

Standard 2 **Ochrana práv klientů**

KRITÉRIUM 2. a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Dodržování základních lidských práv a svobod klientů se prolíná všemi činnostmi, které odborní pracovníci Dětského centra Pluto („DC Pluto“) s klienty zastávají. Všichni zaměstnanci DC Pluta dbají na to, aby v rámci své pracovní činnosti práva klientů důsledně chránili. Zaměstnanci DC Pluta jsou seznámeni s obsahem základních právních předpisů, upravujících lidská práva a svobody, jedná se zejména o tyto předpisy:

- Všeobecná deklarace lidských práv OSN
- Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Úmluva o právech dítěte
- Deklarace práv dítěte
- Evropská úmluva o výkonu práv dítěte
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Ochranu lidských a občanských práv zajišťuje v ČR Ústava a dále
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona č. 359/1999 Sb.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

Pravidla pro předcházení situacím, kdy by mohla být porušována základní lidská práva a svobody klientů:

1. Právo na rovný přístup

Základní práva a svobody jsou zaručována všem klientům. Dětem i dospělým, a to bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení, tělesné nebo duševní nezpůsobilosti, rodu a jiného postavení dítěte nebo jeho rodičů nebo zákonných zástupců.

2. Právo na ochranu lidské důstojnosti

Odborní pracovníci ve všech aktivitách respektují a ochraňují lidskou důstojnost každého klienta, zacházení je přiměřené věku klienta.

3. Právo osobní volby

Odborní pracovníci respektují projevy vlastní volby a vůle klienta, podporují jej, aby jednal na základě vlastních rozhodnutí a v tom, aby zformuloval své osobní cíle, které chce v průběhu spolupráce naplnit. Tento přístup a zásady poskytované služby jsou uplatňovány a dodržovány v průběhu celého procesu poskytování služby.

4. Právo na ochranu údajů

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

Osobní a citlivé údaje klientů jsou chráněny před zneužitím neoprávněnou osobou. DC Pluto zpracovává osobní a citlivé údaje o klientech v takovém rozsahu, které jsou pouze nezbytně nutné pro poskytnutí bezpečných, odborných a kvalitních služeb. Osobní a citlivé údaje o klientovi jsou zpracovávány důvěrně ve spise klienta, který je založen při vstupní konzultaci. Dále jsou zmíněné údaje zpracovávány v elektronickém systému Evix, kde jsou chráněny heslem. Pracovník zpracovává údaje o klientovi pouze s jeho informovaným souhlasem, který je písemný. Klient poskytuje informace dobrovolně. Údaje o osobách klientů nemusí být pracovníky ověřovány, sdělení osobních údajů není podmínkou pro poskytnutí služby. Poskytovatel má taková opatření, aby nemohlo dojít ke zneužití údajů.

5. Právo na ochranu soukromí

Každý klient má právo na zachování anonymity (s výjimkou případů, kdy přichází na základě doporučení soudu nebo orgánu sociálně-právní ochrany dětí.) V rámci služby, je respektováno právo klienta požadovat individuální konzultace bez přítomnosti dalších osob. Při konzultaci má odborný pracovník zásady, aby zajistil klientovi bezpečné prostředí.

6. Právo klienta na bezplatnost služby

Dle § 72 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je odborné sociální poradenství službou poskytovanou bez úhrady.

V rámci prevence předcházení porušování základních práv a svobod má DC Pluto stanovená tato pravidla:

- všichni zaměstnanci DC Pluta jsou v rámci zaškolování seznámeni se Standardy kvality sociálních služeb, interními směrnicemi upravujícími postupy pracovníků při poskytování odborného sociálního poradenství (dále jen OSP),
- zaměstnanci DC Pluta jsou povinni při veškerých činnostech respektovat lidská práva a svobody,
- organizace má zpracované metodické materiály pro činnosti v oblasti OSP a tím deklaruje jednotné odborné postupy všech pracovníků DC Pluto
- zaměstnanci se průběžně dále vzdělávají a rozvíjejí své znalosti v oblasti lidských práv,
- zaměstnanci využívají pravidelně intervizi, skupinovou, nebo individuální supervizi
- organizace má nastaven systém kontroly práce jednotlivých pracovníků a spisové dokumentace klientů,
- pravidelně jsou vyhodnocovány podněty či stížnosti klientů,
- zaměstnanci mohou využít podporu ředitele DC Pluto,
- zaměstnanci absolvují pravidelně porady s ředitelem.

Příklady možného porušování práv klientů:

Může nastat situace, kdy pracovník:

- nerespektuje citlivá témata klienta (sex, náboženství, zdravotní stav apod.),
- nekonzultuje předem s klientem, že přizve na konzultaci jiného pracovníka, praktikanta,
- nerespektuje partnerský přístup,
- používá stigmatizující a hodnotící jazyk, slang pro označení klienta jako např., „závislák“, „feták“, „alkoholik“, „blázen“, „socka“ apod.,
- porušuje povinnost mlčenlivosti o informacích o klientovi,
- zjišťuje informace o soukromí klienta bez jasné souvislosti k poskytovaným službám,
- bez omluvy se nedostaví na schůzku s klientem a klient se na schůzku dostaví.

Nástroje k identifikaci porušení práv klientů:

- upozornění, připomínka, podnět nebo stížnost klienta osobně, písemně, přes datovou schránku, nebo do schránky důvěry
- pracovník sám sebereflexí zjistí porušení práva klienta,
- při intervizi sám pracovník, nebo kolega zjistí porušení práv klienta,
- kontrolní činnost ředitele DC Pluto,

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

- ze strany jiných institucí,
- anonymní dotazníky klientů,

Nástroje k nápravě a postup v případě porušení práv klienta ze strany pracovníka DC Pluto:

- pracovník se řádně klientovi osobně nebo písemně omluví,
- dle závažnosti situace se klientovi jménem organizace omluví také ředitel DC Pluto,
- zaměstnanec situaci probere v rámci pravidelných pracovních porad nebo na týmové či individuální supervizi,
- v případě, že došlo k poškození důvěry, bude klientovi po vzájemné domluvě přidělen jiný pracovník,
- ředitel DC Pluto rozhodne o napomenutí pracovníka,
- ředitel DC Pluto upozorní písemně zaměstnance na porušení práv klienta (max. 2x), následně dojde k rozvázání pracovního poměru.

V případě, že prokazatelně dojde k porušování práv a svobod klientů v kterékoliv oblasti, ředitel DC Pluto postupuje dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů. Podle stupně závažnosti porušení práv klienta je situace ve vztahu k odpovědnému pracovníkovi hodnocena následovně:

- 1) Porušení pracovní kázně
Intenzitu porušení pracovní kázně posoudí ředitel DC Pluto. Na konkrétní porušení pracovní kázně je zaměstnanec organizace písemně upozorněn.
- 2) Soustavné méně závažné porušování pracovní kázně
V případě, že se zaměstnanec dopustí v posledních 6 měsících opakovaně porušení pracovní kázně, na které byl písemně upozorněn, bude zaměstnanci dána výpověď dle § 52, písm. g) zákoníku práce.
- 3) Závažné porušení pracovní kázně
Za závažné porušení pracovní kázně se vždy považuje:
 - a) porušení mlčenlivosti
 - b) porušení práva klienta na bezplatnost služby
 - c) porušení práva klienta na ochranu údajů

Při hodnocení intenzity porušení pracovní kázně je přihlíženo především k:

- zda bylo porušení ojedinělé, nebo opakované
- jeho dosavadnímu postoji k plnění pracovních povinností,
- osobnosti pracovníka,
- jím vykonávané práci, resp. zastávané funkci,
- situaci a času, v níž k porušení povinnosti došlo,
- míře zavinění pracovníka (zda šlo o zavinění úmyslné nebo z nedbalosti),
- intenzitě a způsobu porušení konkrétních povinností pracovníka,
- důsledkům porušení povinnosti pro zaměstnavatele,
- tomu, zda zaměstnanec udělal svým jednáním zaměstnavateli škodu apod.

Závažné porušení pracovní kázně je důvodem k okamžitému zrušení pracovního poměru dle § 55 zákoníku práce. Konkrétní situace musí být vždy projednána mezi ředitelem DC Pluto a zaměstnancem. Při prokazatelném zjištění porušování práv klienta je vždy v rámci DC Pluto taková situace projednána ředitelem při osobním pohovoru, kde jsou přijímána opatření pro zamezení možného opakování situace nebo dochází ke změně v pracovních postupech v organizaci.

K R I T É R I U M 2. b

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jejich zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel postupuje.

Střet zájmů je stav, který ohrožuje důvěru v nestrannost tým, že pracovník DC Pluto, který je povinen něco konat, nebo naopak se nějakého konání zdržet, se současně dostává do pozice, kdy by měl z daného konání či nekonání prospěch, nebo by naopak utrpěl újmu.

V rámci prevence předcházení střetů zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu má DC Pluto stanoveny tato pravidla:

- všichni zaměstnanci DC Pluto jsou v rámci školení seznámeni s Etickým kodexem DC Pluto, standardy kvality sociální služby, interními směrnici a metodickými materiály upravujícími postupy pracovníků při poskytování služby odborného sociálního poradenství („OSP“),
- zaměstnanci se průběžně dále vzdělávají a využívají pravidelně intervizi a supervizi,
- organizace má nastaven systém kontroly práce jednotlivých pracovníků a spisové dokumentace klientů,
- pravidelně jsou vyhodnocovány podněty či stížnosti klientů,
- zaměstnanci mohou využít osobní konzultaci s ředitelem DC Pluto.

Příklady možných střetů zájmů:

Možný střet zájmů z hlediska klienta:

- klient je v partnerském nebo příbuzenském vztahu k pracovníkovi,
- klient je v přátelském nebo pracovním vztahu s pracovníkem.

Možný střet zájmů z hlediska poskytovatele:

- osobní, společenské, organizační, finanční a politické situace a tlaky, které by mohly vést ke zneužití činnosti či neoprávněnému obohacení pracovníka,
- pracovník má zdravotní potíže, které brání jeho plnému pracovnímu výkonu,
- pracovník odmítá z osobních důvodů s klientem pracovat,
- klient přinese pracovníkovi společenský (vstupenku na společenské akce) či osobní dar proto, aby byl upřednostněn před ostatními zájemci/klienty,
- pracovník při zajišťování návaznosti služeb, či předávání kontaktu na jiné poskytovatele sociálních služeb bude upřednostňovat vybrané poskytovatele služeb nebo ty, ve kterých má své známé, blízké,
- pracovník se zná s rodinným příslušníkem zájemce. Pracovník je s ním v osobních, nebo obchodních vztazích.

Nástroje k identifikaci střetů zájmů:

- pracovník sebereflexí identifikuje střet zájmu,
- kolega pracovníka zjistí, že došlo k situaci střetu zájmu při sdílení informací, při intervizi,
- upozornění, připomínka, podnět nebo stížnost klienta,
- kontrolní činnost ředitele DC Pluto,
- podnět ze strany jiných institucí.

Nástroje k nápravě a postup v případě střetu zájmu:

- pracovník má vždy povinnosti informovat svého nadřízeného, pokud dojde k situaci střetu zájmů
- při řešení problémů, týkajících se střetu zájmů, je nutné tuto situaci vždy prodiskutovat v pracovním týmu a nalézt vhodná řešení, včetně přijetí opatření, které zamezí opakování situace.
- příklady řešení vzniklých situací:

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

- v případě partnerského či příbuzenského vztahu klienta a pracovníka je žádoucí klientovi nabídnout spolupráci s pracovníkem bez blízké vazby směrem k němu, taktéž jedná-li se o přátelský či blízký pracovní vztah,
- v případě, má-li pracovník zdravotní potíže, které brání jeho plnému pracovnímu výkonu, oznámí to nadřízenému, a ten nahradí pracovníka kolegou. V případě potřeby je pracovníkovi zajištěna supervize či jiná odborná pomoc,
- v případě, kdy pracovník odmítá z osobních důvodů s klientem pracovat, řeší vzniklou situaci a využije individuální, nebo skupinovou supervizi, rozhovor s kolegy nebo nadřízeným. Po domluvě s nadřízeným a s ostatními kolegy se může domluvit i na jejich převzetí případu,
- v případě, kdy klient žádá konzultaci krátce před skončením provozní doby, je s ním dojednána schůzka v nejbližším možném termínu s vysvětlením důvodu nezbytnosti dostatečného časového prostoru pro poskytnutí kvalitní služby,
- odborné konzultace jsou bezplatné a je nepřijatelné, aby pracovníci přijímali od klientů dary a v případě, kdy zájemce přinese pracovníkovi dar proto, aby byl upřednostněn před ostatními klienty, zachová pracovník standardní postup a způsob pro přijetí nového klienta.
- v případě, kdy pracovník při zajišťování kontinuity služeb, či předávání kontaktu na jiné poskytovatele sociálních služeb bude upřednostňovat vybrané poskytovatele služeb nebo ty, ve kterých má své známé, blízké, bude poučen o nutnosti takovýto postup neuplatňovat. Pracovník odmítá jakýkoli osobní prospěch z upřednostňování určitých poskytovatelů služeb, řídí se potřebami klientů a doporučuje dle svého vědomí a svědomí klientovi takovou službu, která je v jeho nejlepším zájmu.
- zodpovědnost za projednání a řešení situací, kdy dochází ke střetu zájmů, má ředitel DC Pluto. Evidence případů střetu zájmů je vedena u ředitele DC Pluto.
- ředitel DC Pluto sleduje a mapuje problematiku střetu zájmů a jednotlivé případy, kdy dochází ke střetu zájmů na pracovišti
- Záznam případu střetu zájmů je následující, obsahuje:
 - datum, kdy se událost či situace střetu zájmů odehrála,
 - popis události či situace, která nastala,
 - důkladné vysvětlení stávajícího postupu řešení události či situace.
- písemný záznam situace případného střetu zájmů je uskutečněn neprodleně po vzniklé situaci, kdy pracovník sdělí konkrétní průběh události. Nejpozději však do tří pracovních dnů. O tomto se sepíše protokol o střetu zájmu.
- o situaci vzniklého případu střetu zájmu informuje pracovníky na pravidelné poradě týmu, která se koná minimálně 1 x za měsíc. O způsobu nápravy a postupu řešení je pořízen písemný záznam v zápisu z porady.
- řešení vzniklých situací střetů zájmů, kdy zároveň dojde k porušení práv klienta, spadá do pracovně právní oblasti.

KRITÉRIUM 2. c

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů, podle těchto pravidel postupuje.

Organizace poskytuje sociální služby bezplatně, řídí se zejména § 72 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 2067 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud chce klient zcela dobrovolně věnovat organizaci dar, je to přípustné po ukončení poskytování služeb tomuto klientovi a je nutné, aby byla uzavřena „Smlouva o poskytnutí daru“ mezi ním DC Pluto.

Nástroje:

Související vnitřní dokumenty a formuláře organizace:

- Protokol o střetu zájmu

Související řády a směrnice zařízení:

- Organizační řád
- Pracovní řád
- Provozní řád
- Etický kodex zaměstnance Dětského centra Pluto
- Ochrana osobních údajů

Související standardy kvality:

- Standardy kvality pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Související legislativa:

- Všeobecná deklarace lidských práv OSN
- Listina základních práv a svobod, zákon č. 2/1993 Sb., v platném znění
- Deklarace práv dítěte
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb., v platném znění
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, v platném znění
- Etický kodex sociálního pracovníka
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- Zásady vztahů orgánů kraje k příspěvkovým organizacím, které byly zřízeny krajem nebo byly na kraj převedeny zvláštním zákonem

Odkaz na webové stránky zařízení:

- webové stránky www.plutocentrum.cz

Místo realizace: Lípová 618/12, Město, 736 01 Havířov

Závaznost: pracovníci DC Pluto

Třetí vypracování: 5. 12. 2024

Aktualizace: 5. 12. 2026

Zpracoval: mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Zuzana Klimszová

Schválil: Mgr. Zuzana Klimszová