



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

2a: VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PŘEDCHÁZENÍ SITUACÍM, V NICHŽ BY MOHLO DOJÍT K PORUŠOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD U UŽIVATELŮ SLUŽEB

Ochrana práv osob při poskytování sociálních služeb znamená:

- respekt k právům a svobodám,
- ochranu práv a svobod,
- podporu osob, aby mohly svá práva a svobody uplatňovat.

Ochrana osobních údajů uživatelů služeb:

CNN kraje Vysočina, o.p.s. má písemně zpracována pravidla pro ochranu osobních údajů, které se řídí Obecným nařízením o ochraně osobních údajů číslo 2016/679 Evropského parlamentu a Rady EU (dále jen GDPR).

Povinnosti pracovníků:

- ZNÁT A JEDNAT PODLE TĚCHTO DOKUMENTŮ:
 - Standardy kvality sociálních služeb CNN kraje Vysočina, o.p.s.,
 - Etický kodex pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s.,
 - Listina základních práv a svobod,
 - Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;
- vždy RESPEKTOVAT lidská práva a svobody uživatelů (i v případě, pokud jsou zbaveni nebo omezeni ve způsobilosti k právním úkonům),
- SEZNAMOVAT uživatele s jejich právy a svobodami srozumitelným způsobem a vytvářet podmínky k jejich naplňování,
- POSKYTOVAT PORADENSTVÍ A POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV.

Povinnosti uživatelů:

- dodržovat pravidla poskytování sociální služby, se kterými jsou seznámeni v průběhu jednání se zájemcem o sociální službu,



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.

Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

- informovat pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s., s nímž uživatel spolupracuje, o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování sociální služby.

Situace, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod:

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. se shodli na modelových situacích, ve kterých by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod u uživatelů sociálních služeb a formulovali postupy pro jejich předcházení a řešení:

1. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva na ochranu soukromí:

Modelová situace:

V průběhu tlumočení u lékaře se lékař pana Nováka zeptá, zda je kuřák. Pan Novák se stydí říci pravdu, a proto řekne, že není. Pracovník však lékaři sdělí pravdu.

Předcházení vzniku situace:

Pracovník vždy respektuje soukromí uživatele. V žádném případě o uživateli neposkytuje soukromé informace třetím osobám, pokud si to uživatel výslovně nepřeje. Všichni pracovníci jsou povinni dodržovat mlčenlivost a tlumočí pouze informace, které byly v dialogu sděleny (žádným způsobem informaci nijak nezkrsluje).

Postup při řešení situace:

Ve vztahu k uživateli – omluva ze strany pracovníka; jelikož se jedná o zvlášť hrubé porušení pracovní kázně, uživateli služeb je nabídnuta pro další spolupráci změna pracovníka; zápis do dokumentace uživatele.

Ve vztahu k pracovníkovi – postih za porušení mlčenlivosti, kdy se zaměstnavatel řídí pokyny pro porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci (k porušení mlčenlivosti přistupuje jako k zvlášť hrubému porušení pracovní kázně) – viz Standard č. 9; záznam do dokumentace zaměstnance.

Ve vztahu k organizaci – o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; problematika zachování mlčenlivosti z důvodu své závažnosti může být otevřena i na supervizním sezení; zpřísnění postihu za porušení mlčenlivosti.



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.

Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

2. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva na důstojné zacházení:

Modelová situace:

Pracovník jde s panem Novákem k lékaři, kde je třeba, aby se pan Novák z důvodu vyšetření svlékl. Pracovník se na uživatele bez ostychu dívá, jelikož se domnívá, že to panu Novákovi nevadí. Pan Novák se necítí příjemně.

Předcházení vzniku situace:

Uživatel má právo na respektování intimity / důstojné jednání a v choulostivých situacích si může vyžádat zástěnu. V případě nemožnosti použít zástěny se pracovník na uživatele nedívá. Pracovník je předem s uživatelem dohodnut, jakým způsobem bude uživatelem upozorněn na zahájení další komunikace.

Postup při řešení situace:

Ve vztahu k uživateli – omluva ze strany pracovníka; dohodnutí na postupu pro případ opakování obdobné situace; zápis do dokumentace uživatele.

Ve vztahu k pracovníkovi – rozbor situace s ředitelkou organizace; realizace školení zaměřeného na empatii a rovnocenný přístup v sociálních službách; dle závažnosti je možné přistoupit k sankci – viz Standard č. 9.

Ve vztahu k organizaci – rozšíření Standardů kvality sociálních služeb; o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; případně je problematika respektování intimity uživatelů otevřena i na supervizním sezení.

3. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva na osobní a rodinný život:

Modelová situace:

Pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s. jde s panem Novákem k lékaři. Před ordinací na ně čeká i Novákův syn, který je s otcem dohodnut, že se též bude lékařského vyšetření účastnit. Pracovník však nesouhlasí s účastí další osoby, jelikož uživatelem služeb je pouze pan Novák.

Předcházení vzniku situace:

Uživatel má právo na respektování osobního a rodinného života, což v kontextu sociálních služeb znamená možnost uživatele si zvolit, kdo bude z okruhu známých či rodiny účasten na schůzce s pracovníkem. Pracovník přání uživatele plně respektuje.



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.

Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

Postup při řešení situace:

Ve vztahu k uživateli – omluva ze strany pracovníka; vyvarování se obdobnému jednání, zápis do dokumentace uživatele.

Ve vztahu k pracovníkovi – rozbor situace s ředitelkou organizace; dle závažnosti je možné přistoupit k sankci – viz Standard č. 9.

Ve vztahu k organizaci – rozšíření Standardů kvality sociálních služeb; o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; problematika osobního a rodinného života uživatelů může také být otevřena i na supervizním sezení.

4. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva svobodně se rozhodnout a práva na přiměřené riziko:

Modelová situace:

Pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s. jde s panem Novákem na úřad. Jelikož je pan Novák neslyšící, potřebuje tlumočit do znakového jazyka. Během rozhovoru s úředníkem se však pan Novák rozčílí a začne pracovníkovi úřadu vulgárně nadávat. Jelikož je to tlumočnickovi trapné a nechce, aby si pan Novák zbytečně přidělal těžkosti, nepřetlumočí nadávky, které jsou směřovány k úředníkovi a snaží se zlehčit situaci.

Předcházení vzniku situace:

Uživatel má právo na svobodné rozhodnutí a přiměřené riziko s ním spojené. Pracovník v žádném případě nezaměňuje význam hovořeného a vše sdělí tak, jak bylo uživatelem či osobou, s níž uživatel hovoří, řečeno. Přestože se může zdát, že si uživatel svým jednáním přitíží, pracovník do dialogu mezi uživatelem a další osobou nezasahuje.

Postup při řešení situace:

Ve vztahu k uživateli – omluva ze strany pracovníka; možnost změny pracovníka; vyvarování se obdobnému jednání – pracovníci jsou povinni přetlumočit vše řečené; zápis do dokumentace uživatele.

Ve vztahu k pracovníkovi – rozbor situace s ředitelkou organizace; záznam ve složce zaměstnance; dle závažnosti je možné přistoupit k sankci – viz Standard č. 9.

Ve vztahu k organizaci – rozšíření Standardů kvality sociálních služeb; o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; případně je problematika práva na přiměřené riziko otevřena i na supervizním sezení.



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

5. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva na vzdělání:

Modelová situace:

Slečna Nováková studuje vysokou školu, a přestože je nositelkou kochleárního implantátu, s většinou přednášek nemá téměř žádné obtíže. Nyní je však její KI rozbitý a potřebuje jej opravit. Jelikož by na přednáškách nerozuměla, požádala o pomoc pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s., který by jí tlumočil do znakového jazyka. Během přednášky pracovník náhle zjistí, že nezná znaky pro spoustu odborných výrazů. Slečna Nováková přednášce nerozumí.

Předcházení vzniku situace:

Při náročnějším tématu pro tlumočení si pracovníci předem vyžádají text, který budou tlumočit – může se jednat o přednášky, výstavy a další.

Postup při řešení situace:

Ve vztahu k uživateli – omluva ze strany pracovníka; dohodnutí na postupu pro případ opakování obdobné situace – zajištění textu; zápis do dokumentace uživatele.

Ve vztahu k pracovníkovi – rozbor situace s ředitelkou organizace; dle závažnosti je možné přistoupit k sankci – viz Standard č. 9.

Ve vztahu k organizaci – rozšíření Standardů kvality sociálních služeb; o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; případně je daná problematika otevřena i na supervizním sezení.

CNN kraje Vysočina, o.p.s. respektuje základní lidská práva uživatelů služeb a jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití. O případném porušení základních lidských práv a svobod při poskytování sociální služby je možné se dozvědět: prostřednictvím stížnosti, informováním od uživatele/ů služeb, informováním od pracovníka organizace (například z pozorování), případně od dalších osob či organizací a institucí.

V případě, že dojde k porušení a nerespektování práv uživatele, následují pro pracovníka tyto odstupňované sankce (více informací viz Standard č. 9): ústní napomenutí; snížení osobního ohodnocení; vytýkácí řízení; rozvázání pracovního poměru.



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

2b: VNITŘNÍ PRAVIDLA, POSTUPY A ŘEŠENÍ V PŘÍPADĚ STŘETU ZÁJMŮ POSKYTOVATELE A UŽIVATELE

Střetem zájmů mezi poskytovatelem a osobou, které jsou poskytovány sociální služby, se rozumí situace, kdy se oprávněné zájmy obou stran dostávají do střetu.

Střetem zájmů nejsou situace, kdy je ze strany organizace nebo jejich pracovníků konáno v neprospěch uživatele. Tyto situace patří do oblasti porušování práv.

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. společně definovali a popsali možné střety zájmů v jejich praxi. Současně navrhli potřebná řešení nebo opatření pro jejich předcházení nebo zamezení:

1. Existuje příliš osobní vztah pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s. s uživatelem (např. je to jeho příbuzný, kamarád, pracovník a uživatel jsou ve sporu):

Modelová situace:

Pan Novák je otec pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s., kterého požádá o tlumočení u soudu během rozvodového řízení se svou manželkou.

Postup při řešení situace:

Pracovník vždy příbuzenský nebo osobní vztah (případně spor) k uživateli nahlásí ředitelce organizace. Ředitelka CNN kraje Vysočina, o.p.s. bude tuto situaci řešit podle konkrétní situace. V případě sporu nebo podjatosti bude daná situace v rámci provozních a kapacitních možností řešena tak, že spolupráci s tímto uživatelem převezme jiný pracovník nebo bude zajištěn pracovník z jiné nezávislé organizace.

2. Pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s. si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestný čin:

Modelová situace:

Pan Novák šel s pracovníkem CNN kraje Vysočina, o.p.s. do banky (aby mu tlumočil do znakového jazyka), kde chtěl zrušit dispoziční právo své manželky k účtu, který je veden na jeho jméno. Jelikož úředník pana Nováka dobře zná, dovolil mu, aby formulář o zrušení dispozičního práva podepsal za svou manželku. Tímto se však dopustil trestného činu podvodu.



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

Postup při řešení situace:

Při zjištění spáchání trestného činu u uživatele (vč. podezření) má každý pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s. dle § 368 zákona č. 40/2009 Sb., Trestního zákoníku, oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost ředitelce organizace a po dohodnutí s ní i příslušným orgánům státní správy. V případě bezprostředního ohrožení uživatele oznámí pracovník nežádoucí situaci Policii ČR.

3. Uživatel si chce stěžovat na pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s., ale má obavy z následků:

Modelová situace:

Pan Novák není spokojen s jednáním pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s. a chce podat stížnost. Pan Novák má však obavy, zda mu budou i nadále poskytovány služby ze strany organizace.

Postup při řešení situace:

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. si jsou vědomi práva na uplatnění stížnosti ze strany uživatelů služeb, kterou vnímají jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb (viz Standard č. 7). V případě, že pracovníci budou negativně reagovat na uživatele, kteří podali stížnost, je toto jejich chování považováno za závažné porušení pracovní kázně dle Standardu č. 9. Pracovníci zároveň informují uživatele o možnosti podat stížnost anonymně.

4. Situace, když chci na straně uživatele je odlišné, než chci pracovníka. Uživatel má odlišné názory na poskytování sociální služby – například žádá o službu, která nespadá do činností poskytované služby:

Modelová situace:

Pan Novák je s pracovníkem domluven na tlumočení na úřadu. Úředník panu Novákovi sdělí, že musí zaplatit určitý poplatek. Pan Novák však s žádným placením nepočítal a požádá pracovníka o finanční půjčku, kterou by mu hned další den vrátil.

Postup při řešení situace:

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. v žádném případě neposkytují uživatelům služeb, ani jiným osobám, finanční půjčky. Všichni pracovníci se vždy řídí pokyny vyplývající z pracovní smlouvy a Standardů kvality sociálních služeb. V případě žádosti o poskytnutí



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

úkonu, který nespadá do činností poskytované služby, pracovník uživateli vysvětlí, z jakého důvodu žádosti nemůže vyhovět. O této situaci je vždy srozuměna ředitelka organizace a zároveň je proveden zápis do dokumentace uživatele.

5. Situace, když rodinní příslušníci uživatele chtějí něco jiného, než uživatel:

Modelová situace:

Slečna Nováková potřebuje tlumočit během přípravného kurzu k porodu. Její matka však s daným kurzem nesouhlasí a žádá, aby pracovník slečně Novákové tlumočení odmítnul.

Postup při řešení situace:

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. se řídí přáním uživatele a respektují pouze jeho volbu. O celé události je průběžně informována ředitelka organizace.

6. Uživatel se různými způsoby zaměřuje na pracovníka, často za ním dochází, aniž by něco konkrétního potřeboval, nosí mu různé dárky, pozornosti:

Modelová situace:

Pan Novák je uživatelem CNN kraje Vysočina, o.p.s. a častokrát chodí do poradny, aniž by potřeboval konkrétní pomoc – jeho návštěvy mají spíše neformální charakter. Postupně se jeho zájem zaměřením na jednu z pracovnic, které se snaží nosit různé dárky.

Postup při řešení situace:

Pracovník při opakované situaci zdvořile upozorní uživatele, že jeho návštěvy v poradně nejsou v souladu s náplní práce dané poskytovatelem. Pokud uživatel nepožaduje poskytnutí žádné služby ani podpory, pracovník se s ním rozloučí a požádá uživatele, aby jeho případné další návštěvy měly ryze pracovní charakter. Pravidla pro přijímání darů jsou poskytovatelem zpracována v rámci kritéria 2c Standardu č. 2.

7. Uživatel chce poskytnout sociální službu mimo pracovní dobu:

Modelová situace:

Pan Novák kontaktuje pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s. s prosbou o poskytnutí sociální služby před začátkem provozní doby z důvodu potřeby tlumočení u lékaře.

Postup při řešení situace:

S pracovníky CNN kraje Vysočina, o.p.s., jež přichází s uživateli do styku, je sjednána pružná pracovní doba. Pokud je pracovník uživatelem osloven s prosbou o poskytnutí sociální služby



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.

Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

mimo stanovenou provozní dobu ambulanti či terénní formy služby, domluví se s ředitelkou organizace, jakým způsobem bude sociální služba poskytnuta. Poskytovatel se vždy snaží vyhovět požadavkům uživatelů, vždy však přihlíží i k personálním a kapacitním podmínkám. Je tedy na uvážení poskytovatele, zda bude sociální služba poskytnuta.

8. Uživatel přichází do poradny těsně před zavírací dobou:

Modelová situace:

Pan Novák přichází do poradny 10 minut před zavírací dobou a chce pomoci s překladem písemného textu.

Postup při řešení situace:

Poskytovatel má ve svých pracovních postupech (viz kritérium 1c Standardu č. 1) stanoveno, že je poslední uživatel přijat nejpozději 20 minut před koncem provozní doby, pokud není předem dohodnuto jinak (na základě dohody mezi pracovníkem, uživatelem a ředitelkou organizace). O této podmínce jsou uživatelé informováni při seznamování s pravidly poskytování sociální služby.

9. Uživatel chce poskytnout sociální službu rychle, situace si však vyžaduje větší časovou dotaci:

Modelová situace:

Pan Novák přichází do poradny a chce pomoci s překladem písemného textu. Pan Novák po chvíli požádá pracovníka, aby mu daný text v bodech zaslal na jeho e-mail, jelikož nyní nemá mnoho času.

Postup při řešení situace:

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. se snaží o poskytování sociální služby v co možná nejlepší kvalitě, která si zároveň vyžaduje dostatečný časový prostor. V případě, že uživatel na pracovníka naléhá, aby poskytování sociální služby urychlil (z důvodu nedostatku času na straně uživatele), je třeba s ním dohodnout jiný termín. V žádném případě není možné namísto poskytnutí osobní konzultace, která uživatele aktivně zapojuje do řešení problému, zasílat shrnující poznámky a přebírat tak zodpovědnost za řešení.



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

10. Uživatel nechce spolupracovat se zastupujícím pracovníkem a chce svou situaci řešit pouze s předešlým pracovníkem, který je však aktuálně na dovolené.

Modelová situace:

Pan Novák již dlouhodobě spolupracuje s pracovnící Matuškovou, která je aktuálně na dovolené. Nyní pan Novák potřebuje zajistit tlumočení u lékaře, ale z ostychu nechce jít s nikým jiným.

Postup při řešení situace:

V případě, že je některý z pracovníků CNN kraje Vysočina, o.p.s. na dovolené, je za něj určen zástup. Pokud však uživatel nesouhlasí se spoluprací se zastupujícím pracovníkem, může se obrátit na ředitelku organizace a požádat o jiného pracovníka. V opačném případě musí uživatel vyčkat na navrácení pracovníka z dovolené. Ředitelka organizace se vždy snaží vyhovět požadavkům uživatele, pokud k tomu má vhodné personální a kapacitní podmínky.