

## Standard č. 1

# Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

**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.**

### Čl. 1

#### Poslání

Posláním obecně prospěšné společnosti NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE (zkratka NRUK, o. p. s.) je poskytovat informace, podporu a pomoc náhradním rodičům, jejich přijatým i vlastním dětem a zájemcům o náhradní rodinnou péči v oblasti sociální, psychologické, výchovné a vzdělávací, právní a volnočasové.

Informace o NRUK o. p. s. jsou zpracovány vždy aktuálně a zveřejněny na webových stránkách [www.nruk.cz](http://www.nruk.cz), dále na informačních nástěnkách v poradnách pro náhradní rodinnou péči a v dalších tištěných informačních materiálech organizace (brožura, leták).

### Čl. 2

#### Cíl

Hlavním cílem NRUK, o. p. s. je podporovat náhradní rodiny tak, aby svěřené děti mohly prožívat přirozené a bezpečné dětství. Dílčím cílem je být oporou náhradním rodinám, napomáhat jim k rozvíjení jejich potenciálu a podporovat vzájemné vztahy a fungování v náhradní rodině. Dalším dílčím cílem je vyvíjení snahy v oblasti podpory identity svěřeného dítěte. Dále si NRUK o. p. s. klade za cíl napomáhat svěřeným dětem připravit se na období dospělosti. Dílčím cílem je získávat nové zájemce o náhradní rodičovství.

### Čl. 3

#### Cílová skupina

Služby jsou poskytovány osobám pečujícím a jim svěřeným dětem, osobám v evidenci, zájemcům o náhradní rodinnou péči a nezaopatřeným osobám ve věku do 26 let, které prošly náhradní rodinnou péčí. Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem nezletilým dětem v náhradní rodinné péči mladším 18 let, pokud zletilosti nenabývaly dříve. Do širší cílové skupiny však spadá každé dítě, které NRUK, o. p. s. požádá o ochranu svého života a dalších svých práv, dále má právo požádat o pomoc rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte (např. pěstoun), a to při výkonu svých práv a povinností.

**Vymezení cílové skupiny z hlediska lokality:** Terénní služby NRUK, o. p. s. jsou poskytovány všem výše uvedeným osobám žijícím na celém území Ústeckého kraje a v části Libereckého kraje (obec Sloup v Čechách).

Přehled pracovišť pro výkon ambulantních služeb:

- Poradna pro náhradní rodinnou péči Louny, Mánesova 1340/15, 440 01 Louny,
- Poradna pro náhradní rodinnou péči Ústí nad Labem, Masarykova 750/316, 400 01 Ústí nad Labem,
- Poradna pro náhradní rodinnou péči Žatec, Obránců Míru 2767, 438 01 Žatec,
- Poradna pro náhradní rodinnou péči Podbořany, Masarykovo náměstí 15, 441 01 Podbořany.

#### Čl. 4

##### Zásady činnosti

- 1) Základní principy a hodnoty, jimiž se zaměstnanci řídí jsou uvedeny v **Etickém kodexu pracovníků NRUK o. p. s.**, který je přílohou tohoto standardu.
- 2) **Zásada nejlepšího zájmu dítěte** – postupujeme v souladu se základními zásadami sociálně-právní ochrany dětí, důraz je kladen na hájení práv, zájmů a potřeb svěřených dětí. Zájem dítěte je v souladu s čl. 3 Úmluvy o právech dítěte předním hlediskem, tj. primárním klientem je dítě svěřené do náhradní rodinné péče, ačkoli kontrakt (dohoda o výkonu pěstounské péče) se uzavírá s osobami pečujícími.
- 3) **Zásada participace a partnerství** – podporujeme angažovanost a aktivní spolupráci s náhradními rodinami postavenou na vzájemné úctě a respektu.
- 4) **Zásada individuálního přístupu** – reflektujeme jedinečnost každého člena náhradní rodiny a reagujeme na jeho individuální potřeby.
- 5) **Zásada transparentnosti** – s klienty jednáme otevřeně, prioritou je poskytování pravdivých informací.
- 6) **Zásada aktivního naslouchání a respektování názoru dítěte.**
- 7) **Zásada podpory identity dítěte** – v souladu se zájmem a vývojem dítěte podporujeme jeho identitu, a to citlivě zvoleným způsobem.
- 8) **Zásada důvěrnosti a dodržování mlčenlivosti** – respektujeme soukromí náhradních rodin, citlivé informace nesouvisející s výkonem náhradní rodinné péče nevyžadujeme, jednáme diskrétně, vstupujeme do domácností náhradních rodin po vzájemné domluvě.
- 9) **Zásada týmové spolupráce** – za účelem co nejvyšší profesionality a efektivity doprovázení náhradních rodin dbáme na sdílení ověřených postupů a metod práce, aktivně spolupracujeme v týmu a využíváme konzultací s odborníky v oblasti supervize, psychologie, apod.

V případě, že by ze strany NRUUK, o. p. s. došlo k porušení těchto zásad, jsou klienti informováni o možnosti podat stížnost, viz Standard č. 14.

## Čl. 5

### Seznam činností vyplývajících z pověření k výkonu SPOD

#### 1) Doprovázení pěstounských rodin

Poskytujeme služby (ambulantní, terénní, on-line) vyplývající z uzavřených dohod o výkonu pěstounské péče (§ 47b zákona); tím se myslí zejména 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, jsme povinni výchovnou a poradenskou péči poskytnout; v rámci této činnosti zajišťujeme nebo zprostředkováváme:

- a) hlídání svěřených dětí v odůvodněných případech (dle §47a, odstavec 2), písmeno a)),
- b) respitní služby pro osoby pečující (dle §47a, odstavec 2), písmeno b)),
- c) psychologickou, terapeutickou nebo jinou odbornou pomoc (dle §47a, odstavec 2), písmeno c),
- d) podporu při kontaktech dětí v náhradní rodinné péči s osobami blízkými (dle §47a, odstavec 2), písmeno e)
- e) vzdělávání osob pečujících v oblasti výchovy a péče o svěřené dítě (dle §47a, odstavec 2), písmeno d), f)),
- f) minimálně 1x za 2 měsíce navštěvujeme pěstounské rodiny, hovoříme se svěřeným dítětem a osobami pečujícími,
- g) spolupracujeme s orgány zabývajícími se sociálně-právní ochranou dětí, dále se školami a jinými institucemi, na požádání se účastníme případových konferencí, soudů a dalších jednání s úřady,

#### 2) Poradenství pro zájemce o náhradní rodinnou péči

Poskytujeme odborné poradenství a pomoc žadatelům o zprostředkování osvojení, pěstounské nebo poručnické péče a poskytujeme poradenskou pomoc fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli, pěstouny nebo poručníky a osvojitelům, pěstounům nebo poručníkům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do náhradní rodinné péče péče (dle §11 odstavec. 1) písmeno d), §11 odstavec 2) písmeno c);

#### 3) Vedení agendy

V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a GDPR zjišťujeme a shromažďujeme informace o svěřených dětech a osobách pečujících a vedeme o nich záznamy, následně je poskytujeme kompetentním orgánům, viz Standard č. 13.

**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.**

### Střet zájmů

NRUK, o. p. s. má písemně definované situace, v nichž může dojít ke střetu zájmů. Tímto způsobem chrání práva a zájmy klientů na straně jedné a zaměstnanců na straně druhé, snaží se situacím předcházet a pokud přesto vzniknou, využívá pravidla k řešení střetu zájmů. K vytváření možných situací využívá zkušeností z dosavadní praxe či předpokládá možné situace, ke kterým by mohlo dojít v rámci činností plynoucích z pověření.

Situace 1	Zaměstnanec NRUK o. p. s., člen správní nebo dozorčí rady se stane osobou pečující.
Předcházení	Zprostředkování kontaktu výše uvedené osobě na jiné pověřené osoby za účelem uzavření dohody o výkonu pěstounské péče či využívání jiných služeb.
Řešení	Zaměstnanec NRUK, o. p. s, člen správní nebo dozorčí rady nemůže být zároveň klientem NRUK, o. p. s.

Situace 2	Ředitel organizace je současně sociálním pracovníkem, klient chce podat stížnost.
Předcházení	Klient je předem poučen o možnosti podání písemné stížnosti ke správní radě organizace dle SQ14.
Řešení	Správní rada projedná stížnost na ředitele a zhodnotí oprávněnost stížnosti, případně přijme opatření.

Situace 3	Zaměstnanec NRUK, o. p. s. je klíčovým pracovníkem v náhradní rodině, kde je zároveň k osobě pečující či k dítěti v příbuzenském nebo partnerském vztahu.
Předcházení	Přidělování klíčových pracovníků náhradním rodinám je činěno tak, aby se této situaci předcházelo a nedocházelo tak k možnému střetu zájmu, zvýhodňování rodin, apod.
Řešení	Pakliže k Situaci 3 dojde v průběhu spolupráce, je povinností klíčového pracovníka tuto skutečnost oznámit řediteli NRUK, o. p. s., který rozhodne o změně klíčového pracovníka.

Situace 4	Zaměstnanec NRUK o. p. s. cítí zaujatost vůči klientovi, osobní antipatie nebo naopak si s ním vytvořil silné citové pouto, které se přenáší do pracovního vztahu.
Předcházení	Pravidelné supervize, rozvoj odborných kompetencí, psychohygienu, nastavení hranic ve vztahu ke klientům.
Řešení	1. Pakliže si je zaměstnanec vědom rizika zaujatosti, informuje o této skutečnosti

	<p>pracovní tým během provozních či metodických porad, intervizí či supervizí.          2. Věnuje se zpracování tohoto tématu, zvýšení svých dovedností v oblasti seberozvoje.          3. Pakliže se nepodaří situaci změnit a nedojde ke zlepšení, je vhodné přistoupit ke změně klíčového pracovníka.</p>
--	--

Situace 5	Klient NRUUK, o. p. s. se necítí ve vztahu ke klíčovému pracovníkovi komfortně, nedošlo k navázání důvěrného vztahu, převládají antipatie.
Předcházení	Zaměstnanci NRUUK, o. p. s. přistupují ke klientům individuálně, snaží se reflektovat zpětnou vazbu, během kontaktu s klienty si ověřují, zdali jednání splnilo svůj účel a bylo vzájemně srozumitelné.
Řešení	Pokud i přes dodržení zásad profesionálního přístupu zaměstnanců NRUUK, o. p. s. dojde k Situaci 5, může klient požádat o změnu klíčového pracovníka u ředitele organizace kdykoliv bez udání důvodu, ředitel této žádosti zpravidla vyhoví, jeli to možné.

Situace 6	Dítě svěřené do náhradní rodinné péče je v rozporu s názorem osoby pečující a domnívá se, že výklad situace ze strany osoby pečující směřem k zaměstnanci NRUUK, o. p. s. a návrh jejího řešení je v jeho neprospěch.
Předcházení	Zaměstnanci NRUUK, o. p. s. se průběžně zajímají o názor všech členů náhradní rodiny, situaci pečlivě vnímají a konzultují s odborníky.
Řešení	V tomto případě se postupuje v souladu se zásadami činnosti, tak, aby nebyl ohrožen zájem dítěte. Pokud se jedná o děti starší 12 let, které jsou již schopny projevit svou vůli, je s nimi jednáno jako s rovnocenným partnerem osob pečujících.

Situace 7	Klient nabízí ve prospěch NRUUK, o. p. s. dar, protislužbu či využití vlastní nemovitosti.
Předcházení	Klientům je srozumitelně vysvětleno, že NRUUK, o. p. s. nemůže v souladu s etickým kodexem nabízené dary, protislužby či nemovitosti přijmout.
Řešení	Zaměstnanci NRUUK, o. p. s. nepřijímají od klientů dary nebo protislužbu ani nevyužívá pro svoji činnosti nemovitosti klientů.



**Tel.:** 910 259 997, 778 140 249, 778 140 760  
**Poradna:** Mánesova 1340/15, 440 01 Louny  
**E-mail:** nruk@nruk.cz, Datovka id: a4ztgwc  
**Web:** www.nruk.cz

Vyjma definovaných příkladů možných střetů zájmů může nastat ještě jiná situace, která může být střetem zájmu, tuto NRUUK, o. p. s. vždy bedlivě prozkoumá a zhodnotí, jestli bude vyhodnocena jako střet zájmu, vždy přijme opatření.

#### **Ostatní ustanovení**

- 1) Standard je k dispozici k nahlédnutí na pobočce v Lounech, viz. [www.nruk.cz](http://www.nruk.cz).
- 2) Pracovníci NRUUK, o. p. s. byli seznámeni s tímto standardem a jeho aktualizacemi a poučeni metodikem, což stvrzují svým podpisem v přiloženém podpisovém archu.
- 3) Tento standard nabývá účinnosti dne 1. 3. 2022.

Seznam příloh:

- podpisový arch
- Příloha č. 1 – Etický kodex pracovníků NRUUK, o. p. s.

Ing. Ivo Kraus, DiS., ředitel





Příloha č. 1

## ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKŮ NRUK, o. p. s.

NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE, obecně prospěšná společnost, dále jen NRUK, o. p. s., jsou pověřenou osobou k výkonu sociálně právní ochrany dětí. Od spolupracovníků NRUK o. p. s. vyžaduje, že budou respektovat a naplňovat poslání a cíle NRUK, o. p. s. a nebudou vystupovat proti ní, proti jejím cílům a jejím uživatelům, ani proti zájmům její činnosti. Dále očekává, že se ve svých vztazích budou řídit níže uvedenými etickými pravidly. Tento etický kodex ctí zásadu, že každý člověk je jedinečnou, neopakovatelnou lidskou bytostí bez ohledu na sociální původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, věk, rodinné poměry, zdravotní stav, sexuální orientaci nebo náboženské přesvědčení. Za samozřejmé se pokládá dodržování platných zákonů a vnitřních předpisů České republiky a naplňování Standardů kvality sociálně právní ochrany dětí.

Zásady etického jednání pracovníků NRUK, o. p. s.:

### 1. Ve vztahu ke klientovi

- a) Ctít osobní svobodu a práva každého klienta do té míry, aby zároveň nedocházelo k omezení svobody a práv druhých osob.
- b) Chovat se ke každému klientovi vždy uctivě a s vědomím, že naše služby jsou určeny právě jemu. Vidět v něm svého bližního a přistupovat k němu laskavě, zdvořile, s láskou a s respektem. Vytvářet atmosféru důvěry a bezpečí.
- c) Nehovořit o klientovi v jeho přítomnosti ve třetí osobě.
- d) Při poskytování služeb klienta nediskriminovat (např. z hlediska vyznání, národnosti či osobní sympatie).
- e) U každého klienta podporovat jeho rozvoj, včetně rozvoje duchovního.
- f) Nikdy klienta nepoškodit.
- g) Dobrovolnická výpomoc klienta včetně příležitostných prací je možno připustit pouze po jeho jednoznačném souhlasu, a to jen v rámci činnosti NRUK, o. p. s., které jsou v souladu s jeho posláním.
- h) Nenechat si od klienta sloužit (ani bezplatně, ani úplatně) nepřijímat peníze ani věcné dary a žádným způsobem klienta nezneužít.
- i) Nevnášet do kontaktu s klientem své osobní problémy ani pracovní záležitosti a současně zachovávat potřebnou empatii.
- j) Nepřipustit ani náznak intimního vztahu ke klientovi nebo jeho rodinným příslušníkům.
- k) Podporovat dobrou spolupráci NRUK, o. p. s. s rodinou klientů a v rámci možností též dobré vztahy klientů s jejich rodinnými příslušníky.
- l) Nedat ani nepůjčit klientovi peníze (ani služební, ani vlastní).
- m) Zachovávat profesionální mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta, nezneužívat získané informace ani kontakty k jiným než pracovním účelům.

### 2. Ve vztahu k pracovišti

- a) Reprezentovat NRUK, o. p. s. svým zevnějškem, vystupováním, chováním a postojem ke klientům.
- b) Dodržovat zásady týmové práce, vzájemné spolupráce a respektu. Zachovávat pravdivost v komunikaci a spolehlivost a důvěryhodnost v jednání.
- c) Zachovávat plný respekt k odpovědnosti a postavení nadřízeného pracovníka a nepřekračovat své pravomoci. Dbát pokynů nadřízeného a pravidelně ho informovat o všech závažných okolnostech.
- d) Provádět veškeré úkony obětavě, na maximální odborné úrovni s využitím všech svých odborných znalostí k jejich zvládnutí. Dbát na svůj profesní rozvoj.
- e) Aktivně se podílet na zlepšování kvality a úrovně služeb, které NRUK, o. p. s. poskytuje.
- f) Zachovávat profesionální mlčenlivost o skutečnostech týkajících se NRUK, o. p. s., nezneužívat získané informace ani kontakty k jiným než pracovním účelům.