

**Organizační směrnice pro přijímání a vyřizování stížností v příspěvkové organizaci Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram**

	Datum	Jméno, pracovní zařazení	Podpis
Zpracoval	19.5.2021	Bc. Jana Klímová metodik CSZS	
Za věcnou a formální správnost	19.5.2021	Bc. Jana Klímová metodik CSZS	
Schválil	19.5.2021	Mgr. Tomáš Cipra, Dis., ředitel CSZS	
Přílohy	Příloha č. 1 Formulář evidence stížností Příloha č. 2 Protokol o stížnosti		
Aktualizace	1 x za rok nebo podle potřeby		

Provedené aktualizace

Datum	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Schválil ředitel CSZS podpis
31.8.2022 Platnost od 1.10.2022	Bc. Jana Klímová, metodik	Nové logo a vizuální identita dokumentů, revize znění související s rozšířením působnosti směrnice pro další pracoviště, úprava a doplnění čl. V. pověření pracovníci pro přijímání stížností, doplnění čl. VII. – Vyřizování stížností, úprava závěrečného ustanovení	
26-05-2023	Mgr. Barbora Vacková ředitelka	Změna statutárního zástupce	

I. Úvodní ustanovení

V příspěvkové organizaci Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále CSZS) jsou podané stížnosti, podněty a připomínky chápány jako důležitá zpětná vazba a zdroj informací pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Účelem této směrnice je stanovit pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování služeb (případně dalších činností organizace) a pro podávání a vyřizování stížností podaných zaměstnanci poskytovatele. Tento vnitřní předpis především stanovuje: zásady přijímání a vyřizování stížností, jakou formou si mohou osoby stěžovat, na koho je možno se v rámci organizace a jejich jednotlivých pracovišť obracet, kdo a jakým způsobem stížnost vyřizuje a v jaké lhůtě. Směrnice zároveň stanovuje a sjednocuje způsob evidence stížností v rámci organizace.

K naplnění povinnosti stanovené § 88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů mají jednotlivá střediska CSZS poskytující sociální služby, písemně zpracovaná vlastní „zjednodušená“ Pravidla pro podávání a vyřizování stížností ve formě srozumitelné příslušné cílové skupině osob, která vycházejí ze zásad a postupů popsanych touto organizační směrnicí.

II. Vymezení působnosti

Tato směrnice stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů doručených CSZS se sídlem Brodská 100, Příbram VIII a všem jeho střediskům/oddělením/úsekům a je závazná pro všechna střediska/úseky a oddělení **s výjimkou registrovaných zdravotních služeb**, kde je způsob řešení stížností podaných osobami proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami přímo stanoven § 93 a násl. zákona č. 372/2011, o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů. Ty musejí být adresovány nebo rovnou předány k vyřízení statutárnímu zástupci organizace – evidují se v centrální podatelně a evidenci stížností.

III. Základní pojmy

- 1) **Stížnost** je ústní nebo písemné podání učiněné především ve vlastním zájmu fyzické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytýká nesprávnost v činnosti organizace, v postupech nebo způsobech poskytování služeb nebo v chování pracovníků organizace.
- 2) **Podnět** je ústní nebo písemné podání, které vyjadřuje připomínku, návrh na zvýšení kvality služeb, drobnou kritiku nebo žádost na činnost organizace.
- 3) **Stěžovatel** je osoba, která stížnost podala. Stěžovatelem může být:
 - Zájemce o službu, jeho zákonný zástupce/opatrovník nebo rodinný příslušník či blízký člověk zájemce;
 - Klient/uživatel služby, jeho zákonný zástupce/opatrovník nebo rodinný příslušník či blízký člověk klienta/zájemce;
 - Zástupce, kterého si klient/uživatel služby nebo zájemce o službu zvolí pro podání a vyřizování stížností;
 - Pracovník organizace;
 - Veřejnost.

IV. Zásady vyřizování stížností

- 1) Stěžovatel má právo na přítomnost blízké osoby nebo tlumočnicka v průběhu podání a vyřizování stížnosti.
- 2) V případě, že stěžovatel chce být zastoupen při podání a řešení stížnosti nebo podnětu jinou osobou, doloží zmocněnec k zastupování plnou moc (bez nutnosti notářského ověření).
- 3) Podání stížnosti nesmí být na újmu toho, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byly stížnost či podnět podány.
- 4) Při vyřizování stížnosti je nutno postupovat objektivně, tj. vycházet z jejich obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- 5) Stížnost je nutno vyřizovat pružně, odpovědně, bez průtahů. Při vyřizování musí být posouzeny všechny body stížnosti/podnětu.
- 6) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti/podnětu tak, aby jeho totožnost zůstala utajena.
- 7) Vyřizováním stížnosti nesmí být pověřen pracovník proti kterému stížnost směřuje nebo osoba tomuto pracovníku blízká (např. příbuzný, partner aj.).

V. Podávání stížností/ podnětů

V případě, že se klient/uživatel obrátí na kteréhokoliv pracovníka poskytovatele služeb se záležitostí, která má charakter připomínky a pracovník může záležitost vyřídit na místě, tak ji vyřídí. Je-li klient spokojen, není třeba dále postupovat podle tohoto článku. Pracovník pouze poznamená do dokumentace vztahující se k dané osobě, čeho se věc týkala a jak byla vyřízena. Tím je záležitost uzavřena a není nutné ji dále řešit podle dalších ustanovení této směrnice. Doporučuje se i tyto drobné připomínky využívat jako zdroj zpětné vazby v procesu zkvalitňování služeb.

Ve všech ostatních případech stížnosti přijímají pouze pověřeni pracovníci. Ostatní pracovníci organizace mají povinnost stěžovateli sdělit, na koho se má obrátit a neprodleně přímo zprostředkují kontakt s pověřeným pracovníkem.

Pověřenými pracovníky pro přijímání stížností jsou:

- Pro ředitelství CSZS – ředitel, pracovník recepce ředitelství
- Pro ekonomický úsek - vedoucí
- Pro oddělení provozu – vedoucí
- Pro Azylový dům – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro Domov Seniorů – vedoucí, koordinátorka zdravotního úseku, vedoucí sociálního úseku, sociální pracovnice
- Pro Dětské skupiny – vedoucí
- Pro Nízkoprahové denní centrum a Noclehárnu – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro Pečovatelskou službu – vedoucí, koordinátorka PS, okrskové pečovatelky, sociální pracovnice, klíčoví pracovníci
- Pro Sociální poradnu – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro středisko Terénních služeb – vedoucí, klíčoví pracovníci

V případě nepřítomnosti pověřeného pracovníka, stížnost přijímá pracovník, který ho zastupuje.

Stížnost nebo podnět lze podat:

- 1) **Ústně** mohou být stížnosti podány osobně, telefonicky. Pověřený pracovník stěžovatele pozorně vyslechne a podstatu stížnosti pečlivě zaznamená. U stížností podaných osobně stejnopis záznamu předají svému nadřízenému a v kopii stěžovateli.
- 2) **Písemně** mohou být stížnosti podány osobně, poštou, datovou schránkou, e-mailem, vhozením do schránek označených „Stížnosti, podněty a připomínky“ umístěných v diskrétních prostorech na jednotlivých střediscích, které **poskytují sociální služby** příp. mobilních schránek. Schránky vybírá nejméně 1x týdně vedoucí střediska nebo jim určená osoba, spolu s dalším pracovníkem, pověřeným k přijímání stížnosti. O výběru schránek pracovníci vedou záznamy, které obsahují časový údaj o výběru schránky, kdo jí vybíral, zda a kolik stížností obsahovala. Záznam provedou do zvláštního sešitu. Dnem doručení stížnosti/podnětu se rozumí den, kdy byla schránka otevřena a byl o tom učiněn záznam.

Podávání anonymních stížností v sociálních službách

Stěžovatel má také možnost podat stížnost či podnět anonymně. Pokud podání činí prostřednictvím pracovníka, může ho požádat o zachování anonymity. Pracovník je povinen toto respektovat a dále neuvádět totožnost stěžovatele. Anonymní stížnosti/podněty se evidují, poskytovatel se jimi zabývá obdobně jako ostatními stížnostmi a vnímá je jako zdroj zpětné vazby. Protože není komu odpovědět, vyřízení anonymních stížností, zvláště pak, týkají-li se závažných skutečností, se zveřejní na nástěnce střediska, k němuž směřovaly. Pokud by se jednalo o anonymně podanou písemnost, jejíž jádro sdělení nemá charakter podnětu/stížnosti (viz. čl. III., odst. 1) a 2), jde např. o vulgarismy bez nosného obsahu sdělení, o který by se bylo možné při vyřizování opřít, dokument po prostudování vedoucí pracovník předá k založení na středisku, kterého se stížnost týká do složky podněty a stížnosti bez dalšího vyřizování.

Podávání stížností nekomunikujícími klienty/uživateli

Pokud stížnost podává klient/uživatel, který z různých důvodů nekomunikuje běžnými způsoby, pracovník se snaží zjistit a zaznamenat podstatu stížnosti, používá alternativní metody komunikace, popř. využije rozhovoru s referujícími osobami, které klienta/uživatele dobře znají, jsou s ním častém kontaktu (blízký člověk, opatrovník, klíčový pracovník, pracovník přímé péče atp.).

Postup bezprostředně navazující na přijetí stížnosti:

Pověření pracovníci při přijetí stížnosti vyhotoví „Protokol o stížnosti“ (viz. příloha č. 2 tohoto dokumentu) a provedou záznam ve střediskové evidenci stížností. Pokud je stížnost písemná (případně jde o písemný záznam ústní stížnosti), přiloží ji k „Protokolu“ a neprodleně nejpozději další pracovní den stížnost předají vedoucímu svého střediska. Vedoucí střediska neprodleně, nejpozději další pracovní den zajistí evidenci stížnosti v „Knize stížností“ na ředitelství CSZS. Zároveň na ředitelství přiloží také kopii „Protokolu“, a kopii stížnosti, pokud je písemná. V případech, kdy je zřejmé, že stížnost nelze vyřešit na úrovni střediska, vedoucí stížnost rovnou postoupí ředitelství CSZS.

VI. Vyřizování stížností

Vyřizováním stížností jsou pověřeni vedoucí jednotlivých středisek a vedoucí střediskových útvarů/oddělení, ke kterým stížnost směřuje. Řešení stížnosti se může účastnit také ředitel organizace.

Postup při stížnosti podané na pracovníky organizace:

- Stížnost na řadového pracovníka řeší vedoucí úseku/oddělení spolu s vedoucím střediska
- Stížnost na vedoucího úseku/oddělení řeší vedoucí střediska, případně také za účasti ředitele.
- Stížnost na vedoucího střediska řeší ředitel
- Stížnost na ředitele řeší zřizovatel – město Příbram

Stížnost podanou zaměstnancem řeší vedoucí úseku/střediska. Týká-li se stížnost zaměstnance pracovních záležitostí či mzdových nároků, stížnost řeší vedoucí ekonomického úseku. Pokud nelze stížnost pracovníka vyřešit na těchto úrovních, stížnost předají vedoucí pracovníci dotčených pracovišť k řešení řediteli CSZS.

Při vyřizování stížností/podnětu se vždy respektuje soukromí a práva stěžovatele i protistrany. Pracovníci pověřeni vyřizováním stížností pečlivě prošetří všechny okolnosti, ověří informace u stěžovatele i protistrany a posoudí zjištěná fakta. K tomu používají rozhovory se zúčastněnými osobami, popř. jiné metody, jako pozorování, práce s písemnou dokumentací. Posuzují se všechny body stížnosti.

Po vyhodnocení dostupných informací pověřeni pracovníci rozhodnou, zda je stížnost:

- 1) **Oprávněná** – tedy, že k pochybení ze strany poskytovatele nebo jeho pracovníků skutečně došlo. Pak stanoví opatření (např. omluva stěžovateli, náhrada škody atd.). Realizaci opatření týkající se majetkové újmy či náhrady škody řeší ekonomický úsek CSZS.
- 2) **Neoprávněná** – postup organizace nebo jejích pracovníků byl správný a k pochybení nedošlo.
- 3) **Nelze zjistit, zda je stížnost oprávněná** – tam, kde se jedná o tvrzení jedné osoby proti tvrzení druhé osoby, a nejsou dostupná fakta, která by tato tvrzení doložila (např. situace, které se odehrají bez přítomnosti dalších osob atd.). Zde řešitelé stížnosti doporučí opatření, která směřují k prevenci v oblasti, která je obsahem stížnosti.

Ve všech těchto případech pracovníci, kteří stížnost vyřizují, stěžovatele písemně vyrozumí o výsledku řešení stížnosti a stěžovatele seznámí s přijatými opatřeními. Protokol o stížnosti se zakládá na daném středisku, kterého se stížnost týkala do zvláštní složky „Stížnosti a podněty“ a stejnopis vedoucí předá rovněž do centrální evidence stížností na ředitelství. Dokumentace o vyřizování stížností podléhá předpisům o vedení dokumentace, ochraně osobních údajů a předpisům o archivaci a skartaci.

Lhůta pro vyřízení stížností je 14 dnů od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou objektivní skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet (např. nepřítomnost pracovníka, proti kterému stížnost směřuje), je o tom stěžovatel (pokud je znám), písemně informován s odůvodněním a stanovením nové lhůty pro vyřízení jeho stížnosti, která je 30 dnů od podání stížnosti.

Pokud je stěžovatel nespokojen se způsobem, jakým byla jeho stížnost střediskem vyřízena, může se do 14 dnů od doručení nebo předání výsledku řešení stížnosti, obrátit na ředitele CSZS. Toto „odvolání“ lze učinit písemnou nebo ústní formou u vedoucích středisek nebo u pracovníka recepce ředitelství, kteří jej nejpozději následující pracovní den předají přímo řediteli. Ředitel rozhodne o vyřízení stížnosti do 30 dnů od podání „odvolání“, forma rozhodnutí je písemná.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelem má stěžovatel možnost se obrátit k nadřízené nebo nezávislé organizaci s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

- Zřizovatele organizace - město Příbram, Tyršova 108, 261 19 Příbram I, tel. (+420)318402211, e-mail: e-podatelna@pribram.eu

- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovského 11, 150 05 Praha 5, tel. (+420)257280111, e-mail: podatelna@kr-s.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. (+420)221921111, e-mail: posta@mpsv.cz
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel: (+420) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz,
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 05 Praha 5 (+420) 257 003 500, e-mail info@helcom.cz
- Asociace občanských poraden, Sabinova 287, 130 00 Praha 3, tel. (+420) 284 019 220, e-mail: oap@obcanskeporadny.cz

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti podané zaměstnancem v oblasti pracovně právních záležitostech, se může pracovník obrátit na zřizovatele organizace nebo na příslušný inspektorát práce.

VII. Způsob informování osob o možnosti podat stížnost

O možnosti a způsobu podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování **sociálních služeb** pracovníci organizace informují:

- V průběhu jednání se zájemcem a při uzavírání smlouvy – ústně a písemně, informace podávají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pověřeni jednáním se zájemcem a uzavíráním smluv/dohod o poskytnutí sociální služby;
- V průběhu poskytování sociální služby – při individuálním plánování a kdykoli, dotáže-li se klient, jeho opatrovník, rodinný příslušník nebo klientovi jinak blízká osoba na možnost a způsob podávání stížností. Informace poskytují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, případně vedoucí jednotlivých středisek či ředitelství CSZS;
- Pracovníky organizace a jednotlivých služeb informují jejich přímí nadřízení při zaškolování nových pracovníků a také při změnách pravidel pro podání a vyřizování stížností na pracovních poradách.

Informace o způsobu podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování **sociálních služeb** jsou pro klienty i veřejnost dostupné na internetových stránkách organizace www.centrumpribram.cz, na informačních nástěnkách jednotlivých středisek a na ředitelství CSZS, kdy každá sociální služba má pro své klienty/uživatele k dispozici cílové skupině srozumitelný „zjednodušený“ informační materiál o způsobu přijímání a vyřizování stížností.

Na všech pracovištích CSZS, je u vedoucích zaměstnanců k dispozici tato směrnice, která je rovněž všem veřejně přístupná na webových stránkách organizace. Pracoviště, která neposkytují sociální služby, postupují pouze podle této směrnice (vyjma zdravotních služeb).

VIII. Evidence stížností

Podání (ústní, písemná), která může pracovník vyřídít na místě bez nutnosti dále postupovat podle této směrnice (viz. čl. V. první odstavec) se zaznamenávají na jednotlivých střediscích do dokumentace o poskytování služby v listinné nebo elektronické podobě, ev. v příslušném počítačovém programu.

Ostatní stížnosti se evidují:

- 1) Na jednotlivých střediscích – (viz. příloha č. 1 Evidence stížností)
- 2) Na ředitelství – v Knize stížností, zároveň se písemnost opatří číslem jednacím v centrální podatelně. Takto se rovněž evidují podání, kdy nás jiný subjekt, kterému byla stížnost adresována, požádá o součinnost při řešení té části stížnosti, která se vztahuje k činnosti CSZS. Centrální knihu stížností vede sekretariát ředitele, pracovníkem odpovědným za centrální evidenci stížností je asistent/ka ředitele.

Za vedení evidence stížností odpovídají vedoucí jednotlivých středisek, pracovníci pověřeni přijímáním stížností jsou povinni každou přijatou stížnost zaevidovat způsobem stanoveným touto směrnici.

IX. Závěrečná ustanovení

- 1) Směrnicí jsou povinni se řídit všichni zaměstnanci CSZS zařazení do útvarů, na něž se vztahuje její působnost podle čl. II. Za implementaci a dodržování stanovených postupů odpovídají vedoucí středisek poskytující služby a ostatních útvarů organizace podle čl. II.
- 2) Tato aktualizace nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.10.2022. Vedoucí dotčených pracovišť jsou povinni s tímto dokumentem prokazatelně seznámit své podřízené (viz. příložený podpisový arch na str.8) Na pracovištích poskytujících sociální služby vedoucí zajistí založení aktualizovaného znění do složky standardu kvality č. 7.
- 3) Kontrolu dodržování směrnice provádí ředitelství organizace, případně osoba ředitelem CSZS k tomu pověřená.



Protokol o stížnosti

Název střediska/druh služby:

Podání stížnosti (pracovník pověřený přijímáním stížnosti)	Forma stížnosti (zaškrtněte)	Ústní	Písemná	Anonymní
	Stížnost podal/datum			
	Stížnost přijal/datum			
	Popis stížnosti			
	Datum řešení	Prodloužení lhůty pro řešení ano – ne do kdy		
	Stížnost vyřizuje			
	Výsledek vyřízení stížnosti	1. Stížnost je oprávněná 2. Stížnost je neoprávněná 3. Nelze zjistit Další přítomné osoby		
Vyřízení stížnosti (pracovník pověřený řešením stížnosti)	Odůvodnění výsledku vyřízení stížnosti			
	Přijatá opatření			
	Vyrozumění stěžovatele	Datum a způsob doručení		
	Odvolání	Datum žádosti o přešetření žádosti ředitelem:		
	Rozhodnutí ředitele	Datum vyrozumění stěžovatele		



Příloha č. 1 Metodického pokynu pro ochranu práv osob Terénní programy

Přehled základních práv a svobod, která si je třeba uvědomovat při poskytování sociálních služeb je uveden v čl. II. Metodického pokynu pro ochranu práv osob. Zároveň je v čl. IV. tohoto dokumentu stanoven souhrn opatření na úrovni poskytovatele služby, který popisuje způsoby prevence porušování lidských práv, na jejichž naplňování se podílí každý pracovník organizace s ohledem na svou pozici a s tím spojené pracovní povinnosti a kompetence.

Průběh poskytování sociální služby Terénní programy (dále TP) musí být v souladu s uznávanými právy klientů. Způsobů porušování práv klientů může být bezpočet a mohou mít různou podobu. Z toho důvodu má služba podle poznatků z praxe identifikovány a popsány příklady situací, v nichž by mohlo v souvislosti s poskytováním služby dojít k porušení práv klientů, způsob jejich prevence a dojde-li k nim, tak krátký popis následného řešení. Příklady porušení práv klientů jsou součástí tohoto dokumentu a patří k naplnění kritéria a) standardu č. 2.

Příklady situací, v nichž by v souvislosti s poskytováním TP mohlo dojít k porušování lidských práv a pravidla jejich řešení

Právo na ochranu soukromí

(zahrnuje zejména nedotknutelnost obydlí, ochranu osobních údajů, právo na nedotknutelnost osoby a právo na zajištění takového prostředí při poskytování služby, které zaručí nezbytnou míru soukromí při řešení problému, se kterým se klient na službu obrátil)

1) **Možné narušení práva na nedotknutelnost obydlí** (narušení soukromého prostoru klienta)

Pravidla, jak situaci předejít, správně postupovat, příp. čeho se zdržet:

- ✓ Pracovník vstupuje do obydlí klienta jen v předem domluveném čase a způsobem, který byl s klientem dojednán.
- ✓ Bezprostředně před vstupem pracovník vždy zvoní nebo klepe na dveře, bez vyzvání klientem do jeho domácnosti nevstupuje.
- ✓ Pokud pracovník přivádí do domácnosti klienta další osobu (např. nový pracovník na zaškolení, stážista, osoba provádějící kontrolní činnost), vždy klienta informuje a požádá o předběžný souhlas.
- ✓ Pracovník vstupuje do domácnosti v přezuvkách nebo návlecích.

2) **Možné porušení práva na ochranu osobních údajů** (např. neoprávněné shromažďování, zveřejňování nebo předání údajů o klientovi jiné fyzické nebo právnické osobě, porušení mlčenlivosti).

Pravidla, jak situaci předejít, správně postupovat, příp. čeho se zdržet:

- ✓ Pracovníci služby zpracovávají pouze osobní údaje a informace o klientovi, které potřebují k zajištění služby a sjednané zakázky. Při práci s dokumentací klienta se řídí Metodickým pokynem pro vedení dokumentace TP/SAS a Směrnicí pro nakládání s osobními údaji, zejména:
 - bezdůvodně nepožadují a bez výslovného písemného souhlasu neshromažďují „citlivé osobní údaje“ klientů (např. údaje o zdravotním stavu, lékařské zprávy), které nepotřebují k poskytnutí služby,

- nepožizují či nezveřejňují fotografie či jiné záznamy podoby klienta bez jeho písemného souhlasu,
 - nepředávají osobní údaje klientů jiným osobám, organizacím bez výslovného písemného souhlasu uděleného klientem, kdy výjimku tvoří Policie ČR, soudy, zdravotní služby např. v případě nutnosti rychlé záchranné pomoci,
 - vždy si počínají tak, aby dokumentace o klientech byla v bezpečí a zajištěna proti neoprávněnému přístupu jiných osob (fyzické zabezpečení v uzamykatelných skříních, kartotékách, pravidlo čistého stolu, přístupová hesla k evidenci v PC, aj.),
 - pracovníci nehovoří/netelefonují o osobních údajích a situaci klientů v přítomnosti jiných neoprávněných osob,
 - respektují právo klienta nahlížet do dokumentace, kterou o něm služba, a toto právo klientovi zajistí v rámci pravidel stanovených Metodickým pokynem pro vedení dokumentace. Pokud by žádala o přístup do dokumentace jiná osoba, lze tak učinit pouze na základě písemné žádosti či souhlasu klienta, případně klientem udělené plné moci nebo rozhodnutí soudu o ustanovení opatrovníka.
- ✓ Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost, kterou jim přímo ukládá § 100 zák. o sociálních službách, a to i po skončení pracovního vztahu (týká se též dobrovolníků, stážistů). Zároveň jsou povinni při své práci jednat v souladu s Dohodou o mlčenlivosti, kterou uzavřeli se zaměstnavatelem. Údaje o klientech služby mohou sdělovat pouze v případech, kdy je to stanoveno zvláštním zákonem (policie, soudy, oznamovací povinnost dle trestního zákoníku *) nebo je této mlčenlivosti písemně zbaví osoba, které se údaje týkají (vzor formuláře souhlasu s poskytnutím OÚ jiným osobám je v příloze Metodiky pro vedení dokumentace).

3) Neposkytnutí potřebné míry soukromí při poskytování služby

Pravidla, jak situaci předejít, správně postupovat, příp. čeho se zdržet:

- ✓ Pracovníci projednávají problém, se kterým se klient na službu obrátil v soukromí bez přítomnosti nezainteresaných osob, v kontaktním místě služby za „zavřenými dveřmi“, pokud vstoupí další nezainteresaná osoba, pracovník hovor s klientem přeruší a pokračují poté, co daná osoba prostor kanceláře opustí.
- ✓ Pracovníci postupují a vedou klienty k tomu, aby se rozhovor, týkající se sociální situace klienta neodehrával za přítomnosti dalších osob. V takovém případě pracovník klientovi nabídne možnost, že vše potřebné společně proberou v místě zaručujícím nezbytnou míru soukromí.

Právo na důstojné zacházení

(zahrnuje používání správného oslovení a jeho samého jako plnohodnotné osobnosti)

1) **Možné porušení práva na správné oslovování**, např. používáním jednostranného tykání, přezdivek, jiného nevhodného oslovování

Pravidla, jak situaci předejít, správně postupovat, příp. čeho se zdržet:

- ✓ Klientům zásadně vykáme, oslovujeme klienty paní/pane a příjmení. Jiné oslovení je možné pouze na výslovné přání klienta. Pokud o to klient požádá, pracovníci toto respektují a způsob oslovování

zaznamenají do osobní dokumentace klienta. Tykání je možné v případech, kdy pracovník a klient se znají a v minulosti si tykali.

- ✓ Pokud klient nabídne pracovníkovi tykání, v rámci běžných společenských norem je nevhodné, aby toto tykání bylo jednostranné. Tedy pokud si pracovník nepřeje vzájemné tykání, klientovi poděkuje, sdělí mu, že si jeho nabídky váží a zároveň vysvětlí svůj postoj, profesionální důvody a dále klientovi vyká. Přání pracovníka by měl samozřejmě respektovat rovněž klient a vykat mu.
- ✓ Hovoří-li pracovníci o klientovi v jeho nepřítomnosti např. s kolegy nebo s jinými osobami, mluví o klientovi jako např. o paní Novákové, zásadně nepoužívají přezdívků, nepřidělují klientům jiná označení, která by jakýmkoli způsobem narušovala jejich důstojnost nebo poukazovala na jejich rasový původ, některé (zejména negativní) vlastnosti příp. handicapy.

2) Možné porušení práva klienta na důstojné zacházení jako s plnohodnotnou osobností, např. podceňování, nálepkování, zesměšňování, poukazování na negativní vlastnosti klienta, nevhodný způsob chování pracovníka ke klientovi (nadřazené, pohrdavé, direktivní chování, diskriminační přístup)

Pravidla, jak situaci předejít, správně postupovat, příp. čeho se zdržet:

- ✓ Základní rámec chování v této oblasti vychází z Etického kodexu CSZS, kdy pracovníci služby mají povinnost zejména:
 - jednat s klienty s účastí, respektem, vytvářet rovnocenné vztahy založené na vzájemné spolupráci a důvěře,
 - zajímat se o celého člověka s pochopením situace, ve které se nachází, zachovávat jeho důstojnost a pomáhat bez jakékoli formy diskriminace či rozdílného přístupu ke každému člověku jako k plnohodnotné osobnosti,
 - orientovat se na silné stránky klientů a v rámci individuálních možností a schopností klienty zplnomocňovat, tj. podporovat vědomí jejich vlastní odpovědnosti a zapojovat je do řešení jejich situace.
- ✓ Pracovníci respektují individualitu klienta, míru jeho schopností, dovedností, vlastností, kterým přizpůsobují míru potřebné podpory, způsob komunikace a práce. Naprosto nepřijatelné je snižovat důstojnost klienta např. tím, že by vyprávěli nezainteresovaným osobám o specifických situacích, které s klientem řešili nebo dávali „k dobru“ různé „zajímavé“ postřehy z jeho života.
- ✓ Pracovníci jednájí a vedou písemné záznamy v dokumentaci klienta způsobem vyjadřujícím objektivní skutečnosti a fakta, nikoli subjektivní soudy a hodnocení. Je nepřijatelné, nálepkování klienta nebo zdůrazňování postižení či negativních vlastností nebo aby se do praxe a písemných záznamů promítaly případné negativní emoce pracovníka vůči klientovi. V praxi i v písemných záznamech jsou pracovníci povinni se vždy vyjadřovat s akcentem na silné stránky klientů, jejich vlastní zdroje, příp. pokroky (stanoveno též metodikou pro vedení dokumentace, SQ6).

Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko

(zahrnuje právo si vybrat způsob svého života, způsob řešení své situace dle fyzických i duševních možností, a to i za cenu určitého rizika. Je však nutné, aby byl o tomto riziku klient informován)

Možné porušení tohoto práva např. rozhodování za klienta, upřednostňování přání jiných osob proti vůli klienta, vnučování služeb či způsobů řešení situace, které klient nechce, zneschopňování klienta.

Pravidla, jak situaci předejít, správně postupovat, příp. čeho se zdržet:

- ✓ Zámce/klient je před uzavřením smlouvy o poskytování služby předem informován o jejích podmínkách a pravidlech a má právo se rozhodnout, zda za daných podmínek službu využije.
- ✓ Klient má právo se rozhodnout o způsobu řešení své nepříznivé sociální situace, pracovníci služby za klienta nerozhodují, poskytují podporu a motivují k pozitivní změně. Informují o možnostech a rizicích spojených s jeho rozhodnutím, nabízejí a navrhuji vhodné alternativy řešení s tím, že vždy sledují zájem klienta. Napomáhají klientovi a učí ho „rozhodovat se správně“, čímž také posilují míru jeho samostatnosti v rámci jeho možností a schopností.
- ✓ Pracovníci, netlačí klienta k jím nezvolenému řešení (výjimku mohou tvořit situace, kdy je v ohrožení zdraví, život klienta příp. jiných osob). Vychází z toho, že **každý klient** (v naprosté většině případů) **plně odpovídá za svá rozhodnutí**. Nestaví jiné zájmy nad zájem klienta.
- ✓ Klient má právo kdykoli službu ukončit.
- ✓ Závazné pokyny a postupy pro pracovníky služby v oblasti uplatňování vlastní vůle klientů jsou stanoveny především Etickým kodexem CSZS, metodickým pokynem pro ochranu práv osob, pro jednání se zájemcem, pro uzavírání smluv, pro individuální plánování služby a pravidly pro vyřizování stížností.

Právo klienta stěžovat si nebo podávat připomínky ke způsobu jakým je služba poskytována

Možné porušení práva např. nezaznamenání či neřešení stížnosti dle pravidel, možné situace, kdy podání stížnosti se promítá do chování pracovníků vůči klientovi, který ji podal, aj.

Pravidla, jak situaci předejít, správně postupovat, příp. čeho se zdržet:

- ✓ Pracovníci informují klienty služby o pravidlech a postupu pro vyřizování stížností již ve fázi jednání se zájemcem o službu, a také kdykoli v průběhu služby, způsobem srozumitelným cílové skupině. V diskrétních prostorech pracoviště STS je umístěna schránka pro podávání anonymních i neanonymních písemných stížností.
- ✓ Pracovníci jsou povinni se řídit Organizační směrnici pro přijímání a vyřizování stížností na způsob nebo kvalitu sociálních služeb poskytovaných CSZS a pravidly pro podávání stížností. Oba dokumenty jsou rovněž zveřejněny na webových stránkách organizace. Tedy podnět či sdělení, které má charakter stížnosti zaznamenat, zaevidovat, objektivně prošetřit a o výsledku ve stanovené lhůtě písemně informovat osobu, která podání učinila. Řešením stížnosti nemůže být pověřena osoba, proti které stížnost směřuje.
- ✓ Podání stížnosti nesmí být ke škodě toho, kdo ji podal nebo tomu, v jehož zájmu byla podána. Tudíž to, že si klient (nebo někdo jiný v jeho zájmu) stěžoval, se nesmí promítnout do způsobu péče či chování pracovníků vůči dotčenému.

Postup a opatření v případě porušování práv klientů ze strany zaměstnance je stanoven čl. V. Metodického pokynu o ochraně práv osob následujícím způsobem:

Tento postup se vztahuje na výše popsané příklady situací, pokud by k porušení některého z práv klientů došlo.

Na jednání, které není v souladu s dodržováním práv klientů, může upozornit jakákoli osoba. Přednostně by se měla s žádostí o nápravu obrátit v soukromí na dotčeného pracovníka a požádat o vyjádření zaměstnance k vytčenému porušení. Pokud není ten, kdo na porušení práv upozorňuje spokojen s řešením ze strany dotčeného zaměstnance, měl by se obrátit na vedoucího služby nebo ředitele CSZS. Další postup je upraven vnitřním předpisem pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů. V případě podezření na trestnou činnost podává nadřízený dotčeného zaměstnance podnět k prošetření Policii ČR.

V případech, kdy zaměstnanec sám, nebo na výzvu nadřízeného uzná, že porušil právo klienta, (klientovi se omluví, napraví zjištěné nedostatky a případně nahradí škodu), učiní jeho nadřízený o porušení práv a přijatých opatřeních zápis, se kterým seznámí jak dotčeného klienta, tak ředitele organizace. Tento zápis se stává součástí osobní složky klienta i zaměstnance. Porušení práv je prodiskutováno na nejbližší poradě, a pokud nedošlo ke hrubému zásahu do zdraví, soukromí a osobní svobody nebo majetku klienta, nenásleduje žádný postih.

Nadřízený dotčeného zaměstnance může nařídit zaměstnanci vzdělávání, případně trénink dovedností, stáže v jiných službách, případně aby vykonával práci pod dohledem zkušenějšího kolegy, konzultaci, nebo supervizi.

Tam, kde se zaměstnanec porušením práv klienta zároveň dopustil závažného porušení pracovních povinností, rozhodne jeho nadřízený o tom, zda dojde k předání klienta jinému pracovníkovi, ke zvýšené kontrole ze strany nadřízených, k přeřazení zaměstnance na jinou pozici, ke snížení finančních odměn nebo osobního příplatku, k odebrání nebo úpravě požívaných výhod, k písemnému napomenutí, k návrhu na ukončení pracovního poměru nebo k podání návrhu na okamžité zrušení pracovního poměru (porušení pracovních povinností zvláště hrubým způsobem § 55 písm. a), b) zákoníku práce).

Pokud má pracovník pochybnosti, zda jedná správně v oblasti dodržování lidských práv nebo způsobu řešení konkrétních situací, které s dodržováním lidských práv klientů přímo souvisí, postupuje takto:

- ✓ Požádá o konzultaci zkušenějšího kolegu, případně ho požádá o přímou účast na práci s klientem a poskytnutí zpětné vazby;
- ✓ Vyhledá si potřebné informace v právních předpisech, vnitřních předpisech organizace nebo v odborné literatuře;
- ✓ Požádá o zařazení do vzdělávání, ve kterém by mohl získat potřebné znalosti a dovednosti;
- ✓ Požádá o supervizi.

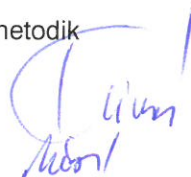
Vedoucí STS odpovídá za pravidelnou aktualizaci konkrétních příkladů porušování lidských práv spolu s prevencí a následným řešením formou týmové spolupráce dle poznatků vycházejících z praxe služby, námětů pracovníků, podnětů a stížností klientů. Všichni pracovníci služeb jsou povinni situace, kdy by mohlo, či dojde v souvislosti s poskytováním sociální služby k porušování lidských práv klientů monitorovat, zaznamenávat a řešit na pravidelných pracovních poradách.

V Příbrami dne: 24.2.2023



Zpracoval tým pracovníků STS a Bc. Jana Klímová, metodik

Platnost aktualizace od: 1.3.2023

Aktualizaci schválil:



Tímto svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s aktualizovaným zněním dokumentu „**Příklady situací, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby Terénní programy mohlo dojít k porušení práv osob, prevence a pravidla jejich řešení**“ (příloha č. 1 k Metodickému pokynu pro ochranu práv osob, platnost od 1.3.2023)

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis
28.2.23	MILONKA NĚMCOVÁ	
28.2.23	IVANA FENKOVÁ	



Příloha č. 2 Metodického pokynu pro ochranu práv osob - střety zájmů – Terénní programy

Co je střet zájmů:

Článkem VI. Metodického pokynu pro ochranu práv osob je pojem vymezen takto:

Střet zájmů je obecně definován jako stav, kdy je pracovník organizace 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. Jde o takové jednání, popřípadě opomenutí, které ohrožuje důvěru v nestrannost nebo v němž pracovníci zneužívají svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe, CSZS nebo jinou fyzickou či právnickou osobu.

Pozn. Vodítkem pro posuzování možných situací střetu zájmů v sociálních službách je zvažování motivu (zájmu) jednání poskytovatele (pracovníka atd.). Motivem pro zvolené jednání má být vždy zájem klienta. Tedy položit si základní otázku, zda nás k rozhodnutí o zvoleném postupu skutečně vedl oprávněný zájem klienta, nikoli zájem pracovníka, poskytovatele nebo jiné osoby.

Prevence řešení střetů zájmů: (stanoveno čl. VI. a čl. VII., odst. 3) Metodického pokynu pro ochranu práv osob)

Pracovníci organizace jsou povinni se seznámit s výše definovaným vymezením střetu zájmů, uvědomovat si tyto situace a předcházet jim. Jsou povinni dodržovat související právní normy a vnitřní předpisy organizace. Na prvním místě sledují vždy zájem klienta, zásadu rovného přístupu ke klientům a naplňování veřejného závazku služby.

Při podezření na střet zájmů pracovník informuje svého nadřízeného. Nadřízený realizuje taková opatření, která střet zájmů odstraní a zavede preventivní opatření, aby obdobná situace už nenastala.

Pokud má klient podezření na střet zájmů s pracovníkem služby, obrátí se na vedoucího služby. Pokud nebude spokojen s řešením, má možnost se obrátit na ředitele CSZS. Na problém může klient též upozornit anonymně prostřednictvím schránky důvěry.

Vedoucí služby odpovídá za pravidelnou aktualizaci konkrétních příkladů střetů zájmů spolu s prevencí a následným řešením formou týmové spolupráce dle poznatků vycházejících z praxe služby, námětů pracovníků, podnětů a stížností klientů.

Všichni pracovníci služby jsou povinni situace, kdy by mohlo, či dojde v souvislosti s poskytováním sociální služby ke střetu zájmů monitorovat a řešit na pravidelných pracovních poradách či v rámci supervizních sezení.

Příklady situací, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby Terénní programy mohlo dojít ke střetu zájmů a pravidla jejich řešení

Oblast střetu osobní a profesní role pracovníka – rodinné (či jiné přátelské nebo nepřátelské) vztahy

Příklad:

Situace, kdy zájemcem o službu nebo klientem osoba, která je blízká pracovníkovi služby (např. příbuzný, kamarád).

Na jedné straně zde může existovat osobní zájem pracovníka blízkou osobu upřednostňovat, na druhé straně je zde profesní odpovědnost pracovníka, tj. zásada nestrannosti a rovného přístupu ke všem klientům.

Způsob řešení:

Pracovníci služby (na kterékoli úrovni) jsou povinni tuto skutečnost oznámit svému přímému nadřízenému. Přímý nadřízený zajistí příslušná organizační opatření. Poskytováním služby pověří jiné zaměstnance, aby bylo zaručeno, že způsob poskytování služby bude v souladu s praxí, která odpovídá rovnému přístupu ke všem klientům. Při nejmenším a v každém případě musí být zamezeno tomu, aby blízká osoba klienta byla jeho klíčovým pracovníkem.

Výše uvedený způsob řešení lze vztáhnout také na situaci, kdy zájemce nebo klient je osobou, ke které pracovník pociťuje silně negativní emoce, kdy by mohla být z osobních důvodů ohrožena důvěra v nestrannost jednání pracovníka směrem ke klientovi.

Pozn. Tímto jsou myšleny případy hluboké a nepřekonatelné osobní averze plynoucí především ze soukromé sféry pracovníka. Zde je nevhodné, aby zaměstnanec s touto zátěží s klientem přímo pracoval. V ostatních případech, kdy např. klient je protivný, stěžuje si, obtížně se s ním jedná a vychází, by měl být zachován profesionální přístup s tím, že pracovníkovi je nabídnuta a zajištěna podpora formou supervize, dalšího vzdělávání v dané oblasti, individuálních či týmových porad, aj.

Oblast střetu profesní role a osobního ekonomického profitu či jiného osobního prospěchu

Příklady:

1) Pracovník při své práci, ale rámci své soukromé či rodinné výdělečné činnosti nabízí a zajišťuje pro klienty služby nebo některé nebo produkty.

nebo

2) Situace, kdy klient služby nabídne pracovníkovi určité služby nebo vykonání určitých prací v soukromém zájmu pracovníka, za které by se mohl pracovník cítit zavázán a mohla by tím být ovlivněna zásada a profesní povinnost nestranného přístupu.

Způsob řešení:

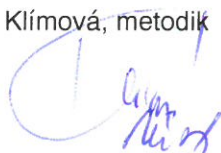
Pracovník je povinen se zdržet takového jednání, kdy by při výkonu své pracovní činnosti u klientů služby nabízel, zprostředkoval či zajišťoval služby nebo produkty z nichž by mu zároveň plynul jakýkoli finanční nebo jiný privátní prospěch. Zároveň nesmí být poskytovatelem umožněno, aby v rámci těchto soukromých výdělečných aktivit pracovník zajišťoval např. některou z fakultativních služeb.

Pokud dojde k situaci, že klient služby pracovníkovi nabídne jakoukoli službu či činnost v soukromém zájmu pracovníka, pracovník tuto službu odmítne, poděkuje a vysvětlí svůj profesionální postoj. O situaci informuje svého přímého nadřízeného.

Pokud je pracovník na pochybách, či má podezření, že by se v konkrétním případě o konflikt zájmů mohlo jednat, má vždy povinnost informovat svého nadřízeného. Vedoucí situaci vyhodnotí a postupuje v souladu s pravidly pro prevenci řešení střetu zájmů (viz. výše), tj. pokud je střet zájmů identifikován, situaci odstraní a zavede preventivní opatření. Pokud pracovník vědomě pokračuje v jednání, které je identifikováno jako střet zájmů, je na to písemně upozorněn s tím, že organizace může přistoupit k řešení v rovině pracovních právních vztahů.

V Příbrami dne: 24.2.2023

Zpracoval tým pracovníků STS a Bc. Jana Klímová, metodik



Platnost aktualizace od: 1.3.2023

