

Standard č. 1 Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

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.
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.

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 Kroku pro všechny generace je doprovázet a podporovat pěstouny, poskytovat výchovnou a poradenskou činnost osobám pečujícím o ohrožené děti, chránit všechna práva a oprávněné zájmy těchto dětí.

NAŠIM CÍLEM JE

- aby děti vyrůstaly v rodině, která jim poskytuje prostor pro osobní rozvoj, dává jim pocit bezpečí a jistoty
- aby děti udržovaly vztahy se svou biologickou rodinou, pokud je to v jejich zájmu
- aby se děti vrátily zpět ke svým biologickým rodičům, pokud je to možné
- vyšší odbornost pěstounů

KOMU JSOU URČENY NAŠE SLUŽBY

Naše služby nabízíme v rámci Libereckého kraje:

- pěstounům
- osobám zařazeným do evidence žadatelů vhodných stát se pěstouny na dobu přechodnou
- dětem, které jsou svěřeny do náhradní rodinné péče a jejich biologickým rodičům
- biologickým dětem v pěstounských rodinách

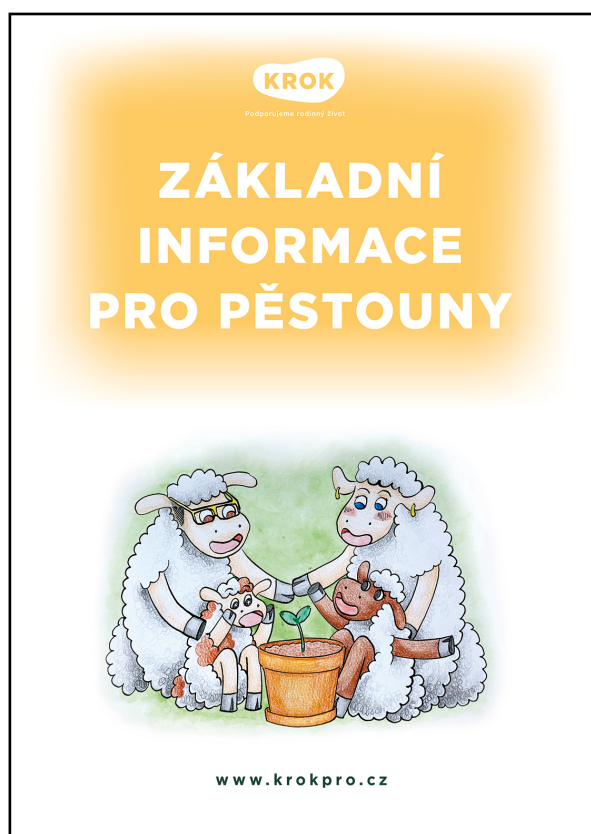
Zajistíme pomoc každému dítěti, které nás požádá o ochranu svého života a svých práv.

ZÁSADY NAŠÍ ČINNOSTI

1. **Hájíme zájmy dítěte.** Přistupujeme k situaci v rodině tak, aby na prvním místě byl chráněn zájem dítěte.
2. **Nasloucháme dětem a respektujeme jejich názor.**
3. **Ke každému přistupujeme individuálně.** Vnímáme každého člena pěstounské rodiny jako jedinečnou osobnost a při práci vycházíme z individuálních potřeb a možností pěstounské rodiny.
4. **Zaměřujeme se na pěstounskou rodinu jako celek.** Rodinu vnímáme jako celek, kde se jednotliví členové vzájemně ovlivňují. Usilujeme o navázání důvěry tak, abychom lépe rozuměli vztahům v pěstounské i biologické rodině, a mohli tak poskytnout podporu v komunikaci mezi jednotlivými členy.
5. **Podporujeme vzájemnou spolupráci.** Usilujeme o zapojení širší pěstounské i biologické rodiny a důležitých odborníků, kteří se mohou podílet na řešení situace rodiny.
6. **Podporujeme vztahy dítěte s biologickou rodinou.** Pokud je v nejlepším zájmu dítěte navázat či udržovat kontakt s biologickou rodinou, tento kontakt podporujeme, zprostředkováváme a v případě potřeby u něj asistujeme. V případě, že tento kontakt není žádoucí a z rozhodnutí soudu k němu nemá docházet, pak před tímto kontaktem dítě chráníme.
7. **Zachováváme mlčenlivost a diskrétnost.** Respektujeme právo pěstounské rodiny na soukromí a důvěrnost sdělení. O citlivé a osobní údaje se zajímáme pouze v případě, je-li to nutné k poskytování služby. Bez souhlasu klientů neposkytujeme žádné informace třetím osobám. Výjimkou je poskytnutí informací ze zákona Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) či písemné vyžádání informací orgány činnými v trestním řízení.
8. **Ke každému člověku přistupujeme se stejnou úctou a respektem.** Všem našim klientům poskytujeme stejnou kvalitu činností.

ČINNOSTI, KTERÉ VYKONÁVÁME NA ZÁKLADĚ POVĚŘENÍ

- **Sepisujeme** dohody o výkonu pěstounské péče a **sledujeme** jejich naplňování.
- **Doprovázíme** pěstounské rodiny při naplňování jejich povinností a uplatňování práv.
- **Organizujeme** vzdělávání pěstounů s ohledem na potřeby jednotlivých rodin.
- **Pomáháme** pěstounům při kontaktu dítěte s biologickou rodinou. K setkávání nabízíme vlastní prostory s hernou pro děti.
- **Poskytujeme** výchovnou a poradenskou péči pečujícím osobám (pěstounům, biologickým rodičům atp.). Zprostředkováváme kontakty s odborníky.
- **Zajišťujeme** krátkodobou osobní péči o svěřené děti a **zprostředkováváme** celodenní péči.



Obr. 1: K dispozici máme letáček s nabídkou našich služeb

Ke všem těmto činnostem máme pověření Krajským úřadem Libereckého kraje od 5. 2. 2014 v rámci novely zákona č.359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, 3. 1. 2018 rozšířeno.

1 b) 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.

SITUACE MOŽNÝCH STŘETŮ ZÁJMŮ

V průběhu výkonu sociálně právní ochrany dětí může docházet k různým střetům zájmů, kdy zájem a právo jedné osoby může zároveň stát proti zájmu a právu osoby druhé. Proto máme stanovena pravidla a pracovní postupy, které mají chránit práva a zájmy klientů i pracovníků tak, aby nedocházelo k jejich zvyhodňování ani poškozování.

Pokud se vyskytnou v průběhu nabízení a poskytování činností střety zájmů, které nejsou níže uvedeny, pracovník dá podnět nadřízenému pracovníkovi ke zpracování a včlenění do tohoto dokumentu. Na jejich vypracování se podílí celý pracovní tým v přímé službě.

Situace 1:	Pracovník pověřené osoby je v příbuzenském nebo blízkém osobním vztahu k žadateli o službu, nebo k jiné zainteresované osobě.
Řešení:	1. Jakmile pracovník zjistí možný střet zájmů, upozorní vedoucího pracovníka na svůj příbuzenský nebo blízký vztah. 2. Pracovník bude pracovat profesionálně a nevyužije svého postavení k poskytnutí jakýchkoliv výhod svým blízkým osobám oproti ostatním klientům. 3. Vedoucí pracovník upozorní žadatele při nejbližším jednání, že nelze poskytovat jiné kvality činností, že máme stejný přístup ke všem klientům. 4. V případě zjištění blízkého vztahu zaměstnance k některému členu doprovázené rodiny určí vedoucí pracovník ve lhůtě do 1 měsíce jiného klíčového pracovníka, aby rodinu doprovázel. V odůvodněném případě může být lhůta prodloužena na 2 měsíce.

Situace 2:	Vztah klíčového pracovníka k pěstounovi je problematický. Pokud má klíčový pracovník problematický vztah k pěstounovi, je vůči němu podjatý, chová k němu nesympatie, je s ním v nesouladu a není schopen jednat ve vztahu k němu profesionálně.
-------------------	--

Řešení:	1. Pracovník sdělí skutečnost na nejbližší poradě týmu. 2. Situace bude na dané poradě projednána v rámci týmové intervize. Případně bude svolána mimořádná týmová intervize v nejbližším možném termínu. 3. V rámci intervize budou stanoveny další postupy řešení situace: např. společná návštěva KP s nadřízeným pracovníkem v rodině, supervize, individuální supervize, tematické vzdělávání pracovníka, změna klíčového pracovníka rodiny či přijata jiná nápravná opatření a to do 1 měsíce od oznámení situace. V odůvodněném případě může být lhůta prodloužena na 2 měsíce. 4. O celém jednání bude prováděn zápis a řešení situace bude sledováno v rámci porad týmu do doby jejího vyřešení. 5. V následné pravidelné zprávě o výkonu PP bude změna KP oznámena příslušnému OSPOD.
Situace 3:	Vztah pěstouna ke klíčovému pracovníkovi je problematický. Klíčový pracovník je pěstounovi nesympatický, nemá k němu důvěru, nevyhovuje mu osobně ani profesionálně, je s ním v nesouladu, odmítá s ním spolupracovat.

Řešení:	1. Pěstoun má právo požádat o změnu klíčového pracovníka, vyjádřit svou stížnost, nespokojenost či připomínku. 2. Pokud bude pěstounem podána stížnost, bude tým dále postupovat dle st. č.14 3. V případě ústní žádosti pěstouna o změnu klíčového pracovníka, učiní o tom vedoucí pracovník zápis a nechá jej podepsat pěstounem. Během tohoto jednání informuje pěstouna o dalším postupu řešení situace a o lhůtě 1 měsíce, do kterého bude jeho žádost vyřízena. 4. Pokud pěstoun vyjádří nespokojenost či jinou připomínku klíčovému pracovníkovi, ten o tom informuje na nejbližší poradě týmu v rámci týmové intervize. 5. V rámci týmové intervize budou stanoveny další postupy řešení situace např.: možnost společného rozhovoru pěstouna, vedoucího pracovníka a KP rodiny, supervize, či přijata další nápravná opatření a to ve lhůtě do 1 měsíce od oznámení nespokojenosti či připomínky. 6. Pokud se ukáže, že je to vhodné či nezbytné, určí vedoucí pracovník rodině jiného klíčového pracovníka. 7. Pěstoun bude ústně informován vedoucím pracovníkem o výsledku řešení jeho nespokojenosti či připomínky ve lhůtě do 1 měsíce. V odůvodněném případě může být lhůta prodloužena na 2 měsíce. 8. Pokud došlo k porušení práv a svobod ze strany zaměstnance bude dále postupováno dle st. č. 2. 9. V případě, že pěstoun nechce spolupracovat s žádným klíčovým pracovníkem v organizaci, bude s pěstounem projednáno ukončení dohody. Pověřený pracovník předloží pěstounovi seznam pověřených osob, se kterými může klient uzavřít dohodu, či ho odkáže na příslušný OSPOD.
----------------	---

Situace 4:	Klient nabízí pracovníkovi peněžní nebo materiální dar Zaměstnanci pověřené osoby Krok pro všechny generace z. s. může být v souvislosti s plněním jeho činností nabídnut nějaký finanční či jiný dar, který by zavazoval pracovníka ve vztahu ke klientovi.
-------------------	---

Řešení:	1. V souvislosti s výkonem činnosti pracovníci nepřijímají žádné finanční dary. Přijímání finančních darů se řídí směrnicí organizace č. 5., o schvalování a přijímání těchto darů rozhoduje ředitel organizace. 2. Materiální dary (dárkové koše, bonboniéry, lahev vína apod.) pracovníci rovněž nepřijímají. Při návštěvě v rodině mohou přijmout pouze nabídku kávy, čaje, vody, koláče nebo jiného domácího dezertu. Také mohou přijmout dárek od dítěte v podobě obrázku, vyrobené dekorace atp.
----------------	---

Situace 5:	Klient nabízí vykonat pro pověřenou osobu nějakou práci nebo protislužbu V takovém případě může vzniknout nebezpečí, že by klient mohl očekávat jinou kvalitu služeb poskytovaných jemu pověřenou osobou. Nebo naopak pověřená osoba může mít jinou představu o vykonané službě ze strany klienta a může tak dojít k narušení vztahu mezi pracovníkem a klientem. V případě práce se může jednat např. o posekání trávy, zednické, instalatérské a jiné řemeslné práce. Pokud mluvíme o službách, může se jednat o zapůjčení vlastních prostor ke vzdělávání nebo k organizaci jiných akcí, zapůjčení zařízení při realizaci různých akcí atd.
Řešení:	Pověřená osoba Krok pro všechny generace z. s. nemůže přijmout nabídku práce klienta, ani žádnou službu.

Situace 6:	Zaměstnanec pověřené osoby je zároveň pěstoun. Jedná se o případ, kdy se zaměstnanec pověřené osoby stane pěstounem. V takovém případě může vzniknout riziko formálního dohledu nad naplňováním dohody o výkonu PP.
Řešení:	1. Zaměstnanec Podpory pěstounů nemůže mít sepsanou dohodu s pověřenou osobou Krok pro všechny generace z. s. 2. Takovému zaměstnanci poskytneme kontakty na jiné pověřené osoby.

Situace 7:	Psychologická podpora klíčového pracovníka je ve střetu zájmů s psychologickou podporou klienta Jedná se o případy, kdy by stejná osoba poskytovala psychologickou podporu pracovníkovi i klientovi.
-------------------	--

Řešení:	1. V případě, že klient využije psychologickou podporu určitého psychologa, využije KP či tým v případě potřeby podpory jiného psychologa.
----------------	--

verze dokumentu	č. 8
platná od	Červenec 2025
schválena kým	Mgr. Miroslav Boš
revize	Kdykoli v případě významných změn
přílohy	č.1 Etický kodex klíčového pracovníka

Příloha č.1

ETICKÝ KODEX KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA PODPORY PĚSTOUNŮ ORGANIZACE KROK PRO VŠECHNY GENERACE

Etické zásady

- Práce klíčového pracovníka je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Klíčoví pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro jejich praxi, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
- Klíčový pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- Klíčový pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- Klíčový pracovník pomáhá jednotlivcům i rodinám svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- Klíčový pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

Pravidla etického chování klíčového pracovníka

- ve vztahu ke klientovi:
 - klíčový pracovník podporuje klienty k vědomí vlastní odpovědnosti,
 - klíčový pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů,
 - klíčový pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Klíčový pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá

se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka,

- chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.
- Klíčový pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- Klíčový pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- Klíčový pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Klíčový pracovník jedná s osobami s účastí, empatií a péčí.
- ve vztahu ke svému zaměstnavateli:
 - klíčový pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli,
 - v zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní klíčovým pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu,
 - snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.
- ve vztahu ke kolegům:

- klíčový pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb,
- respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem,
- klíčový pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavatelem a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.
- ve vztahu ke svému povolání a odbornosti:
 - klíčový pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání,
 - neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně své práce a uplatňování nových přístupů a metod,
 - dbá na to, aby odbornou práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním,
 - je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy,
 - pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce,
- ve vztahu ke společnosti:
 - klíčový pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů,
 - klíčový pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavateli a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Základní etické problémy jsou:

- kdy vstupovat či zasahovat do života klienta a jeho rodiny (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat s poskytováním služeb.

Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita klíčového pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů:

- při konfliktu zájmu samotného klíčového pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho klíčovými pracovníky.

Klíčový pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty jeho práce vyžadují, aby si klíčoví pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot jeho práce.

Postupy při řešení etických problémů

Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupině pracovníků. Klíčový pracovník má mít možnost diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.

Etický kodex klíčového pracovníka Podpory pěstounů organizace Krok pro všechny generace – byl přijat a schválen dne: 28. 11. 2017, platnost od 1. 12. 2017.