


|                                                                                   |                                                                                                                   |                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
|  | <h2 style="margin: 0;">PROGRAM PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY<br/>SLEZSKÉ DIAKONIE</h2>                                    |                                 |                                     |
| <b>Název dokumentu:</b>                                                           | <b>Ochrana práv a chráněných zájmů</b>                                                                            |                                 |                                     |
| <b>Druh dokumentu:</b>                                                            | Základní dokument<br>revidovaný                                                                                   | <b>Identifikační znak:</b>      | PPR/SQ2                             |
| <b>Datum vypracování:</b>                                                         | 12. 12. 2014, revize:<br>5/2015, 9/2015,<br>3/2016, 1/2017,<br>1/2018                                             | <b>Platnost od:</b>             | 31. 1. 2018                         |
| <b>Vypracoval:</b>                                                                | Barbora Niemiecová<br>Lenka Honsárková<br>Zdeněk Kašpárek<br>Ester Heczková<br>Pavlína Němečková<br>Lucie Stonová | <b>Vydal:</b><br><b>Podpis:</b> | Vedoucí programu<br>Zdeněk Kašpárek |
| <b>Plánovaná revize k:</b>                                                        | 1/2019                                                                                                            | <b>Zodpovědnost:</b>            | Metodik programu                    |
| <b>Závaznost:</b>                                                                 | Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky střediska                                                        |                                 |                                     |

## SQ2 - Ochrana práv a chráněných zájmů

| <b>Kritérium</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2a</b>        | <i>Pověřená osoba důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život. Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, zejména má stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil. Podle těchto pravidel postupuje. Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.</i> |
| <b>2b</b>        | <i>Pověřená osoba chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Má písemně stanovený postup pro předcházení těmto situacím a písemně stanoví postup při zjištění takového jednání (jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance pověřené osoby) a podle něj postupuje.</i>                                                                                                                                                   |

## Ochrana práv a chráněných zájmů

Program pracuje v oblasti ochrany práv a chráněných zájmů se zdroji práv uvedenými v Listině práv a svobod (zejména čl. 3) a v Úmluvě o právech dítěte, které jsou respektovány všemi zaměstnanci Programu.

### Pravidla pro předcházení možného porušování práv

- Zaměstnanci Programu v přímé péči (klíčový pracovník, koordinátor) splňují odbornou způsobilost dle zákona č. 359/1999 Sb.
- Program má zpracované metodiky a standardy kvality pověřené osoby.
- Zaměstnanci Programu se dále vzdělávají a absolvují metodické workshopy.
- Zaměstnanci Programu využívají intervizi a supervizi.
- Vedoucí programu a koordinátoři poboček mají nastavený systém kontroly práce a spisové dokumentace<sup>1</sup> – na základě něj mohou vyslat do rodiny jiného pověřeného pracovníka.
- Zaměstnanci Programu v přímé péči využívají metodickou podporu metodika programu, který na základě pověření koordinátora, vedoucího programu nebo vlastního zjištění může konzultovat postupy s ostatními pracovníky přímé péče nebo vstoupit do přímé práce u konkrétní rodiny.
- Sporné kazuistiky nebo specifické postupy konzultují klíčoví pracovníci mezi pobočkami Programu.
- Pracovníci Programu se řídí Etickým kodexem Slezské diakonie.

### Právo na soukromí

Jak chápeme právo v systému práce pověřené osoby – vstup do domácnosti, respektování nedotknutelnosti obydlí (pověřená osoba nemá dle legislativy možnost vstupu bez pozvání).

#### Pravidla předcházení x porušení:

- Klíčový pracovník vstupuje do domácnosti na pozvání klienta x **vstup bez pozvání**.
- Žádá o možnost vstupu dalších osob (student, odborník) telefonicky či osobně s dostatečným předstihem před vlastní návštěvou v domácnosti nebo konzultací x **přichází s více osobami bez upozornění**.
- V případě, že klient nechce umožnit ani jeden vstup do své domácnosti, klíčový pracovník požádá o součinnost místně příslušné oddělení sociálně-právní ochrany.

#### Zjištění porušení práva:

- Stížnost klienta.
- Klíčový pracovník sám sebereflexí zjistí porušení práva.
- Jiný zaměstnanec zjistí porušení práva při sdílení informací.

### Právo na důstojnost

Jak chápeme právo v systému práce pověřené osoby – respektování náboženského vyznání, respektování intelektu, handicapu, schopností, kompetencí pěstouna apod.

---

<sup>1</sup> Viz SQ 16 Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Pravidla předcházení x **porušení**:

- Klíčový pracovník jedná profesionálně x **nadřazený postoj, vulgarismy, nevhodné výroky, zlehčování, převrácení očí a jiná nevhodná neverbální vyjádření, familiárnost, odtažitost.**
- Klíčový pracovník dodržuje metodiky práce x **nerespektuje citlivá témata rodiny (sex, náboženství, zdravotní stav apod.).**

Zjištění porušení práva:

- Stížnost klienta.
- Klíčový pracovník sám sebereflexí zjistí porušení práva.
- Jiný zaměstnanec zjistí porušení práva při sdílení informací.

### **Právo na rodinný život**

Jak chápeme právo v systému práce pověřené osoby – klienti mají právo žít svůj vlastní život, podle svých hodnot, svého přesvědčení a zvyklostí.

Pravidla předcházení x **porušení**:

- Klíčový pracovník jedná profesionálně x **manipulace klienta, sdělování nepravd, haló efekt.**
- Klíčový pracovník dodržuje metodiky práce x **vynášení informací, nerespektování partnerského přístupu.**
- Klíčový pracovník se dál vzdělává x **plošné postupy, neindividuální přístup, špatné rady, zavádějící informace.**

Zjištění porušení práva:

- Stížnost klienta.
- Klíčový pracovník sám sebereflexí zjistí porušení práva.
- Jiný zaměstnanec zjistí porušení práva při sdílení informací.

### **Mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci při porušení práv klienta:**

- 1) Náprava – intervize, supervize, konzultace s metodikem programu, vzdělávání v oblasti porušení práva.
- 2) Postupy vůči zaměstnanci:
  - Omluva rodině.
  - Snížení či odebrání prémie.
  - 2x písemné upozornění na porušení práva klienta, následně rozvázání pracovního poměru nebo neprodloužení pracovní smlouvy.

## **Práva dítěte**

### **Právo dítěte na péči, znát své jméno, znát své rodiče, respektovat názor dítěte**

Jak chápeme právo v systému práce pověřené osoby – dítě má odpovídající péči, kontakt s vrstevníky, rozvíjí svůj talent, má možnost kontaktu se svou původní rodinou, minimalizace deprivace dítěte.

Pověřená osoba zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu, pokud se jich tato situace týká.

Příklady situací a otázek při komunikaci s dítětem:

- 1) Zjišťování názoru dítěte je vždy prováděno s respektem k jeho potřebám, citlivým způsobem přiměřeným jeho schopnostem a možnostem vyjádření se.
- 2) Během návštěv v rodině.
- 3) Během vzdělávání (hlídání na klasickém či víkendovém vzdělávání).
- 4) Když se řeší kontakty s biologickou rodinou:
  - Rodič se chce setkat s dítětem, dítě to odmítá.
  - Dítě se chce setkat s rodičem, pěstoun to odmítá.
  - Dítě se chce setkat s rodičem, rodič to odmítá.
  - Ozývají se sourozenci, prarodiče dítěte a ostatní osoby blízké.
  - Typy kontaktu: osobní, telefonický, písemný, elektronický, sociální sítě.
- 5) Při tvorbě individuálního plánu ochrany dítěte.
- 6) Při zprostředkování kontaktu s odborníky, zprostředkování odborných služeb.
- 7) Při zajištění krátkodobé a celodenní péče.
- 8) Při kontaktech s rodinou: pokud vnímáme, že klient či rodič bagatelizuje přání dítěte, snažíme se jeho přání pojmenovat a upozornit na jeho důležitost, vnímat a reagovat na přání dítěte s přihlédnutím k jeho věku a schopnosti samostatně se rozhodovat. Zároveň si uvědomujeme, že ne všechna přání lze splnit a nemůžeme vyžadovat, aby se rodina zachovala podle našeho doporučení.
- 9) Příklady otázek, které lze při komunikaci s dítětem uplatnit v různých situacích, zejména při návštěvě v rodině; je potřeba jejich modifikace při komunikaci s mladším dítětem (5–6 let a níže):
  - Jak si rád hraješ?
  - Co děláš nejraději, když nejsi ve škole?
  - Na co se rád díváš v televizi?
  - Co tě ve škole baví?
  - Co tě ve škole nebaví?
  - Stalo se ti někdy ve škole, že by tě spolužáci bili nebo ti nadávali? Řekl jsi to někomu?
  - Chodíš do nějakého kroužku? Do jakého? Chtěl bys do nějakého kroužku chodit?
  - Když máš nějakou starost, komu se s ní můžeš svěřit?
  - Kdo ti pomáhá s přípravou do školy, píše s tebou úkoly?
  - Za co tě pěstouni chválí?
  - Co ti pěstouni vytýkají?
  - Trestají tě pěstouni za něco?
  - Když tě pěstouni chtějí potrestat, jak to dělají?
  - Je něco, co spolu se sourozenci (dalšími dětmi v rodině) rádi děláte? Hraješ si s některým z dětí raději?
  - Hádáte se společně se sourozenci (dalšími dětmi)?
  - Jak se doma cítíš? Co je ti doma příjemné? Co ti doma vadí?
  - Povídate si s pěstouny, odkud jsi k nim přišel? Co ti řekli o mami (tátovi, sourozencích, babičce, dědečkovi)?
  - Chtěl by sis o nich povídat? Chtěl by ses s nimi vidět? Vídáš se někdy s nimi? Co společně děláte?

Porušení práva dítěte:

- Sociální izolace (neumožnění kontaktu s vrstevníky a původní rodinou, nerozvíjení talentu).
- Prohlubování deprivace.

Vyhodnocení situace dítěte je v kompetenci klíčového pracovníka, má k tomu tyto nástroje:

- Posouzení odborníkem.
- Vlastní znalosti z odborné literatury a dalšího vzdělávání, srovnání s běžnou normou společnosti.
- Supervize, intervize, konzultace s metodikem programu.
- Legislativa.

Postup v případě porušení práva dítěte klientem:

Klíčový pracovník vyhodnotí situaci dítěte a rozhodne, zda je třeba ji řešit v součinnosti s orgány trestního řízení či oddělením sociálně-právní ochrany. V případě, že ano, postupuje dál podle standardu kvality SQ 15 Rizikové, havarijní a nouzové situace. V případě, že ne, postupuje dál v následujících bodech:

- Zrealizuje rozhovor s klienty a popíše situaci, stanoví, zda je klient schopen si pomoci vlastními zdroji; pokud ano, postupuje dál podle níže stanoveného postupu, pokud ne, vybere jiný postup řešení (odborník, dovozování péstouna, jiné služby).
- Aktivizuje klienta – společně s ním bude hledat v rodině vlastní zdroje pro řešení vzniklé situace, např. zapsání dítěte do kroužku, vyhledání odpovídající volnočasové aktivity podle talentu dítěte, oslovení příbuzných nebo rodičů z původní rodiny, realizace setkání apod.
- Stanoví postup intervence společně s klientem – kdo, co, jak a kdy udělá.
- Vyhodnotí intervenci – pokud nedošlo k nápravě, bude klíčový pracovník nastavovat jiný postup.

Postup klíčového pracovníka při spolupráci s odborníkem:

- Po vyhodnocení rozhovoru, ze kterého je zřejmé, že klient bude potřebovat pomoc odborníka, stanoví společně s klientem konkrétní odbornou pomoc či konkrétního odborníka.
- Stanoví postup intervence společně s klientem – kdo, co, jak a kdy udělá (např. zda rodina sama osloví odborníka či nějakého vyhledá a do kdy to udělá, nebo zda rodinu objedná klíčový pracovník apod.).
- Vyhodnocení intervence – pokud nedošlo k nápravě, bude nastavovat jiný postup.

Postup klíčového pracovníka při dovozování klienta:

- Po vyhodnocení rozhovoru, ze kterého je zřejmé, že klient bude potřebovat změnu situace dovozování v určité oblasti, stanoví klíčový pracovník společně s klientem konkrétní téma vzdělávání či konkrétní kurz, lektora.
- Stanoví postup intervence společně s klientem – kdo, co, jak a kdy udělá (např. zda si péstoun vyhledá kurz sám, nebo zda ho objedná klíčový pracovník, jakou formou

bude do vzdělávání probíhat – kurz, odborná literatura, konzultace s odborníkem apod.).

c) Vyhodnotí intervenci – pokud nedošlo k nápravě, nastaví jiný postup.

Postup klíčového pracovníka při využití služeb:

a) Po vyhodnocení rozhovoru, ze kterého je zřejmé, že klient bude pro změnu situace potřebovat jiné služby, stanoví klíčový pracovník společně s klientem konkrétní služby, např. Programu nebo Slezské diakonie, nebo jen vymezí službu jako takovou a rodina sama si najde poskytovatele.

b) Stanoví postup intervence společně s klientem – kdo, co, jak a kdy udělá (např. zda si rodina objedná dodavatele služby sama, nebo zda ho objedná klíčový pracovník, do kdy bude služba realizovaná apod.).

c) Vyhodnotí intervenci – pokud nedošlo k nápravě, nastaví jiný postup.

Pokud žádný z výše uvedených postupů nepovede k nápravě, bude klíčový pracovník konzultovat situaci s vedoucím programu a metodikem; následně bude stanoven konkrétní postup nebo může být klíčový pracovník odkázán na standard SQ 15 Rizikové, havarijní a nouzové situace – viz komunikace s místně příslušným oddělením sociálně-právní ochrany dětí. Postup při porušení práv dítěte zaměstnancem:

1) Zjištění porušení práva – stížnost klienta, jiného zaměstnance či další osoby; zaměstnanec, který stížnost zaregistruje, bude informovat nadřízeného.

2) Vedoucí programu zahájí šetření, v odůvodněných případech postupuje ve spolupráci s personálním oddělením Slezské diakonie, příp. nahlásí událost orgánům činným v trestním řízení (případy ohlašovací povinnosti jsou uvedeny ve standardu SQ 15 Rizikové, havarijní a nouzové situace).

3) Další postup bude stanoven na základě aktuálních pokynů vyplývajících z jednání vedoucího programu a personálního oddělení.

## Postup pro předcházení a zjišťování syndromu CAN

CAN – zkratka pro syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte

- Pracovník si při návštěvách v rodině klienta nebo při jiném kontaktu s dítětem **aktivně všímá** chování dítěte, příznaků možného týraní, zneužívání nebo zanedbávání.
- Pracovník si všímá těchto rizikových faktorů: určitá patologie na straně pečující osoby, zranitelnost dítěte a krizová situace, ve které se rodina nachází. Rizikové faktory nejsou předpovědí syndromu CAN, ale jsou ukazateli toho, že rodina je z tohoto hlediska riziková, což je podstatné z pohledu prevence.
- Pracovník **mluví s rodinou klienta, zjišťuje příčiny** modřin, popálenin, změn chování dítěte apod. Pokud pracovník získá informace vedoucí k domněnce, že by výše uvedené příznaky mohly být důsledkem jednání klienta, upozorní klienta, že týraní, zneužívání a zanedbávání je v rozporu se zákonem, je trestáno a pokud se budou známky takového jednání vyskytovat i nadále, je povinen uvedené nahlásit místně příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany dětí a případně orgánům činným v trestním řízení.

- V případě vážného podezření či zjištění syndromu CAN u dítěte postupuje pracovník dle SQ 15 Rizikové, havarijní a nouzové situace.

## **Zanedbávání**

- nedostatečná výživa a hygiena,
- nedostatky v bydlení a ošacení,
- nedostatky ve výchovné a zdravotní péči,
- není zajištěn dostatečný adekvátní dozor nad dítětem,
- neodůvodněná opakovaná absence ve škole,
- nedostatek duševních i citových podnětů.

Citové zanedbávání dítěte souvisí s nedostatkem lásky, náklonnosti a neuspokojováním citových potřeb dítěte.

## **Tělesné týrání**

Zahrnuje nejčastěji bití, kopání, pálení, opaření, kousání, škracení nebo nepodávání jídla. Tělesné týrání může způsobit zranění, například modřiny, pohmožděniny, popáleniny, jizvy, zlomeniny, poranění vnitřních orgánů nebo poškození mozku. V nejvážnějších případech vede tělesné týrání ke smrti dítěte.

### **Známky na těle týraného dítěte:**

- opakovaná zranění včetně zlomenin,
- modřiny,
- řezné rány,
- otoky částí těla, například rtů, tváří, zápěstí,
- stopy po svazování,
- otisky různých předmětů na těle,
- natrhnutí ucha,
- otisky dlaně a prstů,
- stopy po opaření nebo popálení cigaretou.

Na možnost tělesného týrání bychom měli myslet pokaždé, když se na těle dítěte vyskytnou některé z výše uvedených známek současně nebo v krátkém časovém sledu. Týrané dítě zpravidla reaguje na dotaz nejasně, nechce odpovědět nebo udává nepravděpodobná vysvětlení. Proto je užitečné vnímat, zda se zároveň mění chování dítěte.

## **Psychické týrání**

Nastává, když například pečující osoby odmítají svému dítěti projevovat lásku nebo cit, vyhrožují mu a záměrně ho urážejí, často mu nadávají či ho jinak ponižují.

### **Známky psychického týrání dítěte:**

- zesměšňování,
- kritizování,
- ponižování a terorizování dítěte v soukromí i na veřejnosti,

- nepřiměřené nároky na dítě,
- pečující ignoruje adekvátní potřeby dítěte,
- zamykání – např. ve sklepě, na toaletě, ve chlévě se zvířaty apod.

Týrané dítě je většinou stísněné, nemá zájem o dění kolem sebe. V kontaktu s dospělými má zvýšenou opatrnost. Projevuje úzkost a vyděšené reakce v přítomnosti konkrétních osob nebo v situaci, kdy je dítě s dospělým samo. Dává rádo najevo lhostejné postoje, výroky typu „mně je to jedno“, navenek je dítě samotářské, bez kamarádů. Nebo naopak projevuje agresi na sebemenší podněty, napadá a šikanuje vrstevníky.

## **Sexuální zneužívání**

Zahrnuje incest čili sexuální styk mezi příbuznými a jiné typy sexuálních praktik, včetně účasti dětí na výrobě pornografie a jejich účasti na náboženských sexuálních rituálech.

### **Známky sexuálního zneužívání:**

- ztráta pocitu jistoty, ulpívání s nápadným strachem na pečujících osobách,
- projev mimořádně silného strachu v přítomnosti jisté konkrétní osoby,
- hysterický křik při přebalování, při svlékání, zvláště pak spodního prádla,
- bolesti nebo zánětlivé změny krční, anální nebo genitální oblasti,
- regrese k formám chování odpovídajícím mladšímu věku,
- v sexuální oblasti chování neúměrné vzhledem k věku dítěte, sexuální podněty dítě někdy pohoršují, nebo naopak v něm jindy nevyvolávají vůbec žádnou přirozenou zvědavost,
- nepřítomný pohled, nešťastný výraz, smutná nálada, rozpačitost,
- stáhnutí se do sebe, nechutenství, chronické buzení se zlými sny, pomočování,
- nápodoba sexuálního chování při hře s panenkami nebo jinými dětmi,
- kresba pohlavních orgánů,
- ztráta zájmu o zábavné aktivity,
- dítě očividně trpí, má starosti, ale nechce říci proč, jako by v sobě něco skrývalo,
- změna šťastného a aktivního vystupování v projevy nezúčastněnosti a bázně,
- opakování neslušných slov nebo frází, které se dítě naučilo od zneužívající osoby,
- dítě stále o sobě říká, že je špatné, zlé, zkažené, projevuje agresivitu a podrážděnost.

Zneužívané děti mohou mít strach z některých míst nebo lidí. Dítě může například znenadání začít odmítat jít na turistický kroužek, kam dříve rádo chodilo, nebo odmítne být doma o samotě s některým z rodinných příslušníků. Zneužívané dítě se často stahuje samo do sebe. Nestojí o společnost ostatních. Nápadné jsou i změny v chování, jako je například zvýšená agresivita a násilnické sklony (u chlapců), nebo (na dítě) bohaté sexuální znalosti. U dívek, které byly zneužívány, se může později projevit nezvykle promiskuitní chování.

V případě vzniku podezření, že se pracovník PPR dopustil sexuálního zneužívání, psychického nebo tělesného násilí vůči dítěti, je tato situace bezodkladně nahlášena nadřízenému pracovníkovi a ten postupuje dle interních směrnic Slezské diakonie a v souladu s platnou legislativou.