



Příloha č. 1 Metodického pokynu pro ochranu práv osob

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále SAS)

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 naplnění se podílí každý pracovník organizace s ohledem na svou pozici a s tím spojené pracovní povinnosti a kompetence.

Průběh poskytování sociální služby 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 SAS 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/rodiny)

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 dojednan.
- ✓ 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.
- ✓ Pracovník respektuje soukromí klienta/rodiny, svévolně nenahlíží do zásuvek, skříní, chladničky, nemanipuluje s osobními věcmi klienta. Výjimku mohou tvořit situace, kdy byla v rámci individuálního plánování s klientem předem dohodnuta podpora dovedností v oblasti péče o rodinu a domácnost, kdy za účelem monitoringu plnění dojednaných cílů, může pracovník požádat klienta o součinnost a nahlédnout do jeho soukromého prostoru.
- ✓

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 o 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,
 - nepořizují 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, OSPOD, 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, OSPOD- v rozsahu stanoveném § 100a) , 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 nezajímavých osob, v kontaktním místě služby za „zavřenými dveřmi“, pokud vstoupí další nezajímavá 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 brát 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.
- ✓ Nezletilým dětem pracovníci tykají zpravidla do věku dospívání, tj. u starších dětí se na způsobu vzájemného oslovování domluví a postupují obdobným způsobem jako v předchozím odstavci.
- ✓ 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 přezdívky, 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, vnucování služeb či způsobů řešení situace, které klient nechce, zneschopňování klienta.

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

- ✓ Zájemce/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 navrhují vhodné alternativy řešení s tím, že vždy sledují zájem rodiny, a především pak oprávněné zájmy nezletilých dětí. Napomáhají a učí „rozhodovat se správně“, čímž také posilují míru samostatnosti v rámci možností a schopností daného člověka.
- ✓ 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**.
- ✓ Klient má právo kdykoli službu ukončit.
- ✓ Má právo požádat o změnu klíčového pracovníka.
- ✓ 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 neforemání 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,

keré 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.

Právo na rodinný a osobní život a práva dítěte (např. právo na autonomii rodiny, zachování přirozených vazeb)

Příklad porušení práva: bezdůvodné zasahování do autonomie rodiny a jejího práva na samostatné rozhodování

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

- ✓ Pracovníci chápou roli rodiny jako vysoce soukromou oblast. Při poskytování služby podporují její samostatné rozhodování a napomáhají rozhodovat se správně. V rámci možností a schopností rodiny napomáhají při stabilizaci nebo překonání rizikových faktorů a nepříznivé sociální situace rodiny, kdy spolupráce je založena na výhradně dobrovolném smluvním vztahu.
- ✓ Bezdůvodně nezasahují do autonomie rodiny s výjimkou případů zjištěného možného ohrožení dalšího vývoje (potřeb) dítěte, kdy bez zbytečného odkladu informují pracovníky místě příslušného OSPOD, za účelem prošetření a posouzení trvalosti a intenzity tohoto ohrožení orgánem SPOD.
- ✓ V případech, kdy hodnověrně zjistí, že existuje důvodné podezření na spáchání trestného činu, kde mají pracovníci dle trestního zákoníku povinnost trestný čin přezkazít (§ 367) nebo oznámit (§ 368), toto oznámení učiní *) *upřesněno v poznámce v závěru*
- ✓ V případě konfliktu klienta s jeho přirozeným prostředím, tj. jakýchkoli sporů v osobním životě, v komunitě, nebo jiné sféře života pracovníci SAS vždy zaujmají nestranný postoj. Pracovník může klienta vyslechnout, pomoci hledat řešení těchto sporů do budoucna s tím, že vždy rozhodují pouze osoby, které se do sporu dostaly.
- ✓ Službu poskytují s ohledem na práva dětí, která mohou děti uplatňovat dle svých možností daných věkem, (občanský zákoník), tj. mohou vystupovat směrem ke službě SAS samostatně (věk nad 15 let).

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. 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, zejména došlo-li k hmotným škodám.

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 nařídít 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 okamžitě 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.

**) Povinnost oznámit nebo přezkazit trestný čin vzniká každému občanovi, pokud na základě informací hodnověrně zjistí (přesněji řečeno vznikne důvodná obava), že:*

a) je připravován či stále páčán některý z trestných činů uvedených v § 367 TZ (zejm. vražda, těžké ublížení na zdraví, zabití, obchodování s lidmi, zbavení osobní svobody, zneužití dítěte k výrobě pomografie, loupeže, znásilnění, pohlavního zneužití, týrání svěřené osoby, přijetí úplatku, podplacení atd.) – v takových případech vzniká tzv. povinnost přezkazit. To znamená učinit taková opatření, aby čin nemohl být spáchán nebo nemohl být dále páčán.

b) již byl spáchán některý z trestných činů uvedených v § 368 TZ (zejm. vražda, těžké ublížení na zdraví, obchodování s lidmi, zbavení osobní svobody, zneužití dítěte k výrobě pomografie, týrání svěřené osoby, přijetí úplatku, podplacení) – vzniká tzv. povinnost oznámit. To znamená bezodkladně kontaktovat policii nebo státní zastupitelství podle místa spáchání trestného činu a čin oznámit (telefonicky, osobně).

Kdo spáchá tyto činy není trestný, nemohl - li přezkazit nebo oznámit, aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání.

Z povinnosti oznámit trestný čin jsou ze zákona uděleny výjimky

- *pro advokáta, nebo jeho zaměstnance, který se o činu dozvěděl v souvislosti se svou praxí,*

- *pro duchovního registrované církve v souvislosti se zpovědním tajemstvím*
- *a pro osobu poskytující pomoc obětem trestných činů u trestného činu obchodování s lidmi (paragraf 168/2) a u trestného činu zbavení osobní svobody (paragraf 170).*

V Příbrami dne: 26.6.2024

Zpracoval tým pracovníků SAS a Bc. Jana Klímová, metodik

Kontroloval a odsouhlasil: Mgr. Miroslava Němcová, DiS., vedoucí STS

Platnost aktualizace od: 1.7.2024

Aktualizaci schválil: Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS

