

Směrnice 05-2023 Ochrana práv klientů	
Datum účinnosti:	01. 06. 2023
Datum další revize:	01. 06. 2024

Ředitelka organizace Křídla pro pěstouny, z.s. vydává tuto směrnici.

Čl. 1 – Ochrana práv klientů

Organizace Křídla pro pěstouny, z.s. ve své činnosti respektuje základní lidská práva klientů, jejich nároky vyplývající z dalších platných, obecně závazných norem a pravidel občanského soužití. Pracovník dodržuje také veškeré vnitřní předpisy organizace, které jsou vytvořeny za účelem ochrany klientů a zajišťování kvality práce. Toto je základní předpoklad pro ochranu práv klientů a zachování lidské důstojnosti.

Klienti jsou v rámci spolupráce s naší organizací seznámeni při prvním kontaktu se svými právy a možnostmi na podání stížnosti a na ukončení spolupráce. Vyjadřují svůj souhlas se zaznamenáním a zpracováním osobních údajů svých a svých nezletilých dětí, které s nimi žijí ve společné domácnosti.

Organizace Křídla pro pěstouny, z.s. má stanoveny a ošetřeny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním SPO k porušení práv klientů. Jde zejména o následující oblasti:

- ochrana před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života – pracovník se při práci s klienty řídí metodikou SPO pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče, zejména dodržuje tyto zásady: termín návštěvy v rodině předem domluví; nevstupuje do domácnosti v případě, že je přítomno pouze nezletilé dítě; dohodne se s dítětem/pěstounem ve které části domácnosti může konzultace probíhat; respektuje, pokud dítě nebo pěstoun nechce o některých záležitostech hovořit
- ochrana před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním osobních údajů – pracovník se při práci se spisovou dokumentací řídí metodikou SPO pro oblast dohod o výkonu pěstounské péče, zejména respektuje zásady vedení spisu a shromažďuje pouze informace, které potřebuje ke své práci s rodinou

Pracovníci kladou zvláštní důraz na dodržování práv našich klientů. Vycházíme z těchto legislativních dokumentů:

1. Listina základních práv a svobod <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>
2. Úmluva o právech dítěte <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-104>
3. Evropská úmluva o výkonu práv dětí <https://www.zakonyprolidi.cz/ms/2001-54>

4. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>
5. Zákon o sociálních službách <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
6. Občanský zákoník <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

Ochrana práv a svobod klientů je jedním z nejdůležitějších hledisek, na které je při všech činnostech brán zřetel.

Čl 2 - Oblasti a situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním SPO mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob

- **Právo na podání srozumitelných informací – klient nemá dostatečné informace**

Prevence: Informace o poskytování SPO jsou klientům předávány před podpisem Dohody o výkonu pěstounské péče, dále v případě potřeby i v průběhu spolupráce. Forma je písemná (letáky, webové stránky, email), nebo ústní (osobní, telefonická). Základní informace o činnosti organizace jsou uvedeny v informačním letáku a na webových stránkách Křídel pro pěstouny, z.s. (www.kridlapropestouny.cz).

- **Právo na vlastní rozhodování a právo vyjádřit svůj názor – zaměstnanec rozhoduje za klienta, nezjišťuje názor dítěte, nebo na jeho názor nebere zřetel**

Prevence: Klienty vedeme k samostatnosti, pomáháme zorientovat se v možnostech řešení konkrétní situace a v maximálně míře necháváme rozhodnutí na nich. Všichni pracovníci, kteří pracují s dětmi, zjišťují jejich názor, a to jednak volným rozhovorem, hraním her, nebo využitím dalších technik – malování, modelování apod., a berou na tento názor zřetel při další práci s rodinou. Do záznamu z konzultace s pěstouny je uvedeno o čem klíčový pracovník dítě informoval, co sdělilo dítě pracovníkovi, zda dítě sděleným informacím porozumělo.

- **Právo na soukromí – při konzultacích není respektováno právo na soukromí klienta**

Prevence: Zaměstnanec, který vede konzultaci s klientem, využívá k vedení rozhovoru vhodné a přiměřené prostory, a to jak v prostorách naší organizace, tak i v domácnosti klienta. Maximálně eliminuje možné rušivé podněty (mobilní telefon, vyrušení jiným zaměstnancem), ujistí se, že rozhovor není slyšet ve vedlejší místnosti. Probíhá-li konzultace v domácnosti klienta, je návštěva vždy domluvena předem (s výjimkou situací, kdy je řešeno případné zanedbávání či týrání dítěte). Pracovník nevstupuje do intimních prostor klienta, do domácnosti nevstupuje v žádném případě v situaci, kdy je doma jen nezletilé dítě, a to ani tehdy, když je dítětem ke vstupu vyzván

- **Právo na ochranu osobních údajů – pracovník sděluje informace o klientovi neoprávněným osobám**

Prevence: Osobní dokumentace je řádně uložena v uzamykatelných skříních. Pracovníci nesdělují informace neoprávněným osobám a zachovávají mlčenlivost.

- **Právo na důstojné zacházení – pracovník nerespektuje důstojnost klienta – nevhodné oslovování, nerovné zacházení**

Prevence: Na způsobu oslovování se pracovník s klientem předem domluví. Obecně platí, že se oslovuje pane/paní + příjmení a vyká se. Používání křestního jména nebo tykání se připouští v případě, že pracovník se s klientem zná ještě před zahájením spolupráce s organizací Křídla pro pěstouny, z.s., eventuálně, pokud si o to sám klient výslovně požádá.

- **Právo stěžovat si – pracovník bagatelizuje problém klienta a nebere projev nespokojenosti jako stížnost**

Prevence: Všichni pracovníci jsou seznámeni s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností. Pracovníci tuto informaci předávají žadatelům o SPO. Klienti jsou s tímto právem seznámeni při uzavírání dohody o výkonu pěstounské péče. Zaměstnanci aktivně zjišťují případné projevy nespokojenosti klientů s poskytováním SPO a následně informují ředitele organizace. Stížnosti jsou evidovány ve složce „stížnosti“ a písemně vyřizovány.

Č. 3 - Možné střety zájmů a reakce na ně

Křídla pro pěstouny se snaží předcházet situacím, které mohou způsobit střet zájmů, a tím i ohrožit kvalitu poskytované péče. Střetem zájmů se rozumí takové jednání nebo situace, které ohrožují důvěru v nestrannost pracovníka.

- a. Zájemce o uzavření dohody je v příbuzenském nebo blízkém osobním vztahu k pracovníkovi Křídla pro pěstouny, z.s.
Postup řešení: Ředitelka si pozve zájemce o uzavření dohody k projednání dané situace a informuje ho, že klíčovým pracovníkem nemůže být osoba blízká. Pokud i přesto trvá na uzavření dohody, doporučí mu jiného klíčového pracovníka s volnou kapacitou.
- b. Zájemce o uzavření dohody je klíčovým pracovníkem organizace Křídla pro pěstouny, z.s.
Postup řešení: Nelze uzavřít dohodu s naší organizací.
- c. Spolupráce klíčového pracovníka s rodinou je narušena vzájemnou nedůvěrou.
Postup řešení: Nabídneme změnu klíčového pracovníka nebo nabídneme možnost uzavření dohody s jinou organizací.

- d. Pracovník pověřené osoby má souběžný pracovní poměr u jiné pověřené osoby
Postup řešení situace: V situaci, kdy je v organizaci zaměstnán pracovník, který pracuje na plný pracovní poměr v jiné organizaci, která také poskytuje doprovázení pěstounským rodinám, může být v Křídlech pro pěstouny zaměstnán na nejvýš na poloviční úvazek (počet rodin je stanoven ve standardu č. 6) a to vzhledem k tomu, aby mohla být rodinám vzhledem k jeho časovým možnostem poskytována dostatečná podpora.
- e. Klient chce obdarovat klíčového pracovníka či jiného pracovníka Křídla pro pěstouny z.s.
Postup řešení situace: 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 proto je nevhodné ji odmítat.
Od pěstounů kteří mají uzavřenou dohodu s naší organizací nepřijímáme dary ani na základě darovací smlouvy.