost, respekt, svobodu a myšlení
- Právo na poskytnutí včasné služby, na její využití a zprostředkování služby
- Právo na řešení situace
- Právo na změnu poskytované služby

Níže jsou popsány oblasti, možné situace porušení práv a postupy po předcházení a nápravě.

## Oblast: Práva a zájmy svěřených dětí

### Situace:

### Pracovník upřednostní zájem pěstouna nad zájmem dítěte

*Dle Úmluvy o právech dítěte – **právo na účast, je jedním ze základních principů.***

#### **Popis situace:**

- Pěstoun hovoří s pracovníkem o situaci dítěte, dítě je komunikaci přítomno. Dítě se chce k celé záležitosti vyjádřit, chce být účasten plánování, pracovník však dítěti sdělí např.: „...já si radši vyslechnu pěstouna...“, „... tvůj názor mě nezajímá...“, „...běž si vedle hrát, rušíš nás...“ , „...nerozumíš tomu, jsi malý/á...“ apod.

Pracovník v takovém případě upřednostňuje zájem pěstouna nad zájmem dítěte, pracovník staví dítě do znevýhodněného postavení, nevhodným chováním jej může poškodit.

#### Postupy pro předcházení situací, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- Pracovník, který pracuje s pěstounem si zmapuje situaci, vyhodnotí, nakolik dítě je mentálně a rozumově zralé vyjádřit svůj názor.
- Pracovník vždy vyslechne názor dítěte. Pracovník však musí, vzhledem k tomu v jaké vývojové fázi se dítě nachází a jaká je jeho zralost, umět na základě svých znalostí a zkušeností posoudit, jakou váhu tomuto názoru přikládat.
- Pracovník si zvyšuje své odborné znalosti, vzdělává se v oblasti psychologie dítěte, především v oblasti vývojových fází, osobnosti dítěte, rodinných vztahů apod.
- Metodické vedení pracovníků, konzultace
- Sledování pracovníků při práci

#### **Popis situace:**

- Pěstoun odhání dítě, nedává mu prostor k vyjádření svého názoru:

#### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- Pracovník uvědomí pěstouna, že dítě má právo se vyjádřit, opětovně pěstounovi sdělí, že naše služba je postavena především na zájmech dítěte, nikoli pěstounů /poprvé mu tuto skutečnost sděluje již při jednání se zájemcem o službu/
- Pracovník může dítěti a pěstounovi navrhnout, že si s dítětem povykládá o samotě apod.

#### **Popis situace:**

- Dítě má strach z návštěvy biologické rodiny: Dítě, které je umístěno do pěstounské péče, ukazuje na jeho nejistotu, obavy a strach z nadcházející návštěvy v rodině biologických rodičů.

#### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- Dítě bude komplexně připraveno na kontakt – zajímáme se o názor dítěte, zmapujeme situaci, v případě že máme podložený fakt, že dítě není připraveno na

kontakt s rodiči, rodičům situaci vysvětlíme, zapojíme popř. psychologa, dle situace navrhneme mediaci, navrhneme setkání pěstounů a rodičů bez dětí. Dle situace navrhneme setkání rodičů, pěstounů a dítěte na neutrální půdě /kde se dítě cítí bezpečno/, za přímé asistence soc. pracovníka, dle závažnosti za možné účasti psychologa za účelem aklimatizace dítěte.

- Pracovník se průběžně vzdělává, probíhají metodické konzultace
- Všichni zúčastnění jsou obeznámeni se svými povinnostmi
- Vysvětlujeme, opakujeme
- Hledáme řešení výhodné pro všechny strany
- V případě komplikací nastupuje supervize, případové konference, konzultace s odborníky, konzultace s OSPOD

#### Postupy při porušení práva dítěte u výše uvedených možných situací

- Pracovník, který porušil právo dítěte, se dítěti a pěstounovi osobně omluví
- Nadřízený se dítěti a pěstounovi také omluví, povede s ním rozhovor, pokud z rozhovoru s dítětem vycítí, že je mezi dítětem popř. pěstounem a klíčovým pracovníkem narušena důvěra, pohovoří s pěstounem i dítětem a sama navrhne změnu klíčového pracovníka.
- Nadřízený povede rozhovor s klíčovým pracovníkem
- S pracovníkem je o celé situaci veden rozhovor, pracovník bude následně opětovně proškolen, nadřízený může pracovníka vyslat na seminář, školení s danou tematikou
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem.
- Pokud nedojde k nápravě, ředitelka úseku navrhne ukončení pracovního poměru

**Níže uvedené oblasti se týkají nejen pěstounů ale také jejich svěřených dětí, při porušení práva jsou postupy stejné.**

## Oblast: Rodinného života

Rodinný život spočívá v udržování a rozvíjení vzájemných, citových, morálních a sociálních vazeb mezi nejbližšími osobami.

### Situace:

## Pracovník upřednostní své zájmy nad zájmy pěstouna, dítěte, či biologického rodiče

### Popis situací

- v individuálním plánu na ochranu dítěte /dále jen IPOD/: biologický rodič má navštěvovat děti svěřené v pěstounské péči. /pěstoun by měl umožňovat návštěvu/. Pracovník by jej měl k tomuto motivovat. Biologický rodič má ale ze společného setkání strach, požádá pracovníka o osobní asistenci, pracovník jej odmítne, sdělí mu, že situaci zvládne, že nemá čas.

### Postup pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- Pokud OSPOD vyhodnotí situaci, že je žádoucí, aby rodič navštívil své děti, klíčový pracovník pak dojedná s rodičem i pěstounem v předstihu termín společného setkání.
- O setkání uvědomí také dítě – na situaci jej připraví
- V případě, že pracovník v daný den nemůže z provozních či jiných vážných důvodů jet a situace nastane až v den, kdy mají spolu jet za dětmi, zajistí za sebe náhradu, pokud pracovník bude vědět dopředu, že nemůže biologickému rodiči uskutečnit doprovod, včas se mu omluví, mohou spolu sjednat náhradní termín. Věc nahlásí OSPODU /OSPOD může mylně nabýt dojmu, že biologický rodič nechce jet za dítětem/.

### Popis situací

- Pracovník není objektivní k pěstounovi a rodiči stejně, protěžuje jednoho z nich, hovoří negativně o druhém př. pracovník řekne pěstounovi, „...ten rodič se vůbec nestará, já bych mu dítě nevrátil...“
- Pracovník hovoří s dítětem hanlivě o jeho rodiči, nebo pěstounovi, „...zůstaň u pěstouna, máma se o tebe nestará... tak proč by jsi se s ní stýkal...“ „... pěstoun není tvůj rodič, nemusíš ho poslouchat...“
- Pracovník hovoří hanlivě o dítěti, které je rozhovoru přítomno „ no máte to s ním těžké, měla jste si to rozyslet...“

### Postupy pro předcházení výše uvedeným situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- Pracovník si zvyšuje své odborné znalosti, vzdělává se v oblasti komunikace, asertivity, empatie, rodinných vztahů apod.
- Tréninkové aktivity v týmu /hraní rolí, modelové situace/
- Metodické vedení pracovníků
- Pracovník se řídí etickým kodexem, zásadami Hnízda
- Kontroly pracovníků při práci
- Rozhovory s klienty/pěstouni a biologičtí rodiče/

### Postupy při porušení práv klienta /pěstouna či biologického rodiče u výše uvedených situací

- Pracovník, který porušil právo klienta, se klientovi osobně omluví
- Omluvu klient obdrží zároveň od nadřízeného /ředitelky úseku, v nepřítomnosti od zástupce/ klíčového pracovníka
- Nadřízený navrhne klientovi, že má možnost podat na klíčového pracovníka stížnost
- Protože došlo k narušení důvěry mezi klientem a klíčovým pracovníkem, nadřízený navrhne klientovi možnou změnu klíčového pracovníka.
- S pracovníkem je o celé situaci veden rozhovor, pracovník bude následně opětovně proškolen, nadřízený může pracovníka vyslat na seminář, školení s danou tematikou
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem.
- Pokud nedojde k nápravě, ředitelka úseku navrhne ukončení pracovního poměru



## **Oblast: Soukromí pěstouna, dítěte**

*„Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem“ (Základní listina práv a svobod, čl. 7, odst. 1)*

*„Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života“ (Základní listina práv a svobod, čl. 10, odst. 2)*

### **Situace:**

## **Pracovník nerespektuje /porušuje, omezuje/ soukromí pěstouna, dítěte**

### **Popis situací:**

- Pracovník vstoupí sám do bytu pěstouna, aniž by ho k tomuto vyzval
- Pracovník navštíví neohlášeně pěstouna bez jeho vědomí a trvá na návštěvě
- Pěstoun, dítě přijde na pracoviště, pracovník s pěstounem nebo dítětem o jeho situaci hovoří na chodbě/ v kanceláři, kde jsou přítomni jiní pracovníci, nebo dokonce jiní klienti
- Pracovník vstoupí do bytu bez přítomnosti pěstouna
- Pracovník při návštěvě bez svolení dítěte přehrabuje jeho hračky, dívá se do žákovské knížky, vejde do jeho pokojíku...

Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

### **v kanceláři**

- je-li v kanceláři přítomen jiný pracovník, klíčový pracovník se pěstouna, dítěte zeptá, zda mu nevadí přítomnost jiných pracovníků, sdělí mu, že oni stejně jako on podléhají mlčenlivosti. Pokud pěstounovi, dítěti bude přítomnost jiných pracovníků vadit, klíčový pracovník požádá ostatní pracovníky, aby odešli do jiné místnosti, je-li to možné, sám nabídne možnost jiné místnosti, kde zajistí soukromí /zasedací místnost/
- je-li v kanceláři přítomen jiný klient, pracovník jde do jiné místnosti
- pracovníci si dopředu plánují termíny schůzek
- pracovníci, kteří sdílejí jednu kancelář, si sdělují termíny schůzek se svými klienty a plánují si je tak, aby nenarušovali soukromí klientů

### **návštěva v domácnosti pěstouna a svěřeného dítěte**

- pracovník se vždy s pěstounem dohodne na době a místě návštěvy, mohou navrhnout alternativní řešení
- pracovník respektuje svého pěstouna, žádá ho o svolení návštěvy v jeho domácnosti
- pracovník vchází do bytu jen na vyzvání, neprovádí v bytě kontrolu, byt si může prohlédnout jedině v případě, když ho pěstoun sám vyzve
- jsou-li přítomni rodinní příslušníci – pracovník se pěstouna zeptá, zda mu bude vadit jejich přítomnost, navrhone, že půjdou třeba vedle do místnosti, pokud zjistí, že rodinu navštívila např. návštěva a pěstoun se věnuje jim, pracovník mu nabídne, že přijde jindy
- pokud je v bytě jen nezletilá osoba, pracovník nevstupuje. /je-li doma samotné dítě ve věku, kdy může dojít k jeho ohrožení, pracovník se řídí pravidly Standard č. 15 Rizikové situace/.
- Dítěte se pracovník vždy zeptá, zda může vejít do jeho pokoje, ukážeme-li hračky apod. respektuje ho

Postupy pro předcházení výše uvedeným situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- Pracovníci si opakují pravidla
- Sledování pracovníka při práci /nejlépe je možno zjistit při návštěvách v kanceláři/
- Pěstouna mohou navštívit jak pracovník OSPOD tak klíčový pracovník současně, pěstoun se společnou návštěvou musí být obeznámen
- Tréninkové aktivity, nácvik situací
- Rozhovory s pěstouny
- Dotazníky spokojenosti pěstounů, dětí

Postup při porušení práva pěstouna, dítěte

Pokud nadřízený zjistí pochybení ze strany pracovníka, který nerespektoval soukromí klienta

- Pracovník se klientovi osobně omluví
- Omluvu klient obdrží zároveň od nadřízeného
- Nadřízený navrhne klientovi, že má možnost podat na klíčového pracovníka stížnost
- Protože došlo k narušení důvěry mezi klientem a klíčovým pracovníkem, nadřízený navrhne klientovi možnou změnu klíčového pracovníka.

pracovník bude následně opětovně proškolen

- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem.

Pokud se nadřízený dozví, že pracovník nerespektoval soukromí klienta v jeho domácnosti, postup stejný viz výše.

**Pracovníci jsou si plně vědomi, že studenti nenavštěvují pěstouny se svěřenými dětmi, i kdyby k tomuto dal pěstoun souhlas. K návštěvě by musel dát souhlas zákonný zástupce dítěte. Pokud bychom tento souhlas získali, pak návštěva studenta je možná.**

## Oblast: Přístupu a zacházení s osobními informacemi pěstouna, dítěte

### Situace:

### **Pracovník nepředá pěstounovi nebo dítěti všechny potřebné a relevantní informace**

#### **Popis situací**

- Pěstoun/dítě chce vědět informace v souvislosti s poskytovanou službou, pracovník si mezi tím s někým např. telefonuje, odbude jej s tím, že nemá na něj čas, protože má důležitý hovor, navrhne ať přijde jindy.
- Pracovník zatajuje úmyslně/neúmyslně důležité informace, jako např. že může pěstoun nahlížet do dokumentace apod., že má právo kdykoli ukončit dohodu a uzavřít dohodu s jinou organizací, o možnosti zajištění tábora pro dítě .....

#### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv:

- Pracovníci jsou proškoleni a vědí, jaké informace mají předávat.
- V případě uzavírání dohody je se zájemcem dohodnuta schůzka na daný termín, které bude přítomna pověřená osoba a vyhrazuje si dostatek času
- Pokud je pracovník sám na pracovišti a zvoní telefon, telefon přijme, pěstounovi/zájemci se omluví, požádá jej o strpení. Soukromé hovory v tu dobu nepřebírá. Je-li přítomen jiný pracovník, požádá jej, aby přijímal telefony on.
- Opakování metodik, tréninkové aktivity, školení, semináře

#### Postup při porušení práva zájemce/pěstouna

- klíčový pracovník/pracovník, se pěstounovi/zájemci omluví, omluvu učiní i nadřízený
- navržení pěstounovi/zájemci možnost podat stížnost
- ředitelka úseku pěstounovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem.

#### **Popis situace**

- Pěstoun se cítí být nespokojen s klíčovým pracovníkem, neví však, že má možnost požádat o změnu

Pracovníci si jsou vědomi omezení tohoto práva:

- ve výběru klíčového pracovníka - klíčový pracovník je pěstounovi při/po uzavření dohody přidělen (neznají se). Během spolupráce má pěstoun možnost požádat o změnu svého klíčového pracovníka, avšak s ohledem na možnosti kapacity jiného pracovníka /počet pěstounů a pracovní úvazek/.Není možno pracovní přetížít jednoho pracovníka
- z provozních důvodů -pěstoun může být spokojen se svým klíčovým pracovníkem, ten však ukončí pracovní poměr, je dlouhodobě nemocen, čerpá svou dovolenou

apod., v takovém případě pěstoun má právo vybrat si jiného klíčového pracovníka (dle možností) není-li rozhodnut, bude pěstounovi klíčový pracovník přidělen

#### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- informace o možnosti, výběru či změny klíčového pracovníka a za jakých podmínek je mu toto umožněno, je pěstoun informován již při jednání se zájemcem o službu, dále při uzavírání dohody a během spolupráce
- ředitelka úseku si všímá náznaky nespokojenosti pěstounů, dětí, vede s nimi rozhovory
- ředitelka úseku sleduje plnění individuálních plánů, zjišťuje příčiny neplnění
- dotazníky spokojenosti pěstounů, dětí
- opakování metodik, metodické konzultace

#### Postup při porušení práva pěstouna

- pokud se nadřízený dozví o skutečnosti, že pěstoun chtěl změnit klíčového pracovníka a tuto skutečnost pracovník nenahlásil svému nadřízenému
- vede s pracovníkem rozhovor, proč pěstounovi nevyhověl a skutečnost zatajil
- k rozhovoru přizve pěstouna /situace se mohla změnit a pěstoun již nemusí trvat na změně/
- pokud pěstoun na změně trvá, nadřízený pátrá po příčinách změny, zhodnotí situaci
- v případě oprávněnosti navrhne pěstounovi možnost podat stížnost
- pracovník a nadřízený se pěstounovi omluví
- nadřízený se s pěstounem dohodnou na změně klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
  
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem

**Pokud o změnu klíčového pracovníka žádá samotné dítě, ředitelka s ním pohovoří zjišťuje příčiny, pohovoří poté s pěstounem, pohovoří také s klíčovým pracovníkem, pokud je žádost dítěte odůvodněná, bude se snažit s pěstounem dohodnout na změně.**

#### **Popis situace:**

- Pracovník hovoří s pěstounem a dítě je přítomno a je neklidné. V tomto případě může dojít k poškození pěstouna, kdy pracovník nepodá relevantní a všechny potřebné informace. Pracovník bude mít tendenci rozhovor co nejrychleji ukončit, pěstoun bude věnovat pozornost dítěti, a ne jemu podávaným informacím. Pěstoun potvrdí, že podaným informacím rozuměl, nesoustředěním mu však mohlo důležité sdělení uniknout.

#### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- Pro děti máme vyhrazené místo /dětský koutek/ s hračkami, psacími potřebami apod., pokud je dítě malé, požádáme kolegu, aby se mu věnovalo, nebo jej posadíme vedle pěstouna a dáme mu k dispozici hračky, aby se mohlo zabavit. Nejdříve se snažíme zabezpečit a uklidnit dítě, pak vedeme rozhovor s pěstounem.
- Pokud dítě je stále neklidné a je zřejmé, že pěstoun nevěnuje naši pozornost a žádné prostředky k uklidnění dítěte nepomáhají, navrhne schůzku ukončit, nabídneme možnost jiného termínu, či návštěvy u pěstouna, kde se dítě cítí bezpečněji.

- Schůzku si s pěstounem naplánujeme dopředu, snažíme se zajistit, aby mohl se některý z pracovníků věnovat dětem, pokud možno setkání uskutečňujeme v domácnosti, kde se dítě cítí bezpečně.
- Vzdělávání, tréninkové aktivity
- Rozhovory s pěstouny, sledování pracovníků při práci
- Školení, kurzy na téma, komunikace v krizových situacích, jednání ve stresových situacích, etické chování.....

#### Postup při porušení práva pěstouna

- Pokud atmosféra negativně zasahuje i do samotného rozvoru s pěstounem, pracovník zvyšuje hlas, je nervózní, neuplatní možné předešlé nástroje a pěstoun odejde nespokojen, pak je s pracovníkem veden rozhovor, opětovně je proškolen, doporučeno vzdělávání v oblasti krizových situací, syndromu vyhoření apod.
- Omluva pěstounovi – klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- Navržení pěstounovi podat stížnost, možnou změnu klíčového pracovníka
- první pochybení – ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem – ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem

#### **Situace:**

### **Únik osobních dat**

*Každý pěstoun má právo, aby jeho osobní údaje byly užívány jen s jeho svolením a jen pro nezbytně nutnou potřebu organizace s jasně stanovenými pravidly.*

*„Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě“ (Základní listina práv a svobod, čl. 10, odst. 3)*

#### **Popis situací:**

- Spisová dokumentace se dostane do rukou třetí osoby, pracovník nechá spisy na stole
- pracovníci hovoří o pěstunech nebo svěřených dětech v přítomnosti jiných osob bez souhlasu pěstouna na veřejném místě
- tendence pracovníka informovat známého, příbuzného, pracovníky jiných NNO, biologického rodiče apod. o pěstounovi bez vědomí a souhlasu pěstouna
- pracovník spisy vynese ven

#### **Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv**

- každý pracovník při přijetí do zaměstnání podepisuje prohlášení o mlčenlivosti a řídí se tímto prohlášením, personál zachovává povinnou mlčenlivost o pěstunech během i po skončení pracovního poměru
- pěstoun při uzavírání dohody podepisuje souhlas s poskytováním informací osobám, pro které se sám rozhodl, Souhlas tvoří přílohu dohody, souhlas musí být založen ve spisové dokumentaci pěstouna
- pěstoun je informován o tom, že je povinností pracovníka v souladu se zákonem podávat informace OSPOD, u kterého je pěstoun veden v evidenci, zasílat jim zprávy o spolupráci
- mimo kancelář pracovník spisovou dokumentaci vynáší jen v odůvodněných případech a pouze se svolením ředitelky úseku, o skutečnosti musí sepsat protokol /máme pro

tuto situaci vypracované pracovní postupy: /viz standard č. 13: *Pravidla vedení dokumentace o výkonu sociálně právní ochrany.*/

- při práci se spisy pěstounů a ostatními materiály obsahujícími osobní údaje si pracovník hlídá soukromí a dbá na to, aby k nim neměly přístup třetí osoby, spisy pěstounů jsou v uzamykatelných skříních
- rodinný příslušník může nahlédnout do dokumentace jen se souhlasem pěstouna ,pro tuto situaci máme vypracovaná pravidla /viz standard č. 13 *Pravidla vedení dokumentace o výkonu sociálně právní ochrany.*/
- opakování metodik
- kontroly na pracovišti

#### Postup při porušení práva pěstouna

- omluva pěstounovi klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- navržení pěstounovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku pěstounovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem
- Pokud pracovník vynese spisovou dokumentaci ven bez vědomí ředitelky úseku, nebo podá informace třetí osobě bez souhlasu klienta, která by navíc **mohla vážně poškodit klienta**, ředitelka navrhne klientovi podat na pracovníka trestní oznámení, pracovníkovi může být **navržena výpověď pro hrubé porušení pracovních předpisů**, navíc může být hnán k zodpovědnosti dle o.s.ř. nebo trestního zákona – o sankci rozhodne ředitel organizace.

#### **Situace:**

### **Pracovník porušuje důvěrná sdělení pěstouna, dítěte**

#### **Popis situace**

- **Může nastat situace, kdy někteří pěstouni si nechají posílat svou korespondenci na naši adresu, může se pak stát, že pracovník otevře dopis buď nedopatřením, nebo s úmyslem nahlížet do jeho korespondence bez jeho vědomí a svolení /zkušenosti ze SAS/**

#### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- Pracovníci nikdy neotevírají dopisy pěstounů a všech klientů. Pokud dopis pěstouna je adresován na naši adresu ale se jménem pěstouna, pracovník dopis přiloží do dokumentace v uzavřené obálce a kontaktuje pěstouna k jeho vyzvednutí.
- Pracovníci jsou proškoleni.
- Opakování metodik

#### Postup při porušení práva pěstouna

- pracovník a nadřízený se pěstounovi omluví
- navržení pěstounovi možnost podat stížnost
- protože v tomto případě může dojít k narušení důvěry mezi pěstounem a pracovníkem, nadřízený navrhne pěstounovi možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí

- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem.

## Oblast: Řešení situace pěstouna, dítěte

### Situace:

## **Pěstoun žádá službu po pracovníkovi, ten si však neví rady**

/v tomto případě může dojít i ke střetu zájmů mezi pěstounem a zaměstnancem, v pravidlech střetu zájmů již neuvádíme/

### **Popis situací:**

- pracovník chce pěstounovu , dítěte situaci vyřešit sám, rozhodne v jeho neprospěch
- pracovník se obává, že u pěstouna, dítěte ztratí důvěru, proto se bude rozhodovat sám
- pěstoun, dítě bude vyžadovat okamžité řešení, pracovník rozhodne, ale neví, zda činí správně

### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv:

- pokud si pracovník neví rady v situaci při spolupráci s pěstounem a dítětem, omluví se s tím, že by rád jeho situaci zkonzultoval se zkušenějším kolegou nebo ředitelkou úseku, až se dohodnou na možném řešení, poté bude pěstoun, dítě ihned informován.
- pracovník dle situace požádá o konzultaci okamžitě, nebo dohodne termín další schůzky
- následně o vzniklé situaci společně pohovoří v celém týmu na nejbližší poradě
- pracovník musí mít možnost o problému diskutovat, zvažovat, analyzovat jednak ve spolupráci se svými kolegy, popřípadě i dalšími odborníky (pracovník OSPODU, psycholog, zástupce školy apod.),
  - společně vytvoří návrh na nové pravidlo, metodický postup, navrhnou řešení, které je přijatelné a je v zájmu klienta, při tvorbě nového pravidla všichni pracovníci dbají na to, aby nebyla poškozena práva a důstojnost pěstouna
  - ředitelka úseku poté vydá metodiku či pravidlo, přiloží ho ke stávajícím pravidlům, seznámí s pravidlem všechny pracovníky, kteří se jím budou následně řídit a nést tak za dodržování nového pravidla zodpovědnost
  - tréninkové aktivity, modelové situace
  - opakování metodik, metodické konzultace
  - školení, semináře
  - konzultace, supervize
  - podněty k případové konferenci

### Postup při porušení práva

- omluva klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- navržení možnost podat stížnost
- ředitelka úseku navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.

- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem
- Pokud však pracovník podá mylné informace pěstounovi tak, že ho **poškodí v jeho právech** a přivede tak pěstouna v úmyslný omyl, ředitelka úseku pracovníkovi hned navrhne **písemné napomenutí s finančním postihem**

### Situace:

## Pracovník pěstounovi, dítěti neposkytne včas službu

### Popis situací

- pracovník nenavštíví pěstouna, zapomene na něj
- ve stejnou dobu si naplánuje dvě schůzky, upřednostní tak jiného pěstouna

### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- pracovník si s pěstounem individuálně dojednává schůzky podle potřeb pěstouna s ohledem však na pracovní dobu pracovníka
- v případě dlouhodobé nepřítomnosti pracovníka je pro pěstouna zajištěna jeho zastupitelnost
- pokud se stane, že pracovník v době naplánované schůzky jedná v zájmu jiného klienta /schůzka se protáhla, krizová intervence, neodkladná záležitost např. brání v tom provozní důvody apod./, Pouze v závažných situacích pracovník pokud ví již dopředu, že v době schůzky bude vykonávat neodkladnou záležitost, dopředu informuje pěstouna o nemožnosti vykonat schůzku a dojedná jiný termín, neví-li tuto skutečnost dopředu, pěstounovi se pracovník omluví a dojedná jiný termín
- pracovníci se řídí pravidly, jsou pravidelně proškolení
- sledování pracovníků při práci
- rozhovory s pracovníky
- dotazníky spokojenosti

### Postup při porušení práva pěstouna

- omluva pěstounovi klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- navržení pěstounovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku pěstounovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem
- Pokud ředitelka úseku zjistí, že pracovník měl jednat s pěstounem a v té době se věnoval **soukromým záležitostem** v pracovní době, v takovém případě s ním bude učiněn hned **písemný zápis s možným finančním postihem**.

### Popis situací

- **Pracovníci omezí službu a neoznámí tuto situaci pěstounovi**

### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- Pokud dojde z různých příčin k omezení služby /nedostatek personálu, onemocnění, služba nemůže být provozována v ambulanci z havarijních důvodů apod./,
- ✓ pokud se jedná o ambulantní službu pak:



- objednané pěstouny pokud je to možné /je na ně kontakt/ informujeme dopředu, popř. je osobně navštívíme
  - v každém případě na dveře zvenku dáme informaci o tom, od kdy do kdy bude služba omezena a z jakého důvodu
- ✓ jedná-li se o terén:
- pracovník dopředu se omluví, není-li to možné, při následné návštěvě se omluví

### Situace:

## Přesahování kompetencí pracovníka

### Popis situace

→ tendence pracovníka rozhodovat pod tlakem okolností či situace, do témat, na které nedostačuje jeho kvalifikace, či jeho kompetence /např. zasahuje do kompetencí ředitelky, psychologa, mediátora.../ pěstoun požádá o psychologickou pomoc, pracovník sdělí, já to zvládnou, není třeba psychologa. Bude se sám snažit posoudit psychický stav dítěte.

### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- ředitelka úseku kontroluje pracovníky při práci,
- vede rozhovory s pěstouny,
- je vnímavá na náznaky stížností, připomínek ze strany pěstounů,
- provádí kontrolu dokumentací
- opakování metodik, proškolení, náplně práce, povinnosti klíčových pracovníků

### Postup při porušení práva pěstouna

- omluva pěstounovi klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- navržení pěstounovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku pěstounovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem
- 
- Pokud ředitelka úseku zjistí, že pracovník jednal s pěstounem a vědomě ho poškodil tak, že pro pěstouna či jeho dítě, bude mít negativní důsledky v takovém případě s ním bude učiněn hned **písemný zápis s možným finančním postihem.**

## Oblast zachování důstojnosti, respektu, svobody a myšlení pěstouna, dítěte

### Situace:

### Potlačení svobody myšlení a projevu

#### Popis situace

- pracovník má tendenci s pěstounem, dítětem manipulovat, rozhoduje za něj, přikazuje mu, co má dělat bez nabídnutí alternativního řešení /"...toto vzdělávání musíte absolvovat, na tento tábor dítě pojede..."!
- pracovníci nutí pěstouna uvažovat tak, jak oni uznají za vhodné „ to nemyslíte vážně, vaše úvaha je zcela nemístná, já vím, co je pro Vás lepší, do toho bytu se nestěhujte
- dítě má ve škole výchovné problémy, pracovník půjde bez vědomí pěstouna sám do školy a situaci se bude snažit sám řešit ..."

- *Právo uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace a rozhodování o sobě a svých záležitostech je základním právem dospělé osoby a společným jmenovatelem takřka všech základních lidských práv.*
- *Schopnost rozhodovat sám o sobě, dává člověku pocit jeho svobody a nezávislosti, ale také pocit kontroly nad sebou samým.*

#### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- pracovníci pouze nabízejí možná řešení situace, pěstoun rozhoduje o tom, jaké řešení si chce zvolit
- pracovníci však upozorňují pěstouna na případné nereálnosti jeho úvah, či negativní důsledky jeho jednání
- pracovníci pěstounovi objasňují důležitost naplňování stanovených cílů IPODu a vysvětlují mu provázanost nabízených postupů
- treninkové aktivity, sledování pracovníků při práci, rozhovory s pěstouny, opakované proškolení, všímavost náznaků nespokojenosti pěstouna
- vzdělávání pěstounů

#### Postup při porušení práva pěstouna

- omluva pěstounovi klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- navržení pěstounovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku pěstounovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- omluva pěstounovi klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- navržení pěstounovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku pěstounovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem

## Situace:

# Porušení nedotknutelnosti pěstouna, dítěte

## Popis situací

- pracovník hodnotí pěstouna, dítě na základě předchozích informací např. ze strany OSPOD, příbuzných... a činí závěry, soudí ho, říká mu, že si (např. za svou situaci může sám)
- pracovník upřednostňuje pěstouna se stejnou příslušností, nebo který se hlásí ke stejnému etniku /Rom - rom, nerom - nerom/

## Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- pracovník při vstupu do zaměstnání byl seznámen s Etickým kodexem, v rámci zaškolování byl informován o tom, že nehodnotí pěstouna, nesoudí ho, byl informován o cílové skupině
- pracovník, který není vnitřně ztotožněn např. se sexuální orientací pěstouna, situaci oznámí ředitelce úseku, ta provede změnu klíčového pracovníka, zajistí zastupitelnost
- pracovníci Týmu nevyžadují po pěstounovi informaci o tom, jakého jsou vyznání, není to pro ně nezbytná informace, proto se tímto vůbec nezabývají
- opakování metodik, proškolení, tréninkové aktivity, sledování pracovníků při práci, rozhovory s pěstouny, všímatost náznaků nespokojenosti pěstouna

## Postup při porušení práva pěstouna

- omluva pěstounovi pracovníkem i nadřízeným
- navržení pěstounovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku pěstounovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- omluva pěstounovi klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- navržení pěstounovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku pěstounovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem
- Pokud ale pracovník projevuje **náznaky šikany, rasismu, diskriminačního chování**, ředitelka úseku navrhne pracovníkovi ve zkušební době ukončit smlouvu, s pracovníkem, kterému smlouva trvá, **učiní hned písemný zápis s finančním postihem**.

## Situace:

# Nevhodné oslovování pěstounů, dětí

## Popis situace:

- pracovník nedodržuje společenská pravidla při jednání s pěstounem vykání/tykání. Pěstoun nás navštíví, je mnohem mladší než pracovník, pracovník mu začne tykat. „Podívej se Aleno...“ aniž by pěstouna znal, či se spolu dohodli na oslovování. Dítě je starší 15 let a pracovník mu tyká.

## Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- zachování důstojnosti pěstouna a dítěte je jednou z našich hlavních zásad
- pracovník pěstounům vyká, jen po oboustranné domluvě je možné tykání
- tykat je možno dětem mladším 15 let..
  - Zachování důstojnosti pěstouna a také důvěrné oslovování je vydefinováno v Pravidlech *Pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, pravidlo tvoří samostatný dokument*
- tykáme pouze dětem do 15 let, mládeži starší 15 let se ptáme, jak si přeje oslovovat, jestli si přeje vykat či tykat
- osobám nad 18 let vykáme /mimo situace popsané níže upravené samostatným pravidlem pro „*Důvěrné oslovování klientů*“ - viz níže/
- pěstouny oslovujeme buď:
  - příjmením a titulem (např: *paní Ing. Nováková*)
  - příjmením (např.: *paní Nováková*)
  - jménem (např.: *paní Heleno, paní Helenko-dle přání*)
  - přeje-li si pěstoun oslovovat:
    - vlastním jménem bez „*paní*“ *pane*“ – klíčový pracovník si je však vědom, že pak by i on sám mohl být oslovován bez oslovení „*paní*“, pokud obě strany se na tomto dohodnou, mohou se tak oslovovat pouze jménem
    - může dojít i k situaci, že pěstoun oslovuje pracovníka jménem, pracovník s tímto souhlasí a pracovník oslovuje pěstouna např.: *paní Heleno, nebo paní Nováková* apod.,- obě strany se vzájemně na oslovování dohodnou
- nepoužíváme oslovování pěstouna např.:
  - Helčo, Helíku, Majdo, Rudlo apod.

chce-li pěstoun, abychom mu tykali – vhodnou šetrnou formou vysvětlíme, (např.: *že mu budeme vykat, jelikož si ho vážíme apod...*), v naší službě jsou však situace:

#### **Pravidlo pro „Důvěrné oslovování klientů“**

- Protože Tým Hnízdo pracuje převážně s romskou komunitou a dokonce někteří naši pracovníci se s klienty znají již déle předtím, než klienti začali využívat naši službu (někteří pracovníci sami pochází z komunity, bydlí ve stejné lokalitě či v domě), se pak stává, že klient si s pracovníkem tykal a oslovoval ho jménem ještě předtím, než s Tým Hnízdo klient uzavřel smlouvu. Pak obě strany po vzájemné dohodě zůstanou i při poskytování služby při oslovování křestním jménem a tykání. Tuto skutečnost však pracovník oznámí ředitelce úseku /pracovník s takovým klientem nespolupracuje – viz Pravidla pro vymezení možných střetů zájmů/.
- Pokud si klient, kterého neznáme, přeje, abychom ho oslovovali jménem a tykali mu, přestože mu vysvětlíme, že je vhodnější vykání, toto jeho přání respektujeme s ohledem na vytváření vzájemného vztahu. My klientovi s ohledem na možné střety zájmů nenabízíme, aby i on nám tykal /nerespektování pracovníka, překračování hranic apod./, záleží ale na samotném pracovníkovi, pro kterou formu se rozhodne.

→ Pracovník však sám tykání klientovi nenabízí.

→ Toto činíme s ohledem na navázání důvěrného vztahu. Jsme si vědomi toho, že bychom s ohledem na kvalitu naší práce, neměli tykat osobám starším 18 let, ale na druhé straně víme, že klient by se nám jinak neotevřel a některým klientům není

přirozené oslovovat jinou osobu příjmením, či používat „pane“ a vykat. Oslovování klientů je zcela individuální.

#### Postup při porušení práva pěstouna

- Omluva pěstounovi klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- navržení pěstounovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku pěstounovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem
- pokud ale pracovník pěstounovi tyká a pěstoun mu vyká, nebo dítě straší 15 let si přeje vykat, pracovník toto nerespektuje, pracovník tak uplatňuje prokazatelně svou moc, či ho jiným způsobem ponižuje, ředitelka úseku navrhne pracovníkovi ve zkušební době ukončit smlouvu, s pracovníkem, kterému smlouva trvá, **učiní hned písemný zápis s finančním postihem,**

## Oblast: možného řešení porušování práv pěstouna a svěřených dětí

### Situace:

**porušení možnosti podat stížnost** / Zde může dojít k nesouladu, kdy poskytovatel rozhoduje sám o sobě, svádí boj, má-li stížnost zaevidovat či ne, proto uvádíme také viz: Pravidla pro vymezení možných střetů zájmů zaměstnanců/pověřené osoby a osob z cílové skupiny a pravidla pro řešení těchto situací

### Popis situace

- pracovník neinformuje ředitelku úseku o stížnosti pěstouna či svěřených dětí
- pěstoun/svěřené děti není o možnosti podat stížnost informován
- pracovník bagatelizuje stížnost podanou pěstounem či svěřeným dítětem, přehlíží ji
- pracovník přemlouvá pěstouna či svěřené dítě k tomu, aby stížnost nepodal („citově ho vydírá“)
- pracovník stornuje podanou stížnost

### Postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k omezení nebo porušení práv

- informace o možnosti podat podnět, připomínku a stížnost je klient informován již při jednání se zájemcem o službu, dále při uzavírání smlouvy a během spolupráce
- informace o možnosti a způsobu podat podnět, připomínku a stížnost klient obdrží v písemné podobě při uzavírání smlouvy
- informace o stížnostech jsou vyvěšeny na nástěnce přístupné veřejnosti,
- na chodbě visí schránka důvěry, která je vybírána dvěma pracovníky, pracovníci se při výběru střídají
- ředitelka úseku všechny podněty, připomínky, stížnosti eviduje a cca 1 x 2 x ročně analyzuje
- ředitelka úseku kontroluje pracovníky při práci, vede rozhovory klienty, je vnímavá na náznaky stížností, připomínek ze strany klientů,

### Postup při porušení práva klienta

#### **Podněty, připomínky**

- omluva klientovi
- navržení klientovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku klientovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- omluva klientovi klíčovým pracovníkem i nadřízeným
- navržení klientovi možnost podat stížnost
- ředitelka úseku klientovi navrhne možnou změnu klíčového pracovníka
- pracovník bude následně opětovně proškolen
- první pochybení - ředitelka úseku provede rozhovor s pracovníkem - ústní napomenutí
- při opakování stejné situace - písemné napomenutí / s možným finančním postihem ve výši 500,-Kč až 1000,-Kč na dobu 1 až 3 měsíců /o výši a délce může rozhodnout ředitel.
- Při opětovném porušení - Písemná výtka s návrhem možnosti výpovědi s finančním postihem
- 

#### **Stížnosti**

- pokud ale pracovník zatajil **podanou písemnou stížnost klienta** a ředitelka úseku se o skutečnosti dozví, navrhne pracovníkovi ve zkušební době ukončit smlouvu, s pracovníkem, kterému smlouva trvá, učiní hned **písemný zápis s finančním postihem**.

.....

## Oblast: restriktivních opatření

**V naší službě restriktivní opatření v žádném případě nevyužíváme, nikterak neomezujeme pohyb našich pěstounů a jejich svěřených dětí.**

**Z toho důvodu není nutné vytvářet metodické postupy.**

**Pokud bychom byli svědky toho, že pěstoun,, nebo jiná osoba zodpovědná za výchovu dítěte sám zavírá dítě např. do místnosti, zamkne jej tam apod., pracovník klientovi vysvětlí důsledky, které pro něho z jeho chování mohou vyplynout a jaký negativní dopad jednání pěstouna/rodiče může mít na další vývoj dítěte.**

Pokud v souvislosti s naší službou dojde k porušování práv klienta a ke snižování jeho důstojnosti či uplatnění vůle, /př. zastrašování, nálepkování, projevy rasismu, diskriminační jednání apod./ na tyto situace máme samostatně vypracovaná pravidla *Pravidla pro ochranu uživatelů služeb před předsudky a negativním hodnocením, Pravidla pro uplatňování vlastní vůle klienta při zachování jeho vlastní důstojnosti*. Tato pravidla tvoří samostatné dokumenty standardu č. 1. v SAS.

---

Zapsala: Helena Jedináková