



Metodický pokyn pro ochranu práv osob

	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	Za každou sociální službu poskytovanou CSZS, na kterou se vztahuje působnost tohoto Pokynu: 1) Příklady situací, v nichž by mohla být v souvislosti s poskytováním sociální služby porušena základní lidská práva a svobody klientů, prevence a postupy při jejich řešení 2) Příklady situací, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít ke střetu zájmů a pravidla řešení těchto situací.		
Aktualizace	1 x za rok nebo podle potřeby		
Platnost této aktualizace	od 1.9.2022		

Provedené aktualizace:

Datum	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Schválil ředitel CSZS podpis
31.8.2022	Bc. Jana Klímová, metodik	Nové logo a vizuální identita dokumentů, rozšíření působnosti o nově vzniklá pracoviště CSZS, revize čl. IV., písm. 6), revize čl. VII. opatření poskytovatele pro předcházení negativního hodnocení klientů služeb, úprava závěrečného ustanovení	
26.05.2023	Mgr. Barbora Vacková ředitelka	Změna statutárního zástupce	

I. Úvodní ustanovení

Základní zásady poskytování sociálních služeb vyjádřené v § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, stanovují, že „sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“.

Naše služby přistupují ke klientům s respektem k jejich osobnosti a s pochopením náročnosti životní situace, ve které se ocitají. Respektování osobnosti, individuality a všech práv našich klientů považujeme za jedno z hlavních kritérií kvality poskytovaných služeb.

Účelem tohoto metodického pokynu je upozornit na některá důležitá práva klientů sociálních služeb, stanovit způsoby předcházení porušování práv, střetu zájmů a stanovit závazná pravidla pro řešení těchto situací. Metodický pokyn rovněž popisuje konkrétní příklady porušování lidských práv a střetů zájmů spolu s prevencí a následným řešením podle specifik jednotlivých služeb.

Metodický pokyn je součástí naplňování těchto kritérií standardu kvality č. 2 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Metodický pokyn zároveň stanovuje pravidla pro uplatňování ochrany osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby

Působnost dokumentu:

Střediska Centra sociálních a zdravotních služeb města Příbram, p. o. (dále CSZS), poskytující sociální služby:

Azylový dům (AD), Na Vyhlídce 268, 261 01 Příbram IV

Domov Seniorů (DS), K Dolu Marie 154, 261 01 Příbram VI – Březové Hory, včetně detašovaného pracoviště

Nízkoprahové denní Centrum a Noclehárna (NDC a N), Čs. armády 407, 261 01 Příbram I

Pečovatelská služba, Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, včetně všech okrskových pracovišť

Středisko terénních služeb, Čs. Armády 5, 261 01 Příbram IV

Sociální poradna, náměstí T.G. Masaryka 1, 261 01 Příbram I, včetně pracoviště Husova 257, Příbram VI

Další zaměstnanci CSZS, kteří při plnění svých pracovních úkolů přicházejí do styku s klienty sociálních služeb.

II. Lidská práva klientů

Právní a etický rámec lidských práv

- Ústava ČR a Ústavní listina práv a svobod (zákon č. 1/1993 Sb. a zákon č. 2/1993 Sb., vše ve znění pozdějších předpisů);
- Úmluva o právech dítěte;
- Madridská deklarace a Lisabonská smlouva – ochrana práv občana členské země EU;
- Etické normy, zejména Etický kodex pracovníků CSZS a Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

Základní lidská práva a svobody vymezují prostor, v němž může člověk jednat na základě své svobodné vůle a do něhož není oprávněn zasahovat nikdo jiný. Na práva se však vážou také povinnosti, např. vyvarovat se jednání, které by mohlo zasahovat do práv druhých.

Přehled základních práv a svobod, která je si třeba uvědomovat při poskytování sociálních služeb

1) Osobní svoboda a svoboda pohybu

- Volba místa pobytu;
- Svoboda pohybu;
- Možnost volby;

2) Právo na ochranu soukromí

- Nedotknutelnost obydlí;
- Ochrana osobních údajů, korespondence;
- Nedotknutelnost osoby;

3) Právo na osobní a rodinný život

- Právo na kontakt se svou rodinou, přáteli, kamarády;
- Právo na navazování a zachování vazeb s přirozeným prostředím;
- Právo účastnit se společenského života;
- Právo dítěte na kontakt s oběma rodiči a pokud možno i s nejširší rodinou (*styk může omezit nebo zakázat jen soud*).

4) Právo na důstojné zacházení

- Používání správného oslovení;
- Klient je respektován jako plnohodnotná osobnost;
- Respektování studu a intimity klientů;

5) Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko (*nerozhodovat za klienta, ale napomáhat, učit a rozvíjet správné rozhodování*).

6) Právo vlastnit majetek (*protože každý si může se svým majetkem nakládat, jak chce – pomáhat a učit hospodařit*).

7) Právo stěžovat si

- Podání stížnosti nesmí být na újmu toho, kdo ji podal;
- Mlčenlivost pracovníků;

- Jasně a srozumitelně stanovená pravidla pro podávání a vyřizování stížností;
- Řešení anonymních stížností, schránka důvěry.

8) Práva klienta dítěte – stěžejní dokument Úmluva o právech dítěte

- Zájem dítěte musí být předním hlediskem při jakékoli činnosti týkající se dětí;
- Právo udržovat pravidelné osobní kontakty s oběma rodiči
- Dítě nesmí být vystaveno svévolnému zasahování do soukromého života, rodiny, domova nebo korespondence ani nezákonným útokům na svou čest a pověst;
- Právo na odpočinek a volný čas, na účast ve hře a oddechové činnosti.

III. Práva a povinnosti klientů

- Právo seznámit se se všemi dalšími závaznými dokumenty organizace;
- Právo užívat poskytovaných činností organizace;
- Právo kdykoli ukončit užívání služby v organizaci;
- Právo na informace o poskytované službě a povinnostech klienta;
- Právo na přiměřeně bezpečné služby a důstojné prostředí;
- Právo na osobní plán služby;
- Právo na ochranu svých osobních práv ze strany poskytovatele;
- Povinnost informovat poskytovatele o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování služby;
- Dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby a dalších pravidel, kterými jsou upraveny podmínky poskytování služby;
- Povinnost respektovat práva ostatních klientů, personálu i ostatních lidí vně zařízení.

Za porušování svých povinností jsou klienti odpovědní jako každý jiný člověk. Klient je seznamován s tím, že v případě porušení svých povinností, ať už stanovených obecnými právními předpisy nebo smlouvou o poskytnutí sociální služby, ponese za své jednání následky. Cílem je chránit práva a oprávněné zájmy ostatních klientů, práva poskytovatele, jeho pracovníků a dalších osob.

IV. Prevence porušování lidských práv

Organizace při své činnosti předchází porušování lidských práv naplňováním jednotlivých standardů kvality sociálních služeb (SQ), pracovníci organizace jsou povinni se s nimi seznámit a při své práci podle nich postupovat:

- 1) Řídit se etickými normami a zajišťovat ochranu klienta před předsudky a negativním hodnocením, službu poskytovat v souladu s deklarovanými principy (zásadami) a vnitřními předpisy (SQ 1).
- 2) Vytvářet takové podmínky, které umožní klientům naplňovat jejich lidská práva a které zamezí střetu zájmů klientů se zájmy poskytovatele. Identifikovat situace možného porušení základních práv a svobod a stanovit si postupy jejich řešení, se kterými jsou pracovníci pravidelně seznamováni. Na tvorbě postupů řešení takových situací se pracovníci aktivně podílejí (SQ 2).
- 3) Srozumitelnou formou informovat zájemce o službu o veškerých podmínkách a průběhu služby a provést o tom záznam. V případě, že požadovanou službu neposkytuje, nebo jejímu poskytnutí brání jiné zákonné důvody, poskytnout poradenství o dostupných zdrojích pomoci, případně tuto pomoc zajistit či zprostředkovat (SQ 3).

- 4) Jde-li o službu, která je poskytována na základě uzavřené smlouvy, zajistit, aby klient vstupoval do smluvního vztahu plně informován a o své svobodné vůli, tj. vysvětlit a ověřit, zda rozumí podmínkám služby, příp. jednotlivým ustanovením smlouvy, poskytnout doplňující informace. K uzavření smlouvy nemůže být nikdo nucen. Poskytovat klientovi jen ty činnosti, na kterých se s ním dohodl. Podmínky smlouvy nebo služby lze měnit pouze po předchozím projednání s klientem a písemně zaznamenané dohodě (SQ 4).
- 5) Plánovat a projednávat průběh sociální služby podle individuálně určených potřeb klienta s tím, že je zajištěno uplatňování práva svobodné volby klienta a práva na přiměřené riziko. Průběžné a závěrečné hodnocení individuálního plánu péče provádět za účasti klienta případně jeho zástupce. Klientům, kteří mají komunikační obtíže nebo se neumějí dorozumět v českém jazyce, zajistit možnost alternativní komunikace nebo překladatele tak, aby mohli vyjádřit svá přání a potřeby (SQ 5).
- 6) Průběh služby písemně zaznamenávat. Veškeré osobní údaje klienta shromažďovat, zpracovávat a uchovávat v souladu s platnými právními a vnitřními předpisy pro tuto oblast. Klient má právo nahlížet do své složky. Shromažďovány jsou jen údaje potřebné k zajištění řádného průběhu služby. Pracovníci poskytovatele jsou vázáni mlčenlivostí. Tam, kde to charakter dané služby umožňuje, lze službu poskytnout anonymně (SQ 6).
- 7) Zajistit realizaci práva klienta stěžovat si důsledným dodržováním pravidel pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby, o této možnosti informovat klienta srozumitelným a prokazatelným způsobem. Stížnosti jsou vnímány jako významná zpětná vazba v oblasti dodržování práv klientů (SQ 7).
- 8) Zprostředkovávat klientům služby jiných právnických a fyzických osob, podporovat klienty ve vztazích a kontaktech s přirozeným sociálním prostředím, v případě konfliktu klienta v těchto vztazích zachovávat neutrální postoj (SQ 8).
- 9) Používat opatření omezující pohyb jen v nezbytné míře a v souladu s právními předpisy.
- 10) Klást důraz na výběr kvalitních pracovníků s ohledem na jejich kvalifikační a osobnostní předpoklady, pracovníci jsou povinni dodržovat vnitřní předpisy zařízení, jsou školeni a rozvíjeni v oblasti základních lidských práv a mají možnost řešit etické problémy/nejasnosti v týmu a na pravidelných supervizích (SQ 9, SQ 10).
- 11) Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech a okruhu osob, jimž se poskytují sociální služby, a dále o kapacitě služeb a způsobu jejich poskytování a soubor těchto informací mít k dispozici na pracovišti (SQ 12).
- 12) Zajistit důstojné prostředí pro poskytování sociální služby přiměřené okruhu osob a individuálně určeným potřebám, kdy provozně technické podmínky umožňují naplňování základních lidských potřeb, uplatňování práva svobody pohybu, práva na soukromí a možnost návštěv – kontaktu se společenským prostředím (SQ 13).
- 13) Provádět kontrolní činnost v oblasti dodržování lidských práv, pracovníci jsou seznámeni se sankcemi, důsledky porušování lidských práv a mají povinnost informovat o situacích porušení lidských práv na pravidelných poradách.
- 14) Zajistit bezpečí a ochranu klientů definováním a stanovením postupů při řešení nouzových a havarijních situací (SQ 14).

Zároveň organizace klade důraz na následující preventivní opatření, na jejichž naplňování se podílí každý pracovník organizace s ohledem na svou pozici a kompetence:

- Pečlivý výběr nových pracovníků, jejich řádné zaškolení a zapracování pod dohledem zkušenějších kolegů;

- Seznamování všech pracovníků se standardy kvality, ověřování získaných znalostí a průběžná kontrola dodržování pravidel;
- Požadování znalostí právních norem, které se k ochraně práv vztahují a dodržování pravidel slušného chování v mezilidských vztazích;
- Pochopení a uvědomování si náročnosti situací, ve kterých se klienti ocitají, rozdílů mezi lidmi a rozdílů v jejich přístupu k životu, v jejich možnostech a schopnostech;
- Školení pracovníků v přístupu k jednotlivým skupinám klientů, podporování osobního růstu a prohlubování kvalifikace pomocí konzultací s kolegy, výjezdů na stáže do jiných zařízení;
- Sledování dodržování práv klientů v rámci kontroly středisek a jednotlivých pracovníků;
- Nepřehlížení porušování práv, uplatňování osobního příkladu, odsuzování špatného chování;
- Chápání stížností a připomínek jako podnětů ke zlepšení práce;
- Zajišťování supervize externím odborníkem;
- Zveřejnění pravidel, které se týkají ochrany práv klientů CSZS na webových stránkách, aby veřejnost věděla, k jakému chování své pracovníky organizace zavazuje a jaké chování mohou klienti od pracovníků organizace očekávat.

V. Postup v případě porušování práv klientů

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 **každá služba** podle poznatků z praxe identifikovány a popsány příklady situací, v nichž by mohlo v souvislosti s poskytováním sociální 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.

Postup a opatření v případě porušování práv klientů ze strany zaměstnance

Na jednání, které není v souladu s dodržováním práv klientů, může upozornit jakákoliv 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 Policií 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.

VI. Střet zájmů

Ke střetům zájmů mezi pracovníky organizace a klienty může docházet obdobně jako u porušování práv rozdílně. Proto jsou příklady střetů zájmů zpracovány za **každou službu** samostatně. Příklady střetů zájmů mezi pracovníky a klienty jednotlivých služeb jsou součástí tohoto dokumentu a patří k naplnění kritéria b) standardu č. 2.

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.

Prevence řešení střetů zájmů

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 služeb.

Pokud pracovník přichází do kontaktu se zájemcem o službu nebo klientem, který se osobně nebo prostřednictvím svých blízkých finančně, materiálně nebo jinak podílí na zabezpečení služeb CSZS, je povinen jej v případě žádosti o upřednostnění či jiného zvýhodnění informovat o zásadách rovného přístupu zájemců ke službě, o právech a povinnostech a pravidlech, která jsou pracovníky organizace respektována.

Pracovník odmítá jakýkoli osobní prospěch z upřednostňování některých zájemců z poskytování služeb některým klientům nebo z doporučování a upřednostňování některých konkrétních výrobků, dodavatelských firem či poskytovatelů služeb.

V případě, že je žadatelem o službu člověk pracovníkovi osobně blízký či známý, musí být poskytováním služby, pokud je to možné, pověřen jiný zaměstnanec. Jednání s takovým žadatelem, plánování služby, její poskytování a ukončování je v souladu s praxí, která odpovídá rovnému přístupu ke všem klientům.

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.

VII. Pravidla ochrany osob před předsudky a negativním hodnocením

Poskytovatel služby při své činnosti přispívá k pozitivnímu náhledu a přístupu veřejnosti ke klientům, klade důraz na jejich pozitivní stránky. V praxi jde především o chování a vystupování pracovníků, vzdělávání pracovníků v oblasti prevence předsudků a negativního hodnocení, otevřenost zařízení i pro lidi mimo zařízení (různé akce, některé činnosti i pro veřejnost), prezentace zařízení v tisku, činnost dobrovolníků.

K zajištění ochrany klientů před předsudky a negativním hodnocením stanovuje poskytovatel sociální služby pro své pracovníky tato základní pravidla:

- Pracovník CSZS si je vědom možných předsudků a mýtů, které se vztahují k cílové skupině klientů služby, zvyšuje v tomto směru informovanost veřejnosti a sám jedná způsobem, aby tyto předsudky a mýty nepodporoval;
- Pracovník nevyvolává soucit a představy totální závislosti klientů na společnosti;
- Při propagačních a osvětových akcích nevystavuje pracovník klienty situacím, kde by mohla být ohrožena jeho důstojnost a negativně ovlivněno veřejné mínění o cílové skupině služby;
- Pracovník neužívá takových pojmenování osob, která by mohla být vnímána jako hanlivá či nevhodná. Používání takových výrazů není přípustné ani v situaci, kdy není žádná osoba přítomna. Při oslovování klienta dbá pracovník společenských pravidel – oslovuje slovy pan, paní, titulem, uvedením příjmení, dle dohody též křestního jména. Jednoznačně preferováno je vykání;
- Pracovník služby zvyšuje informovanost veřejnosti o možnostech a limitech klientů, o důsledcích situace, ve které se nacházejí, poskytovaných službách apod.;
- Pracovník si uvědomuje různorodost skupiny lidí, kterým je služba poskytována z hlediska doby a příčiny vzniku jeho situace apod.;
- Pracovník ovládá zásady správného kontaktu s cílovou skupinou osob;
- Pracovník hledá silné stránky klienta, motivuje jej k překonávání nepříznivé sociální situace, podporuje jeho snahu stát se samostatným a soběstačným;
- Pracovník nabízí klientovi citlivě zpětnou vazbu, která se týká jeho vzhledu a chování, navrhuje změny a nacvičuje s klientem konkrétní sociální dovednosti;

Poskytovatel se snaží předcházet předsudkům a negativnímu hodnocení cílové skupiny osob souborem opatření, ke kterým patří:

- vzdělávání pracovníků – rozvoj dovedností správného kontaktu s lidmi, informování pracovníků o souvisejících předsudcích a mýtech, předávání znalostí o možnostech rozvoje klientů služby, metodikách, pracovních postupech pro jednotlivé služby a dalších vnitřních předpisech organizace jako celku;

- supervize pracovníků, stáže a konzultace pracovníků u zkušenějších kolegů, poskytování zpětné vazby v případě zjištění nevhodného způsobu chování a vyjadřování pracovníka.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato aktualizace nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.9.2022, tímto se ruší verze Pokynu z 1.6.2021. Vedoucí dotčených středisek a pracovišť zajistí jeho vytištění a založení do složky vztahující se ke standardu č. 2, Ochrana práv osob.
- 2) Za jeho dodržování odpovídají vedoucí služeb, středisek, kteří prokazatelně pracovníky jednotlivých služeb s dokumentem seznámí (viz. přiložený podpisový formulář). Kontrolu dodržování tohoto metodického pokynu v rámci celé organizace provádí osoba pověřená ředitelem nebo zřizovatelem organizace.
- 3) Vedoucí jednotlivých sociálních služeb, středisek odpovídají za pravidelnou aktualizaci konkrétních příkladů porušování lidských práv a 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 služeb jsou povinni situace, kdy by mohlo, či dojde v souvislosti s poskytováním sociální služby k porušování lidských práv klientů či střetu zájmů monitorovat, zaznamenávat a řešit na pravidelných pracovních poradách.
- 1) Tento metodický pokyn je přístupný všem pracovníkům organizace, klientům a veřejnosti na webových stránkách organizace ve složce Důležité dokumenty. Dále je v tištěné podobě přístupný všem osobám u vedoucích jednotlivých středisek a na ředitelství organizace.

Tímto svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s novelizovaným zněním Metodického pokynu pro ochranu práv osob, platným od 1.9.2022

Název služby/střediska:

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Terénní programy (TP)

Kdy je možné stížnost podat

Stížnost můžete podat v případě, že nejste spokojen(a) se způsobem, jakým je služba poskytována nebo s postupem či chováním pracovníků služby.

Podání stížnosti v žádném případě nesmí být na újmu toho, kdo ji podal. To, že stížnost podáte nesmí ovlivnit kvalitu a průběh Vám poskytované sociální služby.

Kdo si může stěžovat

- **Vy osobně** – máte právo na přítomnost blízké osoby
- **Váš zástupce**, kterého máte právo si zvolit. Vaším zástupcem může být kdokoli, kdo bude jednat ve Vašem zájmu (může to být příbuzný, přítel, opatrovník, pracovník služby, kterému důvěřujete, zástupce jiné nezávislé organizace atd.).

Jak si můžete stěžovat

- **Ústně** – buďto osobně kterémukoli z pracovníků služby nebo telefonicky na tel. č. (+420) 778 751 173. Pracovníci jsou vždy povinni Vaši stížnost písemně zaznamenat a předat svému nadřízenému. Pokud podáte stížnost prostřednictvím pracovníka, můžete i tak požádat o zachování anonymity a Vaše jméno nebude při vyřizování stížnosti nikde uvedeno.
- **Písemně** – stížnost můžete předat osobně kterémukoli pracovníkovi služby Terénní programy na adrese Čs. armády 5, 261 01 Příbram IV nebo jí zde můžete vhodit do schránky označené „Stížnosti, pochvaly a podněty“ (vybírá se každé pondělí). Stížnost můžete také poslat e-mailem na adresu: sts@centrumpribram.cz. Také písemnou stížnost můžete podat anonymně.

V případě, že Vám nevyhovuje podání tímto způsobem nebo si chcete stěžovat na vedoucího služby, je možné stížnost podat přímo ředitelství organizace na adrese: Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, tel. (+420) 318 629 057, e-mail: info@centrumpribram.cz. Je zde také v diskrétním prostoru vestibulu budovy umístěna „Schránka na stížnosti, přání, připomínky a podněty“, kam můžete stížnost či podnět vhodit.

Vyřízení stížností

- Stížnosti vyřizuje vedoucí Střediska terénních služeb;
- Pokud se ve stížnosti jedná o věc, kterou nemůže vedoucí služby ze své pozice vyřídit; předá ji k řešení ředitelství organizace;
- Lhůta pro vyřízení a vyrozumění o výsledku je 14 dnů, ve složitějších případech 30 dnů;
- Vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti není komu odeslat, vyrozumění lze nalézt na nástěnce v prostorách ambulantního pracoviště služby. Nevyřizují se vulgární anonymy.

Pokud nebudete spokojen(a) s tím, jak Vaši stížnost vyřídil vedoucí služby, můžete se „odvolat“ k řediteli organizace Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, tel. (+420) 318 629 057, e-mail: info@centrumpribram.cz.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelem CSZS se můžete obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na tyto nadřízené nebo nezávislé organizace:

- Zřizovatele příspěvkové organizace CSZS - město Příbram, Tyršova 108, 261 19 Příbram I, tel. (+420)318 402 211, e-mail: e-podatelna@pribram.eu
- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 05 Praha 5, tel. (+420)257 280 111, e-mail: podatelna@kr-s.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. (+420)221 921 111, 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: sekr@helcom.cz,
- Asociace občanských poraden, Sabinova 287, 130 00 Praha 3, tel. (+420) 284 019 220, e-mail: oap@obcanskeporadny.cz

Pokud budete potřebovat více informací k podávání stížností, požádejte o ně pracovníky služby. Více informací také naleznete na webových stránkách organizace www.centrumpribram.cz.

V Příbrami 6.10.2022

Mgr. Tomáš Cipra, DiS. v.r.

ředitel CSZS