

Standardy poskytování poradenských služeb v Centru poradenských služeb ČZU (CEPS)

18. října 2023



Česká zemědělská
univerzita v Praze

Univerzita plná života

Obsah

Obsah	2
1. Právní rámec poradenství na ČZU a jeho organizační struktura	3
2. Typy a formy poskytovaného poradenství	3
3. Další činnosti Centra poradenských služeb ČZU	4
4. Průběh spolupráce s klientem	4
5. Podmínky poskytování poradenství	5
6. Práva a povinnosti Centrum poradenských služeb ČZU	6
7. Práva a povinnosti klienta	7
8. Ukončení spolupráce	7
9. Mlčenlivost a diskrétnost	7
10. Vedení dokumentace	8
11. Ochrana osobních údajů klientů	8
12. Informace o zpracování a ochraně osobních údajů	9

1. Právní rámec poradenství na ČZU a jeho organizační struktura

- a) Vysokoškolské poradenství je proces, při kterém veřejná vysoká škola poskytuje uchazečům o studium, studentům a dalším osobám informační a poradenské služby související se studiem a s možností uplatnění absolventů studijních programů v praxi.
- b) Povinnost poskytovat poradenství a základní právní rámec pro jeho poskytování vyplývá ze zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), v platném znění (dále jen „ZVŠ“). Bližší pravidla pro poskytování poradenství, postavení poradenského pracoviště, práva a povinnosti klientů, práva a povinnosti poradců, zásady poskytování poradenství stanoví vnitřní předpis vydávaný ČZU.
- c) ČZU bylo zřízeno, a to v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, ve znění pozdějších předpisů, Centrum poradenských služeb ČZU, které, jako předmět své činnosti poskytuje bezplatné odborné poradenství v studijní, psychologické, speciálně-pedagogické, sociálně-právní, kariérové a duchovní oblasti /dále jen „poradenská činnost“/.
- d) Poradenská činnost je poskytována zejména uchazečům o studium na ČZU, studentům ČZU, absolventům ČZU, kterým je prioritně poskytována poradenská činnost o oblasti kariérového poradenství a zaměstnancům /dále jen „klient“/.
- e) Pravidla a Standardy poskytování poradenských služeb v rámci Centra poradenských služeb ČZU slouží ke garanci kvality poradenských služeb a k orientaci pracovníka poskytující poradenskou činnost i klienta v jeho právech a povinnostech. Dodržování těchto pravidel je závazné pro všechny pracovníky Centra poradenských služeb ČZU, včetně smluvních partnerů poradenských služeb.
- f) Smluvními partnery jsou osoby, které pro Centrum poradenských služeb ČZU poskytují poradenskou činnost na základě jiného pracovněprávního poměru, nežli je pracovní smlouva, DPP, DPČ. Jedná se o osoby, které pro Centrum poradenských služeb ČZU poskytují poradenskou činnost na základě smlouvy o spolupráci, živnostenského oprávnění, nebo na základě obdobného právního vztahu.
- g) Všichni pracovníci Centra poradenských služeb ČZU se ve své činnosti řídí Etickým kodexem ČZU, Směrnici rektora ČZU týkající se způsobu nakládání, ochrany a práce s osobními údaji, dále Etickým kodexem pracovníků vysokoškolských poraden, etickým kodexem Asociace klinických psychologů ČR, Etickým kodexem České asociace pro psychoterapii a etickým kodexem Asociace pracovníků speciálně poradenských center. Tato povinnost platí také pro smluvní partnery poskytující pro ČZU poradenskou činnost.
- h) V organizační struktuře ČZU je Centrum poradenských služeb ČZU zařazeno pod pracoviště Rektora ČZU.

2. Typy a formy poskytovaného poradenství

- a) Poskytovaná poradenská činnost je zaměřena na pomoc při řešení obtíží spojených se studiem, s životní situací, dále v oblasti kariérového rozvoje atd. Veškeré služby jsou poskytovány bezplatně.

Typy poradenství

Centrum poradenských služeb ČZU poskytuje tyto typy poradenské činnosti:

- a) studijní poradenství orientované zejména na pomoc s výběrem vhodného studijního programu, komplikace, problémy a překážky týkající se studia na vysoké škole,
- b) speciálně pedagogické poradenství zaměřené na podporu a provázení studiem studentů se specifickými potřebami, které vyplývají z jejich postižení či zdravotního znevýhodnění,
- c) kariérové poradenství orientované na možnost poznat a rozvíjet své schopnosti, dovednosti a zájmy; umožňuje klientovi řídit jeho individuální dráhu ve vzdělávání a odborné přípravě, při jeho přípravě na uplatnění v praxi, v práci i v jiných oblastech, a využívat k tomu schopnosti a dovednosti klienta,
- d) psychologické poradenství založené na modelu poradce vs. klient; poradce, který doprovází klienta, respektuje klienta a důvěřuje jeho schopnosti sám nalézt vhodné řešení své situace, pakliže k tomu má potřebné podmínky; podporuje jeho vlastní schopnosti s problémem se lépe vyrovnat,
- e) krátkodobou na řešení zaměřenou psychoterapii nepřesahující zpravidla 10 setkání s jedním studentem během akademického roku, která probíhá pod vedením terapeuta s absolvovaným akreditovaným psychoterapeutickým výcvikem, popř. terapeuta s dokončenou sebezkušenostní částí výcviku a pod supervizí,
- f) koučování.

Formy poradenství

Poradenství má formu individuálních či skupinových konzultací, a to buď osobně, telefonicky, online nebo ve formě emailové komunikace.

- a) *osobní konzultace* – poskytnutí individuální konzultace v prostorách Poradenského centra ČZU,
- b) *telefonická konzultace* – poskytnutí individuální konzultace během telefonického hovoru,
- c) *e-mailová konzultace* – poskytnutí individuální konzultace během e-mailové korespondence,
- d) *online konzultace* – poskytnutí individuální konzultace během hovoru přes MS Teams.

3. Další činnosti Centra poradenských služeb ČZU

Kromě poskytování individuální poradenské činnosti ve výše uvedených oblastech zaměřeni organizuje Centrum poradenských služeb ČZU také vzdělávací a rozvojové kurzy a workshopy pro studenty i zaměstnance.

4. Průběh spolupráce s klientem

- a) Klient si vybere pracovníka (poradce) Centrum poradenských služeb ČZU na základě informací o jeho zaměření a odbornosti uvedené v medailonku na webu Centrum poradenských služeb ČZU. Prostřednictvím rezervačního systému si klient vybere z dostupných konzultačních termínů, čas a formu konzultace.

- b) V případě, že se klient na schůzku nemůže dostavit, musí se omluvit se danému poradci nejpozději 24 hodin před plánovanou schůzkou. Výjimkou jsou situace, kdy se klient nemůže dostavit ze závažného osobního nebo zdravotního důvodu. V takových případech klient informuje poradce, jak jen to bude možné. Pokud se klient třikrát v řadě za sebou nedostaví bez včasného zrušení na domluvenou konzultaci nebo se včas neomluví, aniž by pro toto existovaly závažné osobní či zdravotní důvody, může poradce spolupráci s klientem ukončit.
- c) Na první schůzce je mezi klientem a pracovníkem je v rámci první konzultace sjednána zakázka, nastíněna forma spolupráce, její předpokládaná délka.
- d) Doba jedné konzultace v rámci psychologického poradenství trvá 50 minut. V případě, že se jedná o psychologickou diagnostiku nebo krizovou intervenci, pak může být doba konzultace delší, pokud to vyžaduje situace klienta. Standardně je nabízeno 5 sezení/konzultací, pokud problém klienta trvá nebo je třeba další odborná, např. psychoterapeutická či psychiatrická pomoc, může poradce klienta odkázat na pracoviště externí psychosociální podpory nebo navýšit počet setkání.

5. Podmínky poskytování poradenství

- a) Poradcem je zaměstnanec zařazený podle pracovní smlouvy, dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr, či smluvní partner, na základě uzavřené smlouvy o spolupráci, živnostenského oprávnění, či na základě obdobného právního vztahu, do poradenského pracoviště /dále také souhrnně také jako „pracovníci poradenského centra“ nebo „poradce“/. Úkolem poradce a smluvního partnera je poskytování poradenské činnosti v souladu s předepsanými pravidly pro jeho poskytování, legislativou a odbornou kompetencí.
- b) Pro poskytnutí poradenské činnosti může vysoká škola využít i smluvního partnera za dodržení stejných podmínek a splňující stejné předpoklady jako zaměstnanec vysoké školy poskytující poradenskou činnost.
- c) Poradce splňuje kvalifikační předpoklady pro poskytované poradenské činnosti a dále se pravidelně odborně vzdělává.
- d) Poradce zachovává mlčenlivost a chrání osobní údaje klientů.
- e) Poradce je ve vztahu ke klientovi a nabízené poradenské činnosti neutrální. Pokud se poradce ocitne ve střetu zájmů, přeruší poskytování služby a neprodleně tuto skutečnost oznámí vedoucímu pracoviště.
- f) Pracovníci Centra poradenských služeb ČZU při práci s klienty dodržují následující zásady:
 - a) Pracovník poskytuje poradenství všem klientům bez ohledu na jejich rasu, pohlaví, sexuální orientaci, politickou příslušnost, sociální status apod.
 - b) Pracovník při jednání s klienty postupuje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí a v jeho zájmu.
 - c) V případě střetu zájmů pracovník včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na kolegu či externí organizaci, kde toto nehrozí.
 - d) Pracovník respektuje právo klienta vyjádřit jeho přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí.

- e) Pracovník respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od ní bez uvedení důvodu.
- f) Pracovník neznehodnocuje lidskou důstojnost klienta v žádné situaci.
- g) Pracovník je vázán povinností mlčenlivosti o všech osobních skutečnostech klientů, které získal při výkonu své praxe. Pracovník je dále vázán mlčenlivostí o klientech, a to i po ukončení spolupráce s poradenským centrem.
- h) Pracovník vede záznamy o klientech, poskytované službě a chrání tuto dokumentaci před případným zneužitím.
- i) Pracovník je povinen vyžádat si souhlas klienta s přítomností další osoby při konzultaci, která se účastní náslechu nebo supervize.
- j) Pracovník má pro svou pracovní pozici příslušné vzdělání a průběžně si prohlubuje a zvyšuje svou kvalifikaci.
- k) Pracovník realizuje jen takovou poradenskou činnost, která je v souladu s jeho kompetencemi, znalostmi a zkušenostmi.
- l) Pracovník poradny má právo odmítnout klienta, pokud si je vědom toho, že není kompetentní k řešení problematiky klienta, nebo pokud by z osobních důvodů neposkytl nestranné a nezávislé služby.
- m) Pracovník může odmítnout poskytovat službu klientovi, pokud tento uvádí zjevně nepravdivé údaje, dlouhodobě nespolupracuje (např. nechodí na smlouvené schůzky), nevyvíjí vlastní aktivitu k řešení problému, je pod vlivem alkoholu, drog nebo chová-li se agresivně.

6. Práva a povinnosti Centrum poradenských služeb ČZU

- a) Poradenské pracoviště má právo
 - odmítnout poskytnutí poradenské služby,
 - ukončit poskytnutí poradenské služby,
 - využít supervize pracovníků poradenského pracoviště či externí supervize vedené odborníkem, který splňuje kvalifikační předpoklady pro tuto práci.
- b) Poradenské pracoviště je povinno
 - Poskytnout v úvodu spolupráce klientům informace o formě a možnostech poradenství.
 - Poskytovat kvalitní poradenské služby všem zájemcům, kteří splní stanovené podmínky, a to rovným a nediskriminačním způsobem.
 - Respektovat požadavky a osobní volby klienta.
 - Poskytovat poradenské služby diskrétním způsobem a zajistit mlčenlivost pracovníků i zabezpečení získaných informací a osobních údajů klientů.

7. Práva a povinnosti klienta

- Klientem je uchazeč o studium, student, nebo zaměstnanec ČZU, nebo absolvent ČZU, kterým je prioritně poskytována poradenská činnost o oblasti kariérového poradenství.
- Klient má právo na informace o poradenství, podmínkách a způsobu jeho poskytování.
- Klient má právo odmítnout nabízenou službu bez udání důvodu.
- Klient je povinen dodržovat podmínky, za kterých je poradenství poskytováno, vnitřní a interní předpisy ČZU a její etický kodex.

8. Ukončení spolupráce

- a) Spolupráce je obvykle ukončena na základě dohody mezi poradcem a klientem. Ve výjimečných případech může být spolupráce ukončena ze strany poradce.
- b) Důvodem ukončení spolupráce může být porušení pravidel pro poskytování služby klientem nebo předání klienta jinému poradci, a to např. z důvodu ukončení pracovního poměru poradce nebo v případě, kdy poradce nemá k řešení situace potřebné kompetence nebo erudici. V takových případech je toto klientovi jasně a srozumitelně sděleno a je mu nabídnuta možnost využít služeb jiného poradce ČZU či externího odborníka.
- c) Spolupráce ze strany poradce může být také ukončena v případě, že se klient opakovaně nedostaví na dohodnutý termín konzultace bez předchozí omluvy.
- d) Klient má právo ukončit spolupráci bez udání důvodu. Klient též může ukončit spolupráci v případě, že mu nevyhovuje postup daného poradenského pracovníka nebo se ve spolupráci s poradcem necítí komfortně.
- e) Dalším případem ukončení spolupráce je případ, kdy klient po skončení konzultace již poradce nekontaktuje nebo klient ukončí spolupráci sdělením prostřednictvím písemného či e-mailového kontaktu.
- f) V případě písemné nebo emailové stížnosti klienta na práci poradce nebo v případě závažného porušení pravidel spolupráce ze strany pracovníka poradenského centra je situace řešena s jeho nadřízeným a s vedoucím poradenského centra, který následně konzultuje situaci s příslušným oddělením ČZU (Právní odbor, etická komise ČZU atd.) dle povahy řešeného problému.

9. Mlčenlivost a diskrétnost

- a) Z důvodu zajištění odborné péče a s ohledem na situace vyžadující součinnost ostatních složek fakulty, po předchozím souhlasu klienta je možno konzultovat situaci s kolegy – odborníky v rámci Centra poradenských služeb ČZU.

- b) Poradce také může konzultovat situaci s kolegy mimo ČZU na intervizním nebo na supervizním setkání. Tento postup se drží etických pravidel kolegiální spolupráce a sdílené jsou pouze ty informace, které jsou nezbytné pro efektivní spolupráci celé poradenské péče.
- c) Výjimkou z mlčenlivosti jsou získané informace o okolnostech, které naplňují zákonem danou ohlašovací povinnost u vybraných trestných činů obecného ohrožení nebo ohrožení klienta.
- d) Poradce je ve vztahu klienta vázán mlčenlivostí. Zprostit poradce mlčenlivosti může pouze klient. Mlčenlivosti může být poradce zproštěn na základě podmínek daných platnými a účinnými právními předpisy na území České republiky.

10. Vedení dokumentace

- a. Pro potřeby analýzy poskytovaných služeb jsou konzultace s klienty evidovány v interní elektronické databázi Centra poradenských služeb ČZU. Před započítáním spolupráce je každému klientovi založena za účelem evidence poskytnutých konzultací s klientem elektronická karta. Klient v elektronickém systému potvrdí svůj souhlas se zpracováním osobních údajů.
- b. O průběhu spolupráce klienta s poradcem je vedena dokumentace, která obsahuje základní údaje o klientovi, stručný popis situace a její řešení, případné poznámky z jednotlivých konzultací. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.
- c. Dokumentaci k jednotlivým konzultacím vede poradce, který konzultaci poskytl, obsahuje mj. informace s jakým typem obtíží klient přichází, formu konzultace, a navrhované řešení. V průběhu spolupráce s klientem může dojít také k předání kontaktu na jiné odborníky v rámci ČZU či v jiných organizacích psychosociální a jiné podpory.
- d. K některým konzultacím může být se souhlasem klienta přizván také další poradce pro poskytnutí odborného poradenství, aby tak klientovi doplnil potřebné informace.
- e. Po ukončení konzultace je poradcem vyplněn záznam z konzultace do záznamového archu. Záznam z konzultace obsahuje stručné shrnutí průběhu poradenského procesu, popis použitých technik a metod, domluvu dalšího postupu spolupráce s klientem atd.
- f. Statistický výkaz Centra poradenských služeb ČZU slouží pouze k evidenci kontaktů a konzultací pro potřeby vyhodnocení činnosti Centra poradenských služeb ČZU. Přístup do dokumentace mají pouze pracovníci příslušné poradny Centra poradenských služeb ČZU, kdy ochrana osobních údajů je zajištěna před neoprávněným nakládáním a zneužitím osobních údajů v rámci nastavených vnitřních a interních postupů ČZU.

11. Ochrana osobních údajů klientů

- a. Centrum poradenských služeb ČZU a poradci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a informacích, o kterých se dozví v souvislosti s poskytováním poradenství.
- b. Nedílnou součástí poskytování poradenských služeb je práce s osobními údaji klientů. Zaměstnanci Centra poradenských služeb ČZU s nimi pracují v souladu s obecně závaznými právními předpisy,

zejména v souladu s nařízením Evropské unie 2016/679, o ochraně osobních údajů známým pod zkratkou GDPR, a také podle vnitřních předpisů ČZU pro zpracování a ochranu osobních údajů. S poskytnutými osobními údaji pracují pouze zaměstnanci Centrum poradenských služeb ČZU. Přístup k osobním údajům navíc nemají všichni zaměstnanci Centra poradenských služeb ČZU, nýbrž pouze ti z nich, kteří se bezprostředně podílejí na řešení klientova případu. Případné sdílení osobních údajů klienta mezi zaměstnanci Centra poradenských služeb ČZU se týká pouze těch, jejichž odbornost je nezbytná pro to, aby klientovi mohla být poskytnuta komplexní poradenská péče. Nakládání s osobními údaji klientů je popsáno ve Směrnici rektora ČZU týkající se způsobu nakládání, ochrany a práce s osobními údaji, Doba pro uchovávání dokumentace klientů Centrum poradenských služeb ČZU je 5 let po ukončení spolupráce.

12. Informace o zpracování a ochraně osobních údajů

- a. Centrum poradenských služeb ČZU se zavazuje zpracovávat, či jinak nakládat s osobními údaji, které mu budou předány v souvislosti s poskytováním poradenské činnosti, v souladu s obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob, v souvislosti se zpracováním osobních údajů – General Data Protection Regulation /dále jen „GDPR“/, v souladu s právní úpravou ČR související s ochranou osobních údajů, vnitřními předpisy ČZU a v souladu s pokyny klienta.
- b. Centrum poradenských služeb ČZU se dále zavazuje nevyužívat a nezneužívat osobní údaje k jinému než stanovenému účelu, tedy k poskytování poradenské činnosti.
- c. Centrum poradenských služeb ČZU se zavazuje dodržovat všechny ostatní povinnosti stanovené obecným nařízením GDPR a stanovené právními předpisy v rámci ČR související s ochranou osobních údajů. Centrum poradenských služeb ČZU prohlašuje, že splňuje veškeré zákonné povinnosti, které pro něho z GDPR a jiných právních předpisů vyplývají.
- d. Centrum poradenských služeb ČZU se zavazuje vynaložit veškeré možné úsilí na odstranění protiprávního stavu ve vztahu k předaným osobním údajům, v souvislosti s poskytováním poradenské činnosti, kterým by došlo k porušení povinností stanovených obecným nařízením GDPR a právními předpisy v rámci ČR související s ochranou osobních údajů, a to neprodleně poté, co taková skutečnost nastane.
- e. Centrum poradenských služeb ČZU tímto prohlašuje, že je schopna zajistit technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů, které mu byly předány v souvislosti s poskytováním poradenské činnosti, dle tohoto organizačního řádu, zejména přijmout veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému, nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení, ztrátě, jakož i zneužití, zejména vymezením omezeného okruhu osob, jež mohou disponovat s osobními údaji, včetně zajištění jejich mlčenlivosti o údajích, které se v rámci zpracování osobních údajů dozvěděli, zajištění místností a počítačů s ochranou proti vniknutí třetích osob.

- f. Klient je povinen seznámit se zásadami zpracování osobních údajů ze strany ČZU a Centra poradenských služeb ČZU, s podmínkami shromažďování, zpracování, uchování osobních údajů a dále s právy, které v souvislosti se zpracováním a uchováním osobních údajů může vůči poradenskému centru uplatnit a splnil tak vůči zákonnému zástupci informační povinnost dle čl. 13., obecného nařízení GDPR. Tyto informace jsou uvedeny na webových stránkách organizátora kurzu DU: <https://gdpr.czu.cz/cs/r-13670-pravni-prohlaseni>