



Univerzita Karlova

Opatření kvestora č. 5/2021

Název :

Pravidla poskytování poradenských služeb

Gestor :

UK Point

Účinnost :

15. prosince 2021

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PORADENSKÝCH SLUŽEB

Čl. 1

Úvodní ustanovení

1. Univerzita Karlova (dále jen „univerzita“) prostřednictvím Centra Carolina poskytuje svým studentům a zaměstnancům (dále také jako „klientům“) ve smyslu § 21 odst. 1 písm. d) zákona č. 111/1998 Sb. ve znění pozdějších předpisů, o vysokých školách informační a poradenské služby. V případě volných kapacit poradny mohou poradenství využívat také uchazeči o studium na univerzitě a čerství absolventi, o tomto rozhoduje po konzultaci se svým nadřízeným pracovníkem koordinátor poraden.
2. Poradenské služby jsou klientům poskytovány bezplatně a řídí se pravidly uvedenými v tomto opatření.
3. Poradcem se pro účely tohoto opatření rozumí zaměstnanec univerzity vykonávající v pracovním poměru nebo na základě dohody o práci konané mimo pracovní poměr poradenství v rámci poraden zařazených v Centru Carolina, které je součástí UK Pointu Rektorátu univerzity.

Čl. 2

Podmínky poskytování poradenství

1. Klient rezervací termínu poradenských služeb prostřednictvím aplikace či odesláním e-mailu obsahujícího popis jeho problému či dotazu na zveřejněné e-mailové adresy poradců bere na vědomí podmínky poskytování poradenství podle pravidel uvedených v tomto opatření.
2. Poradce poskytuje své služby podle svých nejlepších odborných schopností, svědomitě, bez zbytečných průtahů a zachovává mlčenlivost o záležitostech klientů.
3. S písemným souhlasem klienta mohou poradci konzultovat záležitosti klienta mezi sebou, a to v případech, kdy klient využívá různé služby od více poradců, za účelem optimalizace poskytovaných poradenských služeb, aniž by tím byl dotčen závazek mlčenlivosti. Bez souhlasu klienta mohou poradci anonymizované kazuistiky sdílet na intervizích a supervizích. Písemný souhlas klienta je uložen u koordinátora poraden na dobu 5 let po ukončení poskytování služby klientovi.
4. Počet konzultací s jedním poradcem je omezen. Konkrétní počet si určuje sám poradce po konzultaci s klientem.
5. Klient je oprávněn konzultovat s poradcí jak záležitosti související se studiem na univerzitě, tak záležitosti ryze soukromé s výjimkou uvedenou v čl. 7 odst. 1.
6. V případě, že je poradce zároveň vyučujícím na Univerzitě Karlově, nemohou studenti využívat termíny poradenských služeb pro studijní konzultace.
7. Klient nemůže využívat stejný druh služby od více poradců souběžně. V případě, že koordinátor poradny zjistí, že klient využívá stejnou službu od více poradců, domluví se s klientem, u kterého poradce mu bude služba ukončena a u kterého poradce bude případně pokračovat. Koordinátor může po konzultaci s nadřízeným pracovníkem rozhodnout i o ukončení poskytování služeb poradny dotčenému klientovi.
8. Koordinátor poraden má přehled, kolik který klient využívá služeb. Pokud klient nadměrně využívá kapacitu poradny Centra Carolina (zpravidla více než 30 konzultací ročně), může koordinátor poraden po konzultaci s nadřízeným pracovníkem a příslušnými poradci ukončit poskytování služeb poradny danému klientovi.

Zásady práce s klienty

Čl. 3

Profesionální odpovědnost¹

1. Poradce poskytuje rady všem klientům bez ohledu na jejich rasu, pohlaví, sexuální orientaci, světonázorovou orientaci či politickou příslušnost, sociální status apod. Poradce dbá na dodržování Etického kodexu univerzity.
2. Poradce při jednání s klientem postupuje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, s ohledem na „zadání“ klienta a v jeho zájmu.
3. V případě střetu zájmů poradce upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na jiného poradce, poradnu nebo jinou organizaci, kde toto nebezpečí nehrozí.

Čl. 4

Respekt

1. Poradce bere v úvahu postoje a názory klienta a respektuje právo klienta vyjádřit jeho přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí.
2. Poradce respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od ní bez uvedení důvodu.
3. Poradce neznevažuje lidskou důstojnost klienta v žádné, ani emocionálně vypjaté situaci.

Čl. 5

Diskrétnost

1. Poradce je vázán povinností mlčenlivosti o všech skutečnostech klientů, které získal při výkonu své praxe.
2. Poradce je vázán povinností mlčenlivosti o klientech, a to i po ukončení spolupráce s poradnou nebo pracovního poměru v ní.
3. Poradce vede záznamy o klientech, poskytovaných službách a uchovává tuto dokumentaci podle pravidel o ochraně osobních údajů².
4. Poradce je povinen vyžádat si souhlas klienta s přítomností další osoby, která se účastní náslechu nebo supervize, při individuálním či skupinovém poradenství.

Čl. 6

Odbornost

1. Poradce má pro svou pracovní pozici příslušné vzdělání.
2. Poradce si průběžně prohlubuje a zvyšuje svou kvalifikaci, aby zlepšil výkonnost a efektivitu své práce.
3. Poradce realizuje jen takovou poradenskou činnost, která je v souladu s jeho kompetencemi, znalostmi, zkušenostmi a dovednostmi.

¹ Čl. 3 až 6 vychází z Etického kodexu pracovníků vysokoškolských poraden.

² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a opatření rektora č. 16/2018 – Zásady a pravidla ochrany osobních údajů.

Poradenství

Čl. 7

Právní poradna

1. Právní poradna pomáhá klientovi zorientovat se jak v právních předpisech týkajících se studia na univerzitě, tak v osobních záležitostech. Právní poradnu nelze využívat pro konzultaci otázek týkajících se soukromého podnikání klienta.
2. Právní poradna neposkytuje právní služby ve smyslu zákona č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že klient řeší komplikovaný problém, který přesahuje rámec právní poradny, bude poradcem odkázán na profesionální služby advokátů či notářů.

Čl. 8

Psychologická poradna

1. Psychologická poradna poskytuje psychologické poradenství, jehož cílem je překonání aktuálních obtíží, náročných až velmi zatěžujících situací a seberozvoj klienta. Psychologické poradenství není léčebný prostředek.
2. Psychologická poradna není klinickým pracovištěm. Neposkytuje soustavnou terapii psychických poruch, komplexní psychologickou diagnostiku, krizovou intervenci ani farmakoterapii.
3. Pokud klient přichází se zakázkou, která vyžaduje službu, kterou poradny neposkytují, nebo přesahuje profesní schopnosti poradce, doporučí poradce klientovi jiná pracoviště/odborné pracovníky, kam se může obrátit.

Čl. 9

Přihlášení se na termín schůzky s poradcem

K přihlašování do poradenských služeb slouží aplikace dostupná na webových stránkách poraden Centra Carolina. V případě, že v aplikaci nejsou vypsané volné termíny, může klient oslovit e-mailem přímo vybraného poradce; ten si v případě volné kapacity může s klientem domluvit termín mimo aplikaci.

Čl. 10

Odmítnutí a ukončení poradenství ze strany poradce

1. Poradce je oprávněn odmítnout poskytnutí služby klientovi, pokud:
 - a) by se tím dostal do rozporu se svými pracovněprávními závazky vůči univerzitě,
 - b) by tím porušil právní předpisy regulující výkon jeho povolání,
 - c) se cítí být ve střetu zájmů,
 - d) má z jakéhokoli jiného důvodu za to, že není schopen poskytnout klientovi nezaujaté profesionální služby podle svých nejlepších schopností,
 - e) jsou vyčerpány jeho kapacitní možnosti,
 - f) klient bez omluvy dvakrát nedorazil na domluvenou schůzku,
 - g) je klient pod vlivem alkoholu, drog, jiných návykových látek nebo se projevuje agresivně či vulgárně.

2. Poradce je oprávněn poskytování poradenství kdykoli ukončit, dojde-li k narušení vzájemné důvěry mezi poradcem a klientem.

Čl. 11

Podání zpětné vazby klientem a ukončení poradenství ze strany klienta


1. Klient může dát zpětnou vazbu, případně stížnost na poradenství koordinátorovi poraden nebo vedoucímu Centra Carolina; aktuální kontakty jsou uvedeny na webových stránkách Centra Carolina. Se zpětnou vazbou bude zacházeno diskrétně a tak, aby nedošlo k poškození klienta. Vyřizovány jsou pouze neanonymní stížnosti, a to do 30 dnů od jejich doručení. S anonymním oznámením je nakládáno pouze jako s podnětem.
2. Klient může ukončit využívání služby bez udání důvodu.

Čl. 12

Závěrečná ustanovení

Toto opatření kvestora nabývá účinnosti dne 15. prosince 2021.

V Praze dne 15. prosince 2021


JUDr. Tomáš Horáček, Ph.D.
kvestor UK