

## STANDARD č. 2 Ochrana práv a chráněných zájmů

### Kritérium 2a)

1. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí, právo na soukromí, důstojnost a rodinný život.
2. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc písemně stanoví pravidla pro předcházení porušování lidských práv a svobod, zejména stanoví mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení lidských práv a svobod dopustil.
3. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc vždy zajišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.

V zařízení je vždy respektována Úmluva o právech dítěte, která je stěžejním mezinárodním dokumentem v oblasti ochrany práv dítěte a je jako celek součástí právního řádu ČR. Zájem dítěte je vždy předním hlediskem při jakékoliv činnosti týkající se dítěte. Národní strategie ochrany práv dětí je založena na právech dítěte a definuje základní principy ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti. Každý zaměstnanec zařízení je seznámen s obsahem dokumentů upravujících práva dítěte a je povinen je respektovat a pracovat v souladu s těmito právy.

### **Zařízení respektuje práva dítěte a upřednostňuje zejména:**

**Eliminaci diskriminace a nerovného přístupu vůči dětem a mladým lidem** – práva jsou zaručena bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního etnického nebo sociálního původu, majetku, tělesné nebo duševní nezpůsobilosti, rodu a jiného postavení dítěte nebo jeho rodičů nebo zákonných zástupců.

**Právo na informace** – dítě přijaté do zařízení je seznámeno s prostředím zařízení, s personálem a skupinou dětí. Dítě je srozumitelnou formou informováno o svých právech dle jeho rozumových schopností a věku.

**Participace dítěte** – dítě, které je schopno formulovat své vlastní názory, má právo tyto názory svobodně vyjadřovat ve všech záležitostech, které se jej dotýkají, přičemž se názorům dítěte věnuje patřičná pozornost odpovídající jeho věku a úrovni.

**Právo na soukromí a důstojnost** – dítě má právo na ochranu svého soukromí. Nikdo nemá právo dítě pomlouvat, ponižovat, nadávat mu a špinit jeho jméno. Dítě má právo na své lůžko, skříň, osobní věci a svou židli u stolu.

**Právo na styk s rodinou, případně právo na odmítnutí styku s rodinou** – dítě má právo stýkat se se svou biologickou rodinou či osobou blízkou. Kontakt s rodinou může probíhat osobně, telefonicky či korespondencí. Respektujeme rozhodnutí dítěte, pokud nechce kontakt ze závažných důvodů uskutečnit. Dítěti je nabídnuta možnost asistovaného kontaktu. Blíže viz Návštěvní řád ZDVOP.

**Právo na rodinný život** – prioritou je smysluplná spolupráce s rodiči dítěte tak, aby byly udržovány vzájemné kontakty s biologickou rodinou příp. osobou blízkou. Nejvyšším zájmem je návrat dítěte do svého přirozeného prostředí. Jsou vytvářeny podmínky pro osobní návštěvy za dítětem, probíhá kontakt formou korespondence a telefonicky. Pokud došlo k úplnému selhání biologické rodiny a dítě se nemůže vrátit zpět do původní nebo širší rodiny, má právo na umístění náhradní rodinnou péči.

**Právo na péči, ochranu a bezpečí dítěte** – péče dětem je poskytována 24 hodin denně. Dítě má právo na ochranu před jakýmkoli tělesným či duševním násilím, urážením nebo zneužíváním, včetně sexuálního zneužívání, před zanedbáváním nebo nedbalým zacházením. Nikdo nemá právo dítěti takovým způsobem ubližovat. Zaměstnanci se snaží takovým rizikovým situacím předcházet.

**Právo na příznivý vývoj, právo na identitu** – dítěti je poskytováno vše, co podporuje jeho správný duševní, tělesný, morální a psychický vývoj. Dítě má právo na vyžádání informací o své osobě (např. jméno jeho rodičů, místo bydliště, kde se nacházejí jeho rodiče, apod.). Dítě má právo na dobrou kvalitní zdravotní péči včetně rehabilitačních a léčebných zařízení. Dítě má právo na pravidelné lékařské prohlídky.

**Právo na výchovu a vzdělání** - dítě má právo na kvalitní výchovu a vzdělání, kde by se mělo naučit, jak rozvíjet svůj talent a schopnosti. Dítě by mělo být podporováno a povzbuzováno k dosažení té nejvyšší možné úrovně vzdělání.

Seznámení umístěných dětí v zařízení s jejich právy probíhá především obrázkovou formou – Ilustrovaná úmluva o právech dítěte.

### **Pravidla pro předcházení porušování lidských práv a svobod**

- Pracovníci při výkonu své činnosti jsou povinni pracovat v souladu s Etickým kodexem zaměstnance a s etickým kodexem dle svého zaměření. Průběžnou kontrolu a sledování dodržování platných pravidel provádí ředitelka zařízení.
- V zařízení se pracuje podle nastavených standardních metodických postupů, vždy s ohledem na individuální zvláštnosti dětí.
- V zařízení jednou ročně nebo dle potřeby probíhá setkání pracovníků přímé péče, kde se projednávají nastavené standardy sociálně-právní ochrany a postupy jednotlivých pracovníků, návrh na zlepšení práce v zařízení apod.
- Kontrolní činnost v zařízení je v kompetenci ředitelky centra a dle potřeby a situace v daný okamžik vyhodnocována.
- Zařízení vede dotazníkové šetření spokojenosti klientů a zaměstnanců v zařízení. V zařízení je nastaven systém řešení stížností a podnětů. V návštěvní místnosti je umístěna schránka důvěry, která zajišťuje možnost podání anonymních stížností, podnětů k řešení a dotazníků.

## **V rámci prevence porušování práv zařízení ředitelka zařízení:**

- provádí pečlivý výběr nových pracovníků, nové pracovníky řádně zaškolí pod dohledem zkušených spolupracovníků,
- seznamuje své pracovníky se standardy kvality, průběžně testuje získané znalosti, provádí průběžnou kontrolu dodržování pravidel,
- požaduje znalosti v oblasti právních norem, které se k ochraně práv vztahují,
- klade důraz na dodržování pravidel slušného společenského chování,
- podporuje osobnostní růst a zvyšování kvalifikace pracovníka,
- sleduje dodržování práv dítěte v rámci průběžné kontroly, nepřehlídí porušování práv, důsledně řeší přestupky,
- zajišťuje supervizi externím pracovníkem.

## **Mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci**

### ***1. Postup v případě porušování práv dítěte ze strany zaměstnance***

Na jednání, které není v souladu s dodržováním práv dítěte, může upozornit jakákoli osoba. Může se jednat o pracovníka zařízení, zákonného zástupce dítěte apod. Oznámení může být podáno ústně nebo písemně. Na vyžádání lze zachovat anonymitu oznamovatele.

Přednostně by se s žádostí o nápravu měla obrátit v soukromí na dotčeného pracovníka, projednat s ním vzniklou situaci a upozornit ho na to, že při opakovaných zjištěních (neodstranění nevhodného jednání) toto projedná s ředitelkou zařízení.

Pokud není ten, kdo na porušení práv upozorní, spokojen s řešením ze strany dotčeného pracovníka, obrátí se na ředitelku zařízení. Další postup pro podávání, prošetřování, vyřizování a evidence stížností, ale i podnětů a připomínek, upravuje Standard č. 14 – Vyřizování a podávání stížností.

V případě podezření na trestnou činnost podává ředitelka zařízení podnět k prošetření Policii České republiky.

V případech, kdy zaměstnanec sám nebo na výzvu ředitelky ZDVOP, uzná své porušení práva dítěte, tak se dítěti a jeho rodičům omluví, napraví zjištěné nedostatky a případně nahradí vzniklou škodu. Ředitelka ZDVOP učiní o porušení práv a přijatých opatřeních zápis, se kterým seznámí dotčené dítěte, jeho rodiče a dotčeného pracovníka. Tento zápis se stává součástí dokumentace dítěte i pracovníka. Ředitelka informuje oznamovatele, že došlo k prošetření a k nápravě.

Porušení práv je prodiskutováno na nejbližší provozní schůzi a pokud nedošlo k hrubému zásahu do zdraví, soukromí, osobní svobody nebo majetku dítěte, následuje jen zvýšená kontrola ze strany ředitelky zařízení. Ředitelka zařízení může nařídit dotčenému pracovníkovi vzdělávání, případně trénink dovedností, stáže v jiných zařízeních, podřídit výkon jeho práce dohledu zkušenějšího spolupracovníka nebo supervizi.

Pokud se takovéto jednání ze strany zaměstnance ještě jednou opakuje ve stejném rozsahu, je již považováno jako současné porušení pracovních povinností.

Tam, kde se pracovník porušením práv dítěte dopustil současně závažného porušení pracovních povinností (závažné porušení práv dítěte a vnitřních nařízení zařízení), rozhodne ředitelka zařízení o tom, zda dojde:

- k předání konkrétního dítěte jinému pracovníkovi,
- ke zvýšené kontrole,
- k přeřazení pracovníka na jinou pozici,
- ke snížení finanční odměny či osobního ohodnocení,
- k písemnému napomenutí,
- k návrhu na ukončení pracovního poměru,
- k podání návrhu na okamžité zrušení pracovního poměru v případě porušení pracovních povinností zvláště hrubým způsobem (Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce § 55).

## **2. Postup v případě pochybností zaměstnance o porušení práv dítěte**

- Pracovník může požádat zkušenějšího kolegu o radu, v závažnějších případech informovat svého nadřízeného (ředitelku zařízení) a s ním dohodnout další postup. Dále si může vyhledat potřebné informace v právních normách, vnitřních směrnících zařízení, v odborné literatuře, požádat o zařazení do vzdělávání, ve kterém by mohl získat potřebné znalosti a dovednosti nebo požádat o supervizi.
- Požádat o předání dítěte jinému pracovníkovi přímé péče, popřípadě přeřazení na jinou výchovnou skupinu.
- Zhodnotit míru svého pracovního vytížení, pracovní spokojenosti, případného vyhoření, a navrhnout řešení (např. čerpání dovolené na zotavenou, stanovení priorit a hranic, přerozdělení úkolů, vyřešení konfliktů na pracovišti, kladení důrazu na spokojenost v osobním životě apod.).
- Poslední možností je zvážit odchod ze zaměstnání a volbu jiného typu povolání.

### **Zjišťování názoru dítěte**

Při přijetí dítěte do ZDVOP je s tímto dítětem, které je s ohledem na věk a jeho rozumovou vyspělost schopno formulovat své názory, veden rozhovor o dalším vývoji jeho sociální situace. Průběh rozhovoru je písemně zapsán a založen v osobním spise dítěte.

Pracovníci přímé péče přikládají váhu názorům dítěte při poskytování péče a respektují jeho rozhodnutí o účasti na společných aktivitách v zařízení, případně využívání osobního volna. Psycholog vede s dítětem krizové a individuální intervence.

Dítě, které je schopno formulovat vlastní názory, má právo tyto názory svobodně vyjadřovat při projednávání všech záležitostí, které se ho dotýkají. Zjišťování názoru dítěte je vždy prováděno s respektem k jeho potřebám, citlivě, přiměřeně jeho schopnostem a možnostem.

Zjištěný názor dítěte je zohledněn v individuálním plánu ochrany dítěte. Názor dítěte pracovníci zařízení zjišťují také prostřednictvím dotazníku spokojenosti.

Dítě má možnost podat stížnosti, připomínku či návrh. Při řešení stížností postupuje zařízení dle standardu č. 14.

## Kritérium 2b)

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Zařízení má písemně stanoven postup při zjištění takového jednání, jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak pracovníka zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc či dalších dětí umístěných v zařízení, a postupuje podle něj v praxi.

Ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, jakož i ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, patří mezi základní aspekty sociálně-právní ochrany dětí. Zneužívání, zanedbávání a týráním dítěte představují jedny z nejtěžších zásahů do života dítěte, při nichž jsou porušena jeho práva na příznivý vývoj, na identitu, svobodu a myšlení, lidskou důstojnost. Při práci s dětmi umístěnými v ZDVOP je třeba, aby pracovníci zařízení byli důkladně seznámeni s projevy a následky tohoto patologického způsobu zacházení s dětmi.

Špatným zacházením rozumíme:

- Fyzické týráním, které se projevuje vědomým tělesným ubližováním dítěti, nepřiměřené ataky násilím na dítěti.
- Psychické týráním, které má negativní dopad na citový vývoj dítěte, vývoj jeho osobnosti, sebehodnocení, rovněž je ovlivněn i rozvoj interpersonálních vztahů.
- Zanedbávání, které je výrazem takovým nedostatkem péče, jež zapříčiňuje vážnou újmu na vývoji dítěte a to v oblasti tělesné i duševní.
- Sexuální zneužívání, kdy je dítě vystaveno sexuálnímu kontaktu příp. se jedná o formu chování se sexuálním podtextem.

Pracovníci zařízení postupují tak, aby byl zajištěn rozvoj dítěte v optimálních podmínkách s ohledem na jeho traumatické zkušenosti.

Součástí přijetí dítěte do zařízení je jeho seznámení s jeho právy a povinnostmi. Děje se tak v ústní podobě formou rozhovoru, dítě má možnost se zeptat na věci, kterým nerozumí. Forma ústního seznámení s právy a povinnostmi je přizpůsobena věku a schopnostem dítěte. V průběhu adaptačního procesu jsou (sociálním pracovníkem a pečovatelkami) dítěti práva a povinnosti opakovaně vyložena, včetně konkrétních příkladů.

Děti jsou v podobě individuálních i skupinových rozhovorů a aktivit srozumitelnou formou přiměřenou jejich věku seznamovány s problematikou týráním a zneužíváním. Učí se rozeznávat rizikové faktory, projevy; jsou seznamovány s tím, jak v případě podezření na týráním či zneužíváním ve vztahu k vlastní osobě či osobě jiné postupovat, na koho se obrátit a jakým způsobem.

Pracovníci zařízení průběžně pracují i s rodiči a poskytují jim odborné poradenství a podporují rozvoj jejich rodičovských kompetencí.

Prevenčí těchto situací u zaměstnanců:

- a) pečlivý výběr nových pracovníků, kteří dokládají výpis z rejstříku trestů, aby doložili svoji trestní bezúhonnost, jejich řádné zaškolení pod dohledem zkušených spolupracovníků,
- b) seznámení pracovníků se standardy kvality a průběžná kontrola dodržování pravidel,
- c) důraz na dodržování pravidel slušného společenského chování,
- d) podpora osobnostního růstu a zvyšování kvalifikace pracovníka,
- e) zajištění supervize externím pracovníkem.

**Postup při zjištění těchto situací**

V případě zjištění těchto situací jakýmkoliv pracovníkem je vždy neprodleně informována ředitelka zařízení, následně pak i sociální pracovníce. Ředitelka zařízení nebo sociální pracovníce oznámí zjištění ohrožení dítěte orgánu sociálně-právní ochrany (§ 10 odst. 4 zákona o SPOD). Oznamovací povinnost zařízení vůči OSPOD platí i pro podezření ze spáchání trestného činu ohrožujícího život, zdraví, lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění dítěte (§ 6 písm. e) zákona o SPOD). Podezření na spáchání trestného činu oznamuje zařízení dále orgánům činným v trestním řízení.

## Kritérium 2c)

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a dětí a rodin, včetně pravidel pro řešení těchto situací.

### Vymezení střetu zájmů

Střetem zájmů zařízení, pracovníků s dětmi a jejich rodinami se rozumí takové jednání, případně opomenutí, které ohrožuje důvěru v nestrannost nebo při němž pracovníci zneužívají svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe, pro zařízení nebo jinou fyzickou či právnickou osobu.

Střet zájmů je obecně definován jako situace, v níž by profesní úsudek ohledně primárního zájmu mohl být natolik ovlivněn zájmem sekundárním, že by byla ohrožena jeho nezávislost a nestrannost. Jedná se zpravidla o souběh profesní odpovědnost, nezávislosti v rozhodování a existenci dalšího, finančního, osobního či soukromého zájmu.

Střet zájmů je stav, kdy je pracovník povinen něco konat nebo se nějakého konání zdržet, ale současně by měl z daného konání či nekonání prospěch nebo by mu bylo dané konání či nekonání ke škodě.

### Možné střety zájmů v zařízení

- navazování osobních vztahů s dětmi ze strany pracovníků (sympatie, antipatie)
- zájem dítěte je v rozporu se zájmy rodičů či osob odpovědných za výchovu, např. rodič chce dítě navštívit a dítě nechce
- přijímání osobních darů i darů pro zařízení, za které dárci očekávají jistá zvýhodnění, protislužby
- v zájmu dítěte je pravidelný kontakt s rodiči X financování zařízení
- příbuzenský poměr či blízký vztah dítěte s pracovníkem ZDVOP (známí, přátelé, sousedé)
- blízký vztah rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu s pracovníkem ZDVOP

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a dětí a rodin, včetně pravidel pro řešení těchto situací.

### Prevence střetu zájmů

Každý pracovník ZDVOP svým chováním a jednáním postupuje preventivně v souvislosti s možným střetem zájmů a to zejména v následujících oblastech:

- nepřijímá ani nevyžaduje žádná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit nebo jen zdánlivě ovlivnit jeho profesionální přístup a rozhodování v souvislosti s poskytováním péče dítěti ve ZDVOP,
- neupřednostňuje jedno dítě před jiným.

Pracovníci jsou povinni seznámit se s definovaným vymezením střetu zájmů, uvědomovat si tyto situace, vyloučit je, případně jim předcházet. Jsou povinni dodržovat související právní normy a postupy zařízení. Na prvním místě sledují vždy zájem dítěte.

Při podezření na střet zájmu pracovník bezodkladně informuje ředitelku ZDVOP a ta dále postupuje dle pravidel pro řešení střetu zájmů.

### **Pravidla pro řešení střetu zájmů**

- ***Navazování osobních vztahů s dětmi ze strany pracovníků (antipatie, sympatie)***

Pracovníci zařízení uplatňují rovný přístup a neupřednostňují jedno dítě před druhým. V případě silných antipatií či sympatií oznámí pracovník tuto skutečnost ředitelce zařízení. Pokud je pracovník zároveň klíčovým pracovníkem daného dítěte, dojde ke změně klíčového pracovníka. V rámci provozních možností se snaží ředitelka zařízení přidělit pracovníkovi jinou skupinu dětí. Zároveň svolá mimořádnou intervizi pracovníků přímé péče a konkrétnímu pracovníkovi zařídí individuální supervizi.

- ***Zájem dítěte je v rozporu se zájmy rodičů/osob odpovědných za výchovu***  
*ppř. rodič chce dítě navštívit a dítě nechce*

Pracovníci zařízení přikládají váhu názorům dítěte a respektují jeho rozhodnutí. Názor dítěte upřednostňují před zájmy rodičů. Pracovníci zařízení rozhovorem zjišťují důvod rozhodnutí dítěte, toto zaznamenají do denního hlášení. O této skutečnosti sociální pracovnice informuje psychologa, který v rámci individuální intervence bude pracovat s dítětem na rozklíčování situace a na jejím řešení. Při řešení situace se snaží dítě i rodiče motivovat k rodinné terapii.

- ***Přijímání osobních darů i darů pro zařízení, za které dárci očekávají jistá zvýhodnění či protislužby***

Pracovníci zařízení nepřijímají ani nevyžadují žádná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit nebo jen zdánlivě ovlivnit jejich profesionální přístup a rozhodování v souvislosti s poskytováním péče dítěti ve ZDVOP. Pokud pracovník zařízení přichází do kontaktu s rodiči či osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popř. žadateli o NRP, kteří se osobně nebo prostřednictvím svých blízkých finančně, materiálně nebo jinak podílí na spolupráci se zařízením, je povinen jej v případě žádosti o zvýhodnění informovat o zásadách rovného přístupu, o právech, povinnostech a jiných pravidlech, která jsou v zařízení respektována.

- ***Pravidelný kontakt dítěte s rodiči je v rozporu s financováním zařízení***

V zájmu dítěte je co největší kontakt s rodičem či osobou blízkou, a proto ZDVOP návštěvy dětí doma podporuje. Přesto, že každý pobyt dítěte mimo ZDVOP znamená krácení státního příspěvku pro zřizovatele, filozofií ZDVOP je vždy hájit práva a zájem dítěte. ZDVOP vždy upřednostňuje návštěvy dětí před financemi.

- ***Příbuzenský poměr či blízký vztah dítěte s pracovníkem ZDVOP (známí, přátelé, sousedé)***

Tento pracovník nebude klíčovým pracovníkem daného dítěte. Přímou péči vykonávat může, ale bude nad ním zvýšený dohled ředitelky ZDVOP. Pracovník nesmí dítě jakkoliv zvýhodňovat či znevýhodňovat, nesmí využívat informací, které zná z minulosti a pro sociálně-právní ochranu nejsou relevantní. Tento pracovník má povinnost využít služeb nezávislého odborného poradce (supervizora).



- ***Blízký vztah rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu s pracovníkem ZDVOP***

Tento pracovník nebude klíčovým pracovníkem daného dítěte. Přímou péči vykonávat může, ale bude nad ním zvýšený dohled ředitelky ZDVOP. Pracovník nesmí dítě jakkoliv zvýhodňovat či znevýhodňovat, nesmí využívat informací, které zná z minulosti, a pro sociálně-právní ochranu nejsou relevantní. Tento pracovník má povinnost využít služeb nezávislého odborného poradce (supervizora).