

Centrum pro rodinu a děti, z.s.  
Dluhonská 1481/91  
750 02 Přerov  
IČO 22606939

Tel.: +420 776 810 970  
Email: cprd-info@seznam.cz  
Web: www.cprd.cz



SMĚRNICE Č. 14/2022

## OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

Zpracovala a uvolnila: Mgr. Marie Stoklásková  
Datum vydání/účinnosti: 1. 4. 2022  
Datum revize: 1. 1. 2025  
Určeno pro: Osoby pečující, zaměstnance pověřené osoby

### Obsah

|   |   |
|---|---|
| 1. Ochrana práv klientů .....   | 2 |
| 2. Pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod ..... | 2 |
| 3. Mechanismy zabraňující porušování základních práv a svobod .....   | 3 |
| 4. Postup při porušování práv a svobod klientů .....                  | 4 |
| 5. Možné oblasti ohrožení práv osob pečujících pověřenou osobou ..... | 4 |
| 6. Střet zájmů .....  | 5 |

## 1. Ochrana práv klientů

Ochrana práv a svobod klientů je jednou z nejdůležitějších priorit naší organizace. Tato priorita postupuje všemi činnostmi zaměstnanců naší organizace. Při ochraně práv a svobod našich klientů vycházíme především z těchto legislativních dokumentů:

- a. Listina základních práv a svobod [http://www.exekuceberoun.cz/pravni\\_predpisy/2-1993.pdf](http://www.exekuceberoun.cz/pravni_predpisy/2-1993.pdf)
- b. Úmluva o právech dítěte <http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/umluva-o-pravech-ditete.pdf>
- c. Evropská úmluva o výkonu práv dětí <http://www.sagit.cz/info/ss01054>
- d. Zákon o sociálně právní ochraně dětí <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>
- e. Zákon o sociálních službách <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
- f. Občanský zákoník <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

V oblasti legislativy, která pojednává o pěstounské péči a ochraně základních práv a svobod, jsou všichni zaměstnanci průběžně vzděláváni během porad. Při realizaci sociální práce v náhradní rodinné péči postupujeme v souladu s Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR.

Všichni pracovníci organizace se řídí Etickým kodexem organizace a při práci s nezletilými klienty respektují zásady stanovené Úmluvou. Zájem dítěte je pro pracovníky organizace jednou z hlavních zásad při výkonu SPO. Pracovníci vnímají dítě jako respektovaného partnera při plánování výkonu SPO.

Zájem dítěte vnímají pracovníci ve dvou základních rovinách:

- a) Obecný zájem dítěte – vychází z definovaných potřeb dítěte, které jsou vyhodnocovány v jednotlivých oblastech popisujících situaci a vývoj dítěte. Potřeby jsou vyhodnocovány společně s OSPOD dítěte a pečujícími osobami a poté se promítají do definovaných cílů v Individuálním plánu ochrany dítěte.
- b) Osobní zájem dítěte – pracovníci vycházejí při výkonu SPO z informací, které získávají díky individuální práci s dítětem. Zjišťují jeho názor, potřeby, reflektují je a přispívají k jejich naplňování. Tuto zásadu prosazují i ve spolupráci s dalšími spolupracujícími subjekty.

## 2. Pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod

Organizace klade v rámci prevence porušování práv a svobod klientů důraz na následující oblasti:

- Výběr pracovníků, jejichž odbornost odpovídá nárokům vykonávané práce.
- Důkladné zaškolení nového pracovníka s důrazem na nastudování zásad činnosti organizace, standardů SPO, zákonů a úmluv upravujících přístup ke klientovi a ochranu jeho práv.
- Seznámení pracovníků s jednotlivými body prevence porušování práv a svobod klienta.
- Znalost možných rizikových situací, při kterých může docházet k porušování práv a svobod klienta. Znalost možnosti řešení těchto situací a znalost strategie, kterou organizace zaujímá k jejich předcházení.
- Prověřování naplňování tohoto standardu u jednotlivých pracovníků probíhá průběžně během roku v rámci intervizí.
- Zjišťování zpětné vazby k poskytovaným službám od pečujících osob a dítěte probíhá dle pravidel stanovených pro kontrolu a hodnocení výkonu SPO dle směrnice č. 16/2022 – Zvyšování kvality SPOD.

- a) Nezávislost a nestrannost poskytovaného doprovázení

Poskytování doprovázení je nezávislé na věku, pohlaví, sexuální orientaci, politickém či náboženském přesvědčení, rasových odlišnostech, společenském postavení, duševním a tělesném stavu osoby z cílové skupiny. Ze stejných důvodů nemůže být doprovázení odepřeno.

- b) Ochrana soukromí a osobních údajů
- Při práci s klienty je respektováno soukromí rodiny.
  - Komunikace s klienty je vedena takovým způsobem, aby se zamezilo úniku soukromých informací. Je dbáno na to, aby rozhovory (včetně telefonických) byly vedeny mimo doslech třetích osob.
  - Přítomnost dalších osob je možná pouze se souhlasem osoby z cílové skupiny.
  - Pracovník je povinen vést dokumentaci a zaznamenávat data všech kontaktů s osobami z cílové skupiny a dětmi. Všechny záznamy obsahující osobní údaje, jsou uloženy na bezpečném místě v uzamykatelné skříni v prostorách organizace a jsou přístupné pouze oprávněným osobám. Pečující osoby jsou seznámeni s tím, jak spolek nakládá s jejich údaji a jsou poučeny o právu nahlížet do své dokumentace.
  - Při pořizování fotografií nebo videozáznamů si poskytovatel vyžádá písemný souhlas osoby z cílové skupiny.
  - V případě prezentací na odborných konferencích a seminářích jsou používány anonymizované kazuistiky. Pracovník, který vede prezentaci, odpovídá za úpravu údajů takovým způsobem, aby nemohlo dojít k identifikaci konkrétní osoby, Výjimkou jsou případy, kdy se zveřejněním dají souhlas všechny osoby, jichž se údaje týkají. V případě svěřených dětí je nutný souhlas zákonného zástupce.
  - V rámci smluvních vztahů s dodavateli, kteří mohou přijít do styku s osobními údaji klientů nebo zaměstnanců organizace (např. dodavatel softwaru, účetnictví atd.) je ošetřena povinnost mlčenlivosti dodavatele o všech osobních údajích a skutečnostech, které se dodavatel v průběhu své činnosti dozvěděl.
- c) Ochrana lidské důstojnosti a osobní svobody
- Pracovník svým jednáním vytváří atmosféru akceptace, empatie a opravdovosti ve vztahu k osobám z cílové skupiny. Osoby z cílové skupiny jsou brány jako rovnocenný partner, jsou přijímány jako jedinečné a neopakovatelné lidské bytosti s právem svobodné volby a právem nést důsledek svojí volby.
  - Osoby z cílové skupiny jsou oslovovány zdvořile, u dospělých se používá vykání. U dětí a mladistvých se pracovník na oslovování dohodne, stejně jako u skupinových aktivit.
  - Osobám z cílové skupiny je poskytována sociálně-právní ochrana na základě jejich svobodné volby. Mají právo vyjadřovat svá přání, potřeby, názory i rozhodnutí doprovázení v rámci Dohody ukončit.
- d) Ochrana rodinného života
- Pracovníci respektují soukromí rodiny. Návštěvy v rodinách probíhají vždy po předchozím ohlášení.
  - Pravidla, tradice a chod domácnosti jsou vždy respektovány. Pracovníci nikdy nezasahují do rodinných zvyklostí s výjimkou případů, kdy chování rodiny prokazatelně ohrožuje zdraví nebo vývoj dítěte.
  - Pracovníci pomáhají budovat identitu dítěte, prohlubovat sounáležitost dítěte s biologickými rodiči a dalšími blízkými osobami a umožňují styk dítěte s těmito osobami, je-li takový kontakt podle IPOD v souladu se zájmem dítěte a neučinil-li soud jiné opatření.
  - Klíčový pracovník zároveň dbá na to, aby rodinné prostředí nebylo těmito kontakty narušováno.
  - V případě potřeby zajišťuje pracovník asistovaný kontakt.

### **3. Mechanismy zabraňující porušování základních práv a svobod**

- kvalitní zaučování pracovníků
- supervize, intervize, porady apod.

- jednání s pracovníky, rozebírání problémových situací, vyjasňování
- vzdělávání pracovníků formou akreditovaných seminářů, přednášek
- seznamování osob z cílové skupiny s jejich právy, intenzivní podpora při jejich uplatňování v praxi

#### 4. Postup při porušování práv a svobod klientů

Porušení práv a svobod ze strany pracovníka, příp. organizace, může být zjištěno:

- přímo od klienta (např. v rámci rozhovoru při osobní nebo telefonické konzultaci, podáním stížnosti)
- pracovník sám reflektuje své pochybení, nebo vzájemnou reflexí pracovníků uvnitř týmu při poradách, supervizích, intervizích

Následuje rozhovor pracovníka s ředitelkou organizace za účelem hledání řešení situace. Klient je vždy informován o tom, že může podat ústní/písemný podnět, připomínku nebo návrh či písemnou stížnost a ví, jakým způsobem to může udělat. Je-li podána písemná stížnost ze strany klienta, je ředitelka organizace povinná záležitost prošetřit s pracovníkem, který se porušení práv a svobod klienta dopustil. Každé prošetření a z něj vyplývající závěry jsou vždy písemně zaznamenány. Ředitelka vyhodnocuje míru závažnosti porušení práva a svobody klienta ze strany pracovníka a volí jednu z následujících možností jako adekvátní následek jeho jednání:

- ústní domluva: obvykle se jedná o situace, kdy se pracovník dopustil porušení práva a svobod klientů, která ještě nebyla službou řešena a pracovníkům známa, je zajištěna diskuse v týmu a pojmenování situace, nastavení opatření a prevence dalšího porušení
- písemné napomenutí: obvykle v případě, kdy pracovník jednal z neznalosti metodického postupu, který je již ve službě známý, ředitelka naplánuje a zajistí opětovné proškolení pracovníka a následně ověří znalosti metodických postupů
- výpověď nebo okamžité zrušení pracovního poměru: obvykle v případě, kdy pracovník opakovaně porušuje popsána opatření pro prevenci porušování práv klientů

Zároveň je učiněna náprava směrem ke klientovi:

- ústní omluva pracovníka a písemná omluva ředitelky za organizaci
- je-li vzniklá situace vyhodnocena jak překážka pro další spolupráci klienta s pracovníkem (ze strany klienta nebo pracovníka), je klientovi nabídnuta možnost změny pracovníka, nebo nabídnuta jiná organizace s pověřením k výkonu SPOD

Podrobnosti k podávání a vyřizování stížností jsou uvedeny ve Směrnici č.13/2022 – Organizace, řízení ve spolku a stížnosti.

#### 5. Možné oblasti ohrožení práv osob pečujících pověřenou osobou

- Osoba pečující může být ohrožována na svých právech například tehdy, kdyby pověřená osoba nutila osobu pečující vzdělávat se pouze na vzdělávacích akcích, které organizuje pověřená osoba.*

Jako prevence této situace jsou všechny osoby pečující pravidelně seznamovány s tím, že mají možnost vzdělávat se i u jiných organizátorů vzdělávacích akcí – tuto možnost si mohou zvolit i v ročním plánu vzdělávání pěstounů. Vzdělávací aktivity u jiných organizací jsou jim pak proplaceny v souladu s příslušnými směrnici.

- Pověřená osoba odmítá zprostředkovat osobám pečujícím právo na poskytnutí specializované poradenské činnosti minimálně jednou za půl roku.*

Každá pěstounská rodina má právo na to, požadovat specializované poradenské služby. Ředitelka spolku každý rok vydává opatření o možnostech proplacení finančních nákladů tak, aby se zajistil

rovný přístup ke specializovaným poradenským službám. V situaci, kdy by pěstounská rodina vyčerpala finanční prostředky na specializované poradenství určené opatřením ředitelky, může osoba pečující požádat ředitelku, aby se navýšil rozpočet na specializované poradenství pro danou rodinu. V případě, že ředitelka limit financí nenavýší, je povinna vydat písemné rozhodnutí s odůvodněním, proč navýšení limitu finančních prostředků zamítá.

*c. Pověřená osoba odmítá zprostředkovat osobám pečujícím právo na vzdělávání.*

Dostatečné splnění podmínky vzdělávání osob pečujících je s nimi pravidelně probíráno. Osoby pečující si každoročně vyplňují plán vzdělávání, mají možnost se aktivně zapojit do výběru témat školení. Odmítnout právo na vzdělávání může pověřená osoba pouze tehdy, má-li již osoba pečující povinné hodiny vzdělávání splněny. Resp. osoba pečující se může i tak zúčastnit vzdělávací akce, není-li kapacitně naplněna, ale je povinna hradit si veškeré náklady s tím spojené.

*d. Pověřená osoba sdílí informace s pracovníky OSPOD či jiných institucí (soud, PČR), se kterými osoby pečující nesouhlasí.*

Tato situace může nastat zejména při zasílání půlročních zpráv na OSPOD. Pověřená osoba se jim snaží předcházet takovým způsobem, že průběžné zprávy pro OSPOD s osobami pečujícími konzultuje. V případě, že osoby pečující nesouhlasí s obsahem zprávy, sociální pracovník svou zprávu nezmění, ale nabídne osobám pečujícím možnost zaslat společně se zprávou své vyjádření.

*e. Pověřená osoba vyradí informace nebo osobní údaje třetí straně.*

Všichni pracovníci pověřené osoby mají podepsanou doložku mlčenlivosti, kterou se zavazují nesdělovat žádné informace ze spisů třetím stranám mimo těch, jež jsou uvedeny v zákoně o SPOD. V případě, kdy by došlo k úniku informací, které by mohly osobu pečující poškodit, je povinen sociální pracovník o této skutečnosti neprodleně informovat dotyčnou osobu pečující a ředitelku. Informace o správě osobních údajů jsou uvedené také na webových stránkách organizace, v samostatné směrnici. V případě, kdy je za selhání v ochraně informací a údajů zodpovědný konkrétní pracovník, je s ním vedeno disciplinární řízení.

*f. Pracovníci pověřené osoby mohou narušovat soukromí pěstounské rodiny.*

Součástí výkonu činností pověřené osoby jsou i návštěvy domácnosti osob pečujících. Tyto návštěvy vykonávají pracovníci vždy po předchozí domluvě s osobami pečujícími. Pracovníci nepodnikají namátkové kontroly v domácnostech osob pečujících, neinformují se na ně v práci, nekonzultují s nimi problémy, které nejsou zakázkou osob pečujících nebo problémy, o kterých se osoby pečující nechťejí bavit a nesouvisí se SPOD. V případě, že by osoby pečující měly dojem, že pracovník narušuje jejich soukromí, mají možnost podat stížnost k rukám ředitelky.

## **6. Střet zájmů**

Pracovníci spolku se snaží předcházet vzniku střetů zájmů, které mohou poškodit dobré jméno organizace a také samotný výkon sociálně-právní ochrany dětí. Střetem zájmů přitom rozumíme takové jednání nebo situace, které ohrožují nebo znemožňují nestrannost pracovníka.

*a. Pracovník je zároveň osobou pečující pověřené osoby.*

Spolek nezaměstnává na žádné pracovní pozici osoby pečující, které mají s naším spolkem uzavřenou dohodu.

*b. Partner, partnerka pracovníka pověřené osoby chce s naším spolkem uzavřít dohodu o výkonu pěstounské péče.*

Ředitelka projedná danou situaci s pracovníkem a jeho partnerem a dohodnou se buď na tom, že pracovník ukončí pracovní poměr, nebo že uzavře jeho partner dohodu s jiným poskytovatelem.

*c. Blízký přítel pracovníka pověřené osoby chce uzavřít s pověřenou osobou dohodu.*

Ředitelka svolá jednání, na kterém vysvětlí žadateli o uzavření dohody, že není možné, aby jej doprovázel jeho přítel. Ředitelka vybere žadateli jiného pracovníka.

*d. Přejídný pěstoun má dohodu s naší organizací. Přebírající pěstoun ji chce také.*

V tomto případě neexistuje důvod odmítnutí uzavření dohody. Ředitelka po pohovoru s pracovníkem může rozhodnout tak, že určí jiného sociálního pracovníka, než který doprovází přechodného pěstouna.

*e. Osoba pečující chce obdarovat pracovníka.*

Pracovníci pověřené osoby nepřijímají žádné finanční a hmotné dary (s výjimkou darů sponzorských, které jsou vázány na darovací smlouvu). V případě, že by takové dary klienti pracovníkům nabízeli, pracovníci je slušně odmítnou a tuto nabídku si zapíší do spisu. Nabídka kávy, čaje, či drobného občerstvení při návštěvě v rodině není považována za dar, nýbrž za pozornost vázanou na společenskou zvyklost, a je na pracovníkovi, zda ji přijme nebo ne.

*f. Nabídka tykání a další projevy neprofesionálního chování.*

Pracovníci pověřené osoby si s osobami pečujícími netykají, pokud nebyli jejich známými z dřívější doby (řešení viz bod 6c). Zásadně udržují přátelský, ale přesto profesionální přístup k rodinám.