

Interní předpis Dětského krizového centra

Telefonická krizová pomoc

2. Ochrana práv uživatele

Platnost od: 1.6.2022

Schváleno: 28.5.2022

Počet stran: 5

Zpracoval: Mgr. Helena Juklová, Mgr. Veronika Andrtová

Schválil: PhDr. Zora Dušková, ředitelka

Způsoby další aktualizace: doplnění stávajícího předpisu písemným dodatkem nebo náhrada novým předpisem.

Podpis: PhDr. Zora Dušková, ředitelka

Copyright © , Dětské krizové centrum, z.ú.

Text tohoto dokumentu je chráněn autorským zákonem. Text dokumentu se nesmí použít bez výslovného souhlasu Dětského krizového centra, jinak dochází k porušení výše uvedeného zákona.

Obsah

1. OCHRANA PRÁV UŽIVATELE	3
1.1. Oblasti střetu zájmů a oblasti zvýšeného rizika porušování lidských práv a jejich předcházení	4

1. OCHRANA PRÁV UŽIVATELE

- Linka důvěry Dětského krizového centra, stejně tak linka Rizika kyberprostoru (dále pouze LD DKC) staví své služby na principu **dodržování základních lidských práv** a svobod. Pracovníci tento princip respektují ve všech formách distanční pomoci, v telefonické krizové pomoci, v rámci internetového poradenství či krizové pomoci prostřednictvím chatu a skypu, přičemž **jsou na první místo postavena práva dětí vyplývající z Úmluvy o právech dítěte** a tato jsou také při poskytování služeb vždy upřednostňována v těch případech, kdy stojí v rozporu s právy dospělých.
- Všichni uživatelé mají právo na rovný přístup a na **ochranu před diskriminací**.
- Uživatel služby má právo zůstat po celou dobu **v anonymitě**. Hovory vedené v rámci telefonické krizové pomoci nejsou na LD DKC nahrávány, ani se na display telefonu nezobrazuje číslo volajícího, při skype hovoru nedochází k přijímání autorizace uživatele, na chatu si uživatel volí nick a při e-mailové komunikaci uživatel sám volí e-mail, ze kterého píše.
- Pracovníci LD DKC jsou povinni **respektovat zakázku a rozhodnutí uživatele** o řešení vzniklé nepříznivé situace, pokud uživatelem preferované řešení není v rozporu s právy a potřebami dítěte, přímo nezvyšuje ohrožení dítěte, neohrožuje zdraví či život volajícího či třetí osoby – v takovém případě pracovník využívá obecně vhodné nástroje distanční krizové pomoci ke zvýšení bezpečí dítěte (zejména poradenství, motivování, zvyšování informovanosti, reflexi, zvyšování náhledu aj.) k ochraně života a zdraví volajícího či třetí osoby.
- Uživatel má právo mít v rámci hovoru u sebe jím vybranou osobu, která ho podporuje, tato osoba by neměla narušovat průběh poskytované služby a vstupovat do hovoru. Podporující osoby nejsou ztotožňovány a v záznamu o hovoru se objeví pouze obecná informace o přítomnosti další osoby či osob. Pro hovor může být důležitá informace o vztahu podporující osoby (partner, rodič, kamarád aj.). Ve statistickém záznamu je volající označen jako skupina nebo pár. Toto označení je použito zejména v případě, kdy podporující osoba do hovoru vstupuje.
- Uživatel má právo zvolit si formu komunikace s LD DKC (telefonicky, prostřednictvím skypu; písemně-elektronicky, prostřednictvím krizového chatu).
- Pracovníci respektují přání uživatele týkající se oslovování uživatele, u adolescentů pak tykání či vykání. Nevysloví-li uživatel své přání, respektují pracovníci úzus tykání do 15ti let věku a vykání od 15ti let. Zletilým uživatelům pracovníci LD DKC vždy vykají. Zjistí-li pracovník LD DKC, že se jedná o zletilého uživatele až v průběhu kontaktu, dále již uživateli bez výjimky vyká s vysvětlením interních pravidel LD DKC.
- Pracovníci LD DKC, včetně externích supervizorů, stážistů a pracovníků v zácvičku jsou vázáni **povinnou mlčenlivostí** o všech skutečnostech, se kterými se v rámci výkonu své práce seznámili. **Mlčenlivost má trvalou platnost** a trvá i po skončení pracovního poměru. Výjimku tvoří zákonem stanovené případy sdělování údajů orgánům sociálně-právní ochrany dětí, dále informace poskytované zejména na žádost orgánů činných v trestním řízení (tj. Policie ČR, státní zastupitelství, soudy).
- **Porušení povinné mlčenlivosti** je možné kvalifikovat jako porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k jím vykonávané práci zvláště závažným způsobem dle ustanovení § 55 odst. 1 písm. b) zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, rovněž jako přestupek dle ustanovení § 44 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, který od 25. května 2018 byl nahrazen GDPR (Nařízením (EU) 2016/679). Přestupku (§ 44a) dle tohoto zákona se dopustí zaměstnanec (event. stážista), který v rámci plnění zákonem uložených oprávnění a povinností přichází do styku s osobními údaji, pokud poruší povinnost mlčenlivosti uloženou dle tohoto zákona. Sankcí za tento přestupek je pokuta do výše 1 mil. Kč nebo do výše 5 mil. Kč podle uvedeného způsobu porušení povinnosti definovaného v zákoně č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Pracovník DKC rovněž

může svým jednáním naplnit skutkovou podstatu trestného činu neoprávněné nakládání s osobními údaji dle ustanovení § 178 zákona č. 140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů, pokud, byť i z nedbalosti, sdělí nebo zpřístupní osobní údaje o jiném, získané v souvislosti s výkonem zaměstnání, a tím poruší právním předpisem stanovenou povinnou mlčenlivost.

- Všichni pracovníci LD DKC jsou vázáni **Etickým kodexem** pracovníků linek důvěry, Etickým kodexem chatu a Etickým kodexem internetové poradny.
- **Pracovník od uživatele nepřijímá návrhy** na seznámení se, osobní setkání, neposkytuje uživateli jiné formy pomoci než přímo stanovenými interními předpisy LD DKC, Etickým kodexem pracovníků linek důvěry, Etickým kodexem chatu, Etickým kodexem internetové poradny. Pokud uživatel žádá přímou formu pomoci, nabízí pracovník vzhledem k problematice buď ambulantní služby DKC, okamžitou krizovou pomoc DKC, nebo jiná, se situací uživatele korespondující pracoviště, přičemž pracovník využívá aktivně kontakty z databáze psychosociální sítě. Porušení anonymity pracovníka a **osobní setkání pracovníka s uživatelem je považováno za hrubé porušení pracovní kázně**.
- **Pracovník nesmí od uživatele služby přijmout žádný věcný dar, který má vést k získání výhod, např. v poskytované službě či ve stanovených závěrech či za které uživatel služby očekává „protislužbu“.** Pracovník smí přijmout od uživatele maximálně drobný věcný dárek (drobnou věcnou pozornost – bonboniéru, květinu, drobný dárek), který bude doručen na adresu LD DKC či adresu DKC. Vzhledem k anonymitě služby nelze příchozí drobný dárek směřovat k jedné osobě, dárek bude využit dle situace ve prospěch týmu. Cenný dar bude zaslán zpět odesílateli. Přijetí cenného daru ve prospěch pracovníka či týmu je považováno za porušení pracovní kázně.
- **Pracovník nesmí od uživatele služby přijmout žádný peněžitý dar, který má vést k získání výhod, např. v poskytované službě či ve stanovených závěrech či za které uživatel služby očekává „protislužbu“.** Finanční dar bude zaslán zpět odesílateli. V případě zájmu uživatele o oficiální podporu DKC informuje pracovník uživatele o podmínkách a způsobech poskytování peněžitých prostředků ve prospěch DKC a dále dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník; případně pracovník LD DKC odkazuje v těchto záležitostech na vedoucího LD DKC či ředitele DKC. Přijetí finančního daru ve prospěch pracovníka či týmu je považováno za porušení pracovní kázně.
- Výjimku představuje situace, kdy Dětské krizové centrum provozuje Veřejnou sbírku formou příspěvků na předem vyhlášeném zvláštním bankovním účtu, přičemž Veřejnou sbírkou je získávání a shromažďování dobrovolných peněžitých příspěvků od předem neurčeného okruhu přispěvatelů, a to většinou anonymních. Vzhledem k tomu, že se jedná o jednostranný akt, nemá DKC možnost ovlivnit případné zaslání příspěvků na účet Veřejné sbírky¹⁾.

1.1. Oblasti střetu zájmů a oblasti zvýšeného rizika porušování lidských práv a jejich předcházení

- Všichni pracovníci LD DKC aktivně vyhledávají možné oblasti střetu zájmu a podílí se na snižování rizika jejich výskytu.
- Pracoviště LD DKC se na eliminaci střetu zájmů podílí i jasnou deklarací pravidel v Interních předpisech LD DKC.

¹⁾ Zákon č. 117/2001 Sb., o veřejných sbírkách, ve znění pozdějších předpisů.

- V případě střetu zájmu či porušování práv uživatele činí pracovník aktivní kroky k nápravě, k čemuž využívá zejména konzultace s vedoucím LD DKC a ředitelem DKC, intervize, supervize a týmovou spolupráci.
- V práci s uživateli v rámci distanční krizové pomoci pracovníci dodržují **princip týmovosti**, těsnou spolupráci všech pracovníků LD DKC. S tím souvisí odmítání vazby uživatele na jednoho pracovníka LD DKC (pracovník např. nesděluje termín své příští služby) a deklarovaná součinnost týmu.
- Pracovníci si uvědomují, kdo patří mezi nejohroženější osoby z hlediska možnosti porušování lidských práv, a aktivně takovému porušování předcházejí; jedná se zejména o: děti obecně; rodiče, kteří nejsou přímým uživatelem služby; osoby podezřelé ze spáchání trestného činu či neadekvátního zacházení s dítětem. I s těmito osobami jedná pracovníci LD DKC s příslušným respektem, otevřeně, přímočaře, věcně, ale důstojně, vyhýbají se hodnotícímu přístupu.
- S dítětem je na LD DKC obecně zacházeno se zvláštním přihlédnutím k jeho potřebám a právům, s respektem, jako s osobou schopnou projevat se „věrohodně“, autenticky, poskytovat validní informace o prožitých událostech, s respektem k názoru dítěte, přiměřeně jeho vývojové úrovni, rozumovým a emočním možnostem a aktuálnímu emočnímu stavu.
- Všechny postupy, které neodpovídají „standardním“ postupům vymezeným Interními předpisy, konzultují pracovníci s vedoucím LD DKC (v jeho nepřítomnosti s ředitelem DKC nebo jeho zástupcem, v naléhavém případě s intervizorem na telefonu/emailu). Takové postupy jsou poté předmětem týmového intervizního setkání či případové týmové supervize.
- Pracovníci aktivně předcházejí riziku vytváření subjektivně zkreslených závěrů a interpretací, přičemž k objektivizaci závěrů využívají zejména intervize, supervize a týmové spolupráce a týmové kontroly, prezentují předvídatelná rizika při předávání si služby – debriefingem.
- Pracovníci mohou také využít formu individuální intervize na telefonu s intervizorem, který takovou intervizi zajišťuje.
- Pracovníci si kontinuálně rozšiřují a prohlubují své vzdělání a poznatky.
- V rámci zácviku nových pracovníků je na LD DKC kladený zvýšený důraz na to, aby si nový pracovník osvojil mimo jiné i principy poskytovaných služeb, aby rozvíjel svůj respekt k lidským právům a lidské důstojnosti, k právním a etickým principům.
- Při inspekcích kvality sociálních služeb musí být zachována všechna práva uživatelů LD DKC, proto inspektor kvality sociálních služeb nesmí naslouchat hovorům s uživateli LD DKC či být v místnosti, ve které je veden hovor, skype hovor či chat s uživatelem LD DKC.