

Dětský úsvit“ z.s.
Sídlo: Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01
IČO: 07 111 223

Kontaktní místo: Havlíčkova 1803/2, Cheb 35002

www.detskyusvit.cz

FB: Dětský úsvit – pěstounská péče, autismus a děti v nesnázích

Služba: ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ (dále jen OSP)

Název: **VZÁJEMNOST**

Standard č. 2

Ochrana práv osob

Poznámka: SP=sociální pracovník

Ochranu uživatelů služby zajišťuje poskytovatel následujícím způsobem:

Každý zájemce o poskytnutí služby vždy obdrží od pracovníků poskytovatele základní informace o poslání, cílech, charakteru a způsobu poskytování služby. Je seznámen s pravidly, se vzájemnými právy a povinnostmi, se Standardy kvality poskytovaných služeb. Všechny potřebné informace obdrží v ústní podobě a jsou mu rovněž nabídnuty/ poskytnuty i v podobě písemné. Vždy je sděleno, že poskytování služby je bezplatné.

Služba se s klientem individuálně plánuje (*Standard č. 5 - Individuální plánování Služby + Standard č.1 a příslušné metodiky*) a vychází z jeho potřeb, které jsou rovněž mapovány (*Standard č.4*).

Klient má právo si ke konzultaci přizvat třetí osobu, které důvěřuje. Pokud SP předpokládá, že by třetí osoba mohla konzultaci narušovat, může navrhnout konzultaci bez účasti 3. osoby. Přednost má přání klienta.

Klientské spisy jsou vedeny v písemné a/nebo elektronické podobě. V písemné podobě (nebo vypálení v rámci zálohování dat na CD) jsou uloženy v uzamčené skříni, v elektronické podobě v PC jsou chráněny přístupovým heslem.

Právo do nich nahlížet má jen :

1/ klient, 2/ osoba jím zmocněná, 3/ zaměstnanci organizace - SP, kteří s klientem spolupracují v rámci služby 4/ vedoucí služby, a dále 5/ další SP organizace vždy pouze se souhlasem vedoucího služby.

SP jsou povinni v okamžiku zahájení pracovního poměru uzavřít s poskytovatelem služby písemnou dohodu o mlčenlivosti. V případě spolupráce s advokátem je povinnost jeho mlčenlivosti upravena § 21 zákona č. 85/1996 Sb., O advokacii, v platném znění.

Poskytovatel má zpracována pravidla pro poskytování informací o klientech dalším osobám (*viz. Standard č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby a Standard č. 6 - Dokumentace a nakládání s osobními údaji*).

Údaje o klientech se před statistickým zpracováním anonymizují.

Poskytovatel může předat informace o klientovi třetí osobě (jiný poskytovatel služeb, úřad) pouze se souhlasem klienta a pouze v rozsahu, který je nezbytný pro řešení klientova případu ve spolupráci s touto třetí osobou. Výjimku tvoří případy, kdy ohlašovací povinnost je stanovena zákonem; OSPODy, soudy, Police ČR.

Poskytovatel má zpracován standard kvalitní praxe k postupu podávání stížností - Standard č. 7 – **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**. S ním je rovněž zájemce/ klient seznámen.

Všechny Standardy kvality jsou kdykoliv na vyžádání plně k dispozici zájemci/ klientovi v písemné podobě. Jsou na kontaktním místě poskytovatele: Havlíčkova 1803/2, Cheb a některé z nich jsou transparentně uveřejněny na www.destkyusvit.cz

SP splňují kvalifikační kritéria a osobnostní předpoklady dle personálních standardů (*Standard č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby a Standard č. 10 - Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů*), řídí se Etickým kodexem a jsou vázáni mlčenlivostí.

SP pracují se svým individuálním plánem rozvoje (vzdělávání a další zvyšování odborné kvalifikace).

SP zajišťující realizaci služby pracuje pod supervizí a jejich práce je pravidelně vyhodnocována.

SP si jsou vědomi následků, které by nastaly v případě porušení práv klientů

.

V případě porušení práv klientů a povinností vyplývajících ze standardů služby je pracovník odpovědný zejména po stránce etické (tlak vedení a spolupracovníků), pracovně právní (napomenutí, finanční postih, výpověď, okamžité zrušení pracovního poměru), občanskoprávní (náhrada škody) a trestněprávní (v případě spáchání trestného činu). • Zaměstnanci nepřijímají od uživatelů služeb žádné dary.

V rámci pravidelných porad týmu SP se zjišťuje, zdali v rámci poskytování sociální služby nedošlo v období od poslední porady k situaci, kdy by měl SP podezření na možnost vzniku střetu zájmů. V kladném případě je tato situace popsána v zápise z porady, a dále systematicky řešena ve spolupráci se supervizorem, právníkem a/nebo odborníkem z oblasti standardů kvality sociálních služeb tak, by jí příště bylo možné předejít. SP jsou dále poučeni ve smyslu, že kdyby se ocitli v situaci, kdy střet zájmů hrozí, budou neprodleně informovat vedoucí služby, který rozhodne o dalším postupu. V této oblasti se SP vždy řídí pravidlem předběžné opatrnosti.

Oblast možných porušení práv ze strany sociálního pracovníka:

- **zneužití postavení sociálního pracovníka** – záměrná manipulace, absence skutečného autentického zájmu o problémy cílové skupiny
- **nedostatečné mapování potřeb cílové skupiny** - pomoc a podpora neodpovídá aktuálním potřebám cílové skupiny
- **zneužívání důvěry klienta**
- účelové používání citlivých osobních údajů /svěřené důvěrné informace jsou manipulujícím nástrojem/
- **podjatost** sociálního pracovníka vůči klientovi
- **zatajování informací** ve prospěch klienta
- **střet zájmů** sociálního pracovníka poskytujícího poradenskou pomoc a klienta /při čerpání služby může dojít i ke střetu mezi uživatelem a okolím uživatele, rodinnými příslušníky apod./

Související dokument:

Standard č. 1 – Cíle a způsoby sociální služby

Předcházení porušování práv ze strany sociálního pracovníka:

- **vyvaruje se** jakéhokoliv hodnocení /souzení, etiketizace – nálepkování/
- **zná dobře problematiku**, ve které se pohybuje, tzn. pracuje a aktivně využívá nejen znalosti Standardů kvality služeb, ale i svých dalších odborných zkušeností, dovedností, znalostí, jedná **profesionálně**
- **vytváří vhodné podmínky** pro kontakt s cílovou skupinou – vytváří bezpečný rámec komunikace a atmosféru důvěry, jedná **empaticky**, asertivně, konstruktivně
- SP „Dětského úsvitu“, z. s. si je vědom své **role**, dokáže udržet **hranice** vztahu s cílovou skupinou, odhadnout jejich i své reálné možnosti, respektovat je a vyvarovat se role sebeobětování
- **aktivně naslouchá**, svědomitě a řádně plní sjednané úkony a celkově sdílí a napomáhá **naplňovat cíle**, přání a očekávání, které cílová skupina ve vztahu ke službě má
- umí správně používat svou osobnost ve prospěch cílové skupiny

Postup řešení při porušení práva uživatele služby:

- **identifikace** situace možného porušení práva
- **zvážení**, zda opravdu došlo k porušení práva
- **hledání hranice**, kde – kdy – jak - čím přesně došlo k porušení práva
- **hledání** konkrétního **opatření**
- **zápis situace** a přijatého opatření
- **ověřování účinnosti** opatření v praxi

Každá takováto situace, po písemném zdokumentování, je **kazuisticky zpracována**.

V kazuistice se uvede:

- **kdo, kdy, kde, jak, čím** a proč způsobil svým jednáním, přístupem či vystupováním ohrožení či porušení práva
- v čem konkrétně dané ohrožení či porušení spočívá, co bylo jeho **příčinou**

Nutné je **situaci vylíčit pravdivě**, bez subjektivních vjemů.

Všechny kazuistiky jsou konzultovány v rámci **pracovních porad** s celým pracovním týmem. Všichni přítomní pracovníci mají právo se k situacím **vyjádřit, sdělit své názory, stanoviska**, popř. předložit **návrhy řešení**. Každý pracovník může mít na vzniklou situaci zcela odlišný názor, je třeba objektivně vyhodnotit všechny věcné argumenty.

Pro řešení složitějších případů volíme sestavení tzv. „**Balintovské skupiny**“, popř. zvolíme formu **supervize**.

Kazuistiky jsou zakládány u vedoucích v kanceláři „Dětského úsvitu“, z. s. , na kontaktním místě – adresa: Havlíčkova 1803/2, Cheb.

Z návrhů a podnětů, které vyplynou z diskuze pracovního týmu, se vybere buď **forma doporučení**, jak se příště takové situaci vyvarovat, jak jí předejít či již **konkrétní návrh řešení, ponaučení se**.

Náprava vyplývající pro sociálního pracovníka z porušení práv uživatele:

Sociální pracovník, který porušil právo klienta, se klientovi **osobně omluví**. Omluvu může klient požadovat i od vedoucí služby v případě, že byla mezi klientem a pracovníkem narušena důvěra. Následně může dojít i k **výměně pracovníka**.

Zaměstnanec může využít k **osobnímu zpracování situace** - intervize, supervize, konzultaci s vedoucí služby, vzdělávání v oblasti porušení práva.

Následky vážného porušení práv či svobod ze strany sociálního pracovníka:

/např. jednání v rozporu s dobrými mravy, porušení etického kodexu, nebo vnitřních předpisů apod./

- pracovně - právní /napomenutí, důtka až výpověď/
- správní řízení /přestupek/
- občansko - právního řízení /ochrana osobnosti/
- trestně - právní rovina/např. trestní čin pomluvy

STŘET ZÁJMŮ

Dětský úsvit“, z. s. poskytuje své služby na základě pravidel a postupů, které chrání práva cílové skupiny. Svým jednáním se snaží předcházet střetu zájmů klientů a SP, kteří službu poskytují.

Vedoucí služby průběžně monitoruje situace, kdy by mohl nastat střet zájmů, a vytváří vnitřní předpisy na jejich prevenci a řešení.

Povinností každého zaměstnance/SP je upozornit na případné střety zájmů, jakmile je zjistí. Na základě praktických zkušeností a znalostí jsou definovány následující potenciální oblasti střetů zájmů.

Možné střety zájmů

1/ Uživatel služby je v příbuzenském nebo v blízkém osobním vztahu k zaměstnanci „Dětského úsvitu“, z. s.

Předcházení střetu zájmu

Zaměstnanec seznámí svého nadřízeného s tím, že má s uživatelem /osobou z cílové skupiny/ příbuzenský či dlouhodobý osobní přátelský vztah, který by mu mohl bránit v nezaujatém postoji a přístupu.

Vedoucí služby po dohodě s dotyčným zaměstnancem:

- *pověří výkonem služby/OSP jiného zaměstnance*
- *pokud by nebyla organizačně či kapacitně změna možná, doporučí vedoucí služby uživateli využít např. služeb jiné organizace.*

Sociální pracovník, který je v blízkém vztahu s uživatelem služby, nemá právo:

- *nahlížet do jeho spisové dokumentace klienta*
- *není a nebude pověřen zastupováním*

- *sociální pracovník neinformuje sociálního pracovníka, který je ve střetu zájmu s uživatelem, o aktuálním vývoji případu, ale vývoj situace dále sleduje a podle závažnosti situace informuje vedoucí služby a konzultuje s ní další postup*

2/ Zájem klienta je v rozporu s veřejným zájmem

Rozpor mezi ohlašovací povinností sociálního pracovníka /SP/ a **udržení si důvěry** s klientem /např. práce načerno, nenahlášené osoby bydlící v bytě, podezření na možné naplnění skutkové podstaty některého z TČ .../.

Předcházení střetu zájmu:

- *sociální pracovník se pokusí o nápravu problému přímou či nepřímou intervencí v rodině a tím zabrání naplnění střetu zájmu*
- *objasní klientovi možné následky jejího chování*
- *informuje klienta o ohlašovací povinnosti*
- *individuálně posoudí možné následky nahlášení střetu zájmu*
- *posoudí riziko svého postihu při nesplnění ohlašovací povinnosti.*

3/ Klient po sociálním pracovníkovi žádá službu nad rámec poskytovaných služeb /např. ručení u půjčky, poskytnutí či zapůjčení finanční hotovosti, apod./

Předcházení střetu zájmu

Sociální pracovník nebo vedoucí „Dětského úsvitu“, z. s. informuje při zahájení spolupráce uživatele o poskytovaných službách a podmínkách spolupráce.

Tyto informace dle potřeby opakuje a jasně uživateli sdělí, že nemůže poskytnout služby nad rámec poskytované podpory a sdělí důvody. Klientovi je v případě potřeby SP nápomocen v hledání řešení jeho situace.

4/ Uživatel služby poskytuje službu „Dětskému úsvitu“, z. s. /např. výpomoc při zajištění vzdělávací akce, úklid apod./

Předcházení střetu zájmu

Při poskytování bezplatných služeb „Dětskému úsvitu“, z. s. je na zvážení a posouzení vedoucí služby, zda nemůže dojít ke střetu zájmů.

5/ Přijímání darů, pozorností od klientů

Klíčový pracovník nevyžaduje, ani **nepřijímá dary**, úsluhy, laskavosti, ani žádná jiná zvýhodnění, která by narušila nebo mohla narušit jeho profesionální přístup ke klientům.

Výjimečně lze přijmout pozornost, jejíž hodnota nepřesahuje 100,- Kč /např. ručně vyrobený upomínkový předmět, čokoládu, květinu/. Tato pozornost se zapisuje do sešitu – POZORNOSTI.

Předcházení střetu zájmu

Pokud má zaměstnanec pocit, že si uživatel služby chce tímto způsobem pro sebe zajistit určité výhody:

- *nabízený dárek, který by mu mohl bránit v objektivním a nezávislém jednání vůči uživateli, vždy slušnou formou odmítne,*
- *sociální pracovník o přijatém daru či nabídce vždy informuje vedoucího služby.*

Související dokument:

Směrnice č.7 - Pravidla pro přijímání darů

6/ Uživatel služby chce poskytnout finanční dar „Dětskému úsvitu“, z. s.

Předcházení střetu zájmu

„Dětský úsvit“, z. s. **finanční dary od uživatelů služby nepřijímá.** Vyjma situací veřejných sbírek, které jsou anonymní.

7/ Stanovení hranic ve vztahu ke klientovi

Neformální jednání x profesionální vztah ke klientovi, existence oblíbených x neoblíbených klientů, pracovník preferuje jednoho klienta služby před ostatními.

Předcházení střetu zájmu

V těchto případech je velmi důležitým nástrojem pro získání nadhledu supervize či konzultace s dalšími odborníky, při kterých si pracovník může uvědomit své chování.

8/ Volba postupu, který může být pro klienta rizikový

Medializace situace klienta, uveřejňování fotografií dětí apod.

Předcházení střetu zájmu

Fotografie klientů/ dětí nesmí být bez písemného souhlasu klienta/zákonného zástupce uveřejňovány na sociálních sítích, v denním tisku, ani na propagačních letácích.

Osobní údaje klienta jsou shromažďovány a zpracovávány v rozsahu, v jakém je uživatel služby v souvislosti s uzavřením dohody(ústní či písemná forma) poskytl „Dětskému úsvitu“, z. s. v souladu s platnými právními předpisy či k plnění zákonných povinností.

Každému dítěti, které požádá o ochranu svého života a svých dalších práv dle § 8 zákona o SPOD, jsou pracovníci vždy v první řadě povinni poskytnout potřebnou pomoc, bez ohledu na střet zájmu.

Účinnost a platnost: k 1.3.2022

Zpracovala a schválila: Mgr. Sonia Sudimacová, předsedkyně spolku“ Dětský úsvit“ z.s.