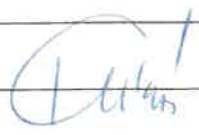
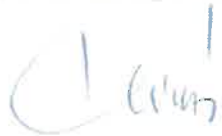
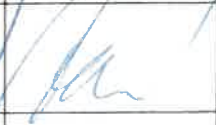




Metodický pokyn pro ochranu práv osob

	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 náležité 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 znalosti 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 jakákoli osoba. Přednostně by se měla s žádostí o nápravu obrátit v soukromí na dotčeného pracovníka a požádat o vyjádření zaměstnance k vytklému 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 přefazení 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



Příloha č. 1 Metodického pokynu pro ochranu práv osob

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 v Domově seniorů (dále DS) musí být v souladu s uznávanými právy klientů. Způsobů porušování práv klientů může být bezpočet a mohou mít různou podobu. Z toho důvodu má DS 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 služby DS mohlo dojít k porušování lidských práv a pravidla jejich řešení

Právo na ochranu soukromí

(zahrnuje zejména nedotknutelnost obydlí, ochranu osobních údajů, korespondence, právo na nedotknutelnost osoby)

1) Možné bezdůvodné narušení soukromí klienta v pokoji, který mu byl předán k užívání, klient nemá možnost si zamknout pokoj, případně skříň, noční stolek, chybějící zástěna pro provádění hygienických úkonů na lůžku, sdílí-li pokoj s další osobou

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

- ✓ Klíče od pokoje a jeho vnitřních uzamykatelných prostor (noční stolky, skříňe) klient obdrží po uzavření smlouvy. Pokoj je standardně vybaven, klient si může pro předchozí domluvu s poskytovatelem pokoj dovybavit vlastními drobnými předměty. Práva a způsob užívání společných prostor jsou zakotveny ve smlouvě a v Domácím řádu DS, se kterým byl klient seznámen.
- ✓ Pracovníci DS vstupují do pokoje klienta za účelem poskytování činností služby, které byly s klientem dojednány ve smlouvě a v Individuálním plánu péče (dále IPP), jako např. úklid, péče, aj.
- ✓ Pracovníci dbají na vytváření klidného prostředí v zařízení (zdržují se hlasitých projevů a hluku) chovají se ohleduplně s vědomím toho, že uživatelé jsou zde doma.
- ✓ Bezprostředně před vstupem pracovník vždy klepe na dveře, vstupuje po vyzvání (pokud není s klientem dohodnuto jinak).
- ✓ Není-li klient přítomen, mohou pracovníci DS vstoupit bez jeho výslovného souhlasu pouze za účelem odvrácení hrozící škody (např. požár, hodnověrné podezření na ohrožení zdraví nebo života ubytovaných osob, únik vody, další možná havarijní nebo jiná situace, jejíž okamžité řešení nesnese odkladu), o takovém zásahu jsou povinni učinit písemný záznam (viz. záznam pro nouzové a havarijní situace).
- ✓ V souladu s domácím řádem jsou klienti služby povinni strpět a umožnit vstup do jim přiděleného pokoje za účelem kontroly jejího stavu a řešení potřebných provozně technických opatření

souvisejících s ubytováním, např. provedení údržby, elektro revize spotřebičů, aj. O těchto opatřeních pracovníci služby klienty včas informují.

- ✓ Pokud pracovník přivádí do pokoje klienta další osobu (např. nový pracovník na zaškolení, stážista, osoba provádějící kontrolní činnost), vždy klienta informuje a požádá o předběžný souhlas.
- ✓ Bez souhlasu klienta pracovníci nenahlíží do jeho osobních věcí (noční stolky, skříně), nevyhazují jeho potraviny nebo věci bez jeho vědomí a souhlasu.

Právo na soukromí nelze zcela naplnit v těchto situacích (viz. domácí řád):

- ✓ Pracovníci smí kontrolovat osobní věci klienta, a to zejména v případě, že klient přes opakované upozornění neodstraní ze skříně a jiných osobních prostor zkažené potraviny, hygienicky závadné nebo hmyzem napadené věci, příp. patologické shromažďování. Tím totiž klient omezuje a narušuje soužití s ostatními klienty, nebo může poškodit i své zdraví, často z důvodu, že nemá na tuto situaci náhled.

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

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

- ✓ Pracovníci DS zpracovávají pouze osobní údaje a informace o klientovi, které potřebují k řádnému zajištění služby, při práci s dokumentací klienta se řídí Metodickým pokynem pro vedení dokumentace DS a Směrnicí pro nakládání s osobními údaji, zejména:
 - nepořizují či nezveřejňují fotografie či jiné záznamy podoby klienta bez jeho písemného souhlasu,
 - nepředávají osobní údaje klienta jiným osobám, organizacím bez jeho výslovného písemného souhlasu, 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 vede, a toto právo klientovi zajistí v rámci pravidel stanovených Metodickým pokynem pro vedení dokumentace. Pokud by žádala o přístup do dokumentace jiná osoba (např. příbuzný), lze tak učinit pouze na základě písemné žádosti či souhlasu klienta, případně klientem udělené plné moci nebo rozhodnutí soudu (opatrovník).
- ✓ Došlou nebo odesílanou korespondenci klienta přebírají a předávají v zalepených obálkách, nenahlízejí do obsahu zásilky, pokud je o to klient nepožádá. Vždy si počínají tak, aby nedošlo ke ztrátě či neoprávněnému nahlédnutí do korespondence klienta, a to také při výkonu dalších úkonů služby v pokoji klienta (např. při úklidu bezdůvodně neprohlízejí osobní písemnosti klienta).
- ✓ Všichni pracovníci DS 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, kontrolních orgánů). 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) Možné porušení práva na nedotknutelnost osoby, např. práva rozhodovat o svém vzhledu (styl oblečení, úprava zevnějšku, vlasů, vousů).

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

- ✓ V oblasti péče o vlastní osobu pracovníci postupují tak, že vždy klient vybírá, jaký oděv si daný den přeje obléci, jak bude provedena např. zákl. péče o vlasy, aj. Řídí se projednaným pracovním postupem stanoveným v IPP.
- ✓ Pracovník jednostranně neurčuje, či direktivně nenařizuje, jak by měl klient vypadat.
- ✓ Jedná vždy v nejlepším zájmu klienta a tam, kde je to potřebné, nabízí citlivě zpětnou vazbu, která se týká jeho vzhledu a radou navrhuje změny, aby například oděv byl přiměřený počasí a v rámci ochrany před předsudky a negativním hodnocením také čistý a zevnějšek, pokud možno upravený zvláště pak, chystá-li se klient u na veřejnost, úřad, k lékaři či jinam do společnosti jiných lidí.
- ✓ V oblasti osobní hygieny, tam kde je na základě poznatků z práce s klientem patrné, že klient by v tomto ohledu potřeboval podporu (v zájmu jeho kondice, zdraví a také z důvodu ochrany před předsudky a negativním hodnocením), předkládá či zprostředkuje alternativy řešení a vhodně motivuje klienta k pozitivní změně.
- ✓ O případných poznatcích a v souvislosti s tím navržených řešeních vede záznamy v dokumentaci klienta, informuje klíčového pracovníka, v případě pochybností využije další podpory v rámci týmu či supervizního sezení.

Právo na důstojné zacházení

(zahrnuje používání správného oslovení, respektování studu a intimity klienta a jeho samého jako plnohodnotné osobnosti)

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

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

- ✓ Uživatelům služeb zásadně vykáme, oslovujeme paní/pane a příjmení. Jiné oslovení je možné pouze na výslovné přání klienta. Pokud o to klient požádá, pracovníci DS toto respektují a způsob oslovování zaznamenají do osobní dokumentace klienta (např. křestní jméno + vykání).
- ✓ Pokud klient nabídne pracovníkovi tykání, v rámci běžných společenských norem je nevhodné, aby toto tykání bylo jednostranné. Tedy pokud si pracovník např. z důvodu udržení profesních hranic nepřeje vzájemné tykání, klientovi poděkuje, sdělí mu, že si jeho nabídky velice váží a zároveň vysvětlí svůj postoj, profesionální důvody a dále klientovi vyká. Přání pracovníka by měl 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 panu Novákovi, nebo paní Marušce, zásadně nepoužívají přezdívky, diagnózy nebo nepřidělují klientům jiná označení, která by jakýmkoli způsobem

narušovala jejich důstojnost nebo poukazovala na jejich věk, příp. jiné vlastnosti nebo handicap.

2) Možné porušení práva klienta na důstojné zacházení jako s plnohodnotnou osobností, např. podceňování, nálepkování, infantilizace (jednání s dospělým člověkem, jako by byl dítětem)

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

- ✓ Zde je třeba vycházet z toho, že všichni lidé nabývají svých práv narozením a tato práva trvají po celý život, bez ohledu na věk, mentální či jiné schopnosti. V některých případech mohou být soudem omezení v způsobilosti k právním úkonům (tj. nemohou samostatně činit buď to některé, či všechny právní úkony – zastupuje je opatrovník), tím však nejsou zbaveni způsobilosti mít práva jako každý jiný člověk. Naopak patří k nejohroženější skupině klientů, kteří se z různých důvodů nemohou účinně bránit, tudíž je na jejich práva a důstojné zacházení kladen zvláštní důraz.
- ✓ Základní rámec chování v této oblasti vychází z Etického kodexu CSZS, kdy pracovníci 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, zvyky, vlastnosti. Nekritizují, nenapomínají klienta a direktivně nevnučují své osobní představy, nejednají a nekomunikují s klientem jako s malým dítětem.
- ✓ Pracovníci DS jednají a vedou písemné záznamy v dokumentaci klienta způsobem vyjadřujícím objektivní skutečnosti a fakta, nikoli subjektivní soudy a hodnocení. Je nepřípustné, 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).
- ✓ V rámci ochrany klientů služby před předsudky a negativním hodnocením pracovníci DS, pokud doprovázejí-li klienta na veřejnosti (na úřady, veřejné služby, zdravotní péče), používají civilní oděv.

3) Možné porušení práva - nerespektování studu klienta v oblasti intimity, např. při osobní hygieně, péči na lůžku, oblékání, výkonu fyziologické potřeby.

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

- ✓ Konkrétní postup při provádění úkonů péče, je stanoven a popsán v IPP na základě zjištěných potřeb, míry soběstačnosti a přání klienta tak, aby byla na jedné straně, pokud možno zachována nezbytná míra intimity (omezení pocitu studu klienta) a zároveň také bezpečnost provedení úkonu s popisem možných rizik. Pokud to lze a také z důvodu udržení stávající míry soběstačnosti, je vždy vytvořen prostor k tomu, aby klient choulostivé úkony nebo jejich části vykonal sám.

- ✓ Úkony péče o vlastní osobu se provádějí způsobem stanoveným v plánu péče, kdy daný úkon zajišťuje jeden zaměstnanec, v případě zhoršené mobility, kdy to není pro klienta ani pro pracovníka bezpečné, úkon provádí dva pracovníci s tím, že ve shodě s klientem je tento postup předem projednán.
- ✓ Je-li úkon v hygienickém zařízení umístěným ve společných prostorech, pracovníci vždy dbají na to, aby transportovali klienta zahaleného a celý proces úkonu včetně svlékání a oblékání probíhal mimo zraky jiných osob. Prostorové a věcné vybavení koupelen toto musí umožnit (stavební příčka, dveře, plenta). Pracovníci vždy zajistí a dohlédnou na to, aby do prostoru, kde je klient odhalen nebo probíhá jeho osobní hygiena, nevstoupila jiná nepovolaná osoba.
- ✓ Při péči na lůžku pracovník neodhaluje klienta za přítomnosti dalších osob (týká se zejména dvoulůžkových pokojů) bez zástěny či závěsu.
- ✓ Při doprovodu na toaletu, pracovník v době, kdy klient vykonává potřebu dle domluvy s klientem zavře nebo přivře dveře od toalety, hlasem ověří, zda je vše v pořádku. Vyčká opodál a následně doprovodí zpět. Používá-li klient toaletní křeslo, pracovník pomůže s přesunem a je-li to možné vzhledem k bezpečnosti klienta, rovněž počká opodál a kontroluje hlasem, zda je vše v pořádku, stejně postupuje v případě, pokud si klient sám vyměňuje inkontinenční pomůcky, tedy poskytne nezbytnou míru soukromí.
- ✓ Toalety umístěné ve společných prostorech zařízení jsou uzpůsobeny tak, že je rozeznatelné, že v danou chvíli je toaleta obsazena.

Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko

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

Příklady možného porušení tohoto práva např. rozhodování za klienta, upřednostňování přání a názoru rodiny proti vůli klienta, vnučování služeb (příp. pomůcek), které klient nechce nebo nepotřebuje, přílišná péče ze strany poskytovatele, zneschopňování klienta např. z důvodu nadměrných obav o jeho bezpečí, nemožnost rozhodování o možnostech trávení svého volného času, volbě nabízených aktivit zařízení, výběru stravy, volbě způsobu, jak chce klient svoji situaci řešit.

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

- ✓ Klient má právo se rozhodnout o způsobu řešení své nepříznivé sociální situace, pracovníci služby za klienta nerozhodují, poskytují podporu k realizaci jeho vůle s tím, že ho informují o možnostech a rizicích spojených s jeho rozhodnutím, případně nabídnou či navrhnou vhodnou alternativu řešení s tím, že vždy sledují nejlepší zájem klienta. Napomáhají klientovi „rozhodovat se správně“, čímž také posilují míru jeho soběstačnosti v rámci jeho aktuálních fyzických a duševních schopností.
- ✓ Pracovníci PS, netlačí klienta k jím nezvolenému řešení nebo neupřednostňují např. přání rodiny nebo dalších osob. Nestaví jiné zájmy nad vůli a zájem klienta. Vychází z toho, že klient (ve většině případů) plně odpovídá za svá rozhodnutí.

Denní režim v DS není nijak omezen, klienti si ho určují sami, dle svých zájmů a potřeb. Volí si dobu vstávání a ukládání ke spánku zcela bez omezení, pokud tím neruší ostatní (noční klid od 22 hod. do 6.30 hod.).

- ✓ Klienti mají možnost si zvolit stravu, nechce-li někdo odebírat stravu, která odpovídá předepsané dietě, je to jeho osobní volba s přijetím možných rizik, které s jeho volbou souvisí a o kterých byl pracovníkem DS poučen.
- ✓ Sledují a vyhodnocují míru rizika spojeného s realizací činností dle vůle klienta a rovněž v IPP vždy zaznamenají možná rizika a také to, že byl klient o konkrétním možném riziku informován, případně nastaví opatření k omezení možných rizik.
V případě klienta, který je omezený ve svéprávnosti nebo klienta svéprávného, jehož rozpoznávací schopnosti jsou však významně sníženy, informují a spolupracují s opatrovníkem, není-li stanoven, tak s blízkou osobou s tím, že v tomto ohledu je vždy při rozhodování o přijetí konkrétního řešení sledován především zájem klienta.
- ✓ Závazné pokyny a postupy pro zaměstnance DS 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.

S tímto právem také souvisí

Svoboda pohybu

Příklady situací možného porušení tohoto práva: neoprávněné použití omezovacích prostředků, klient se nemůže pohybovat v prostorách zařízení i mimo ně

Pravidla, jak situaci předejít a postupovat:

- ✓ Areál obou budov DS, jehož součástí je také zahrada je bezbariérový a přizpůsoben volnému pohybu klientů. Ve společných prostorách a zařízení mohou trávit svůj čas dle svého uvážení, mohou se vzájemně navštěvovat. Klienti se zhoršenou mobilitou mají možnost požádat personál o pomoc při pohybu v areálu.
- ✓ Klienti mají možnost se pohybovat mimo zařízení navštěvovat svou rodinu, přátele příp. společenské, kulturní akce, nebo jen prostě jít ven dle svého přání za současného zhodnocení rizik, která mohou v individuálních případech nastat (zhoršená mobilita, dezorientace, záchvatovitě stavy, ale i vnější podmínky, jako je pohyb venku ve zhoršeném zimním počasí aj.). Zařízení napomáhá tato rizika snižovat např. doporučením vhodných pomůcek, obutí, zajištěním dopravy do místa, které klient určí buď to formou fakultativní činnosti DS nebo zprostředkováním jiné dopravy nebo zajištěním doprovodu prostřednictvím rodinných příslušníků, příp. personálu.
- ✓ V DS se nepoužívají omezovací prostředky ve smyslu § 89 zákona o sociálních službách, jako preventivní opatření k omezení rizika pádu nebo ošetřovatelská pomůcka u osob s omezenou hybností mohou být použity na dobu nezbytně nutnou např. postranice u lůžka, pásy pro invalidní vozík, a to na základě osobní volby klienta, příp. na základě lékařského doporučení.
- ✓ Všichni klienti mají k dispozici signalizační zařízení u lůžka k přivolání pracovníka, je-li třeba personál zábranu odstranit.

Právo na rodinný a osobní život

(právo na kontakt se svou rodinou, přáteli, zachování přirozených vazeb, účast na společenském životě)

Příklady možného porušení práva: zamezování kontaktu s rodinou, přáteli, bránění udržování partnerských vztahů, bezdůvodné omezování doby návštěv.

Pravidla, jak situaci předejít a postupovat:

- ✓ Klienti mohou přijímat návštěvy uvnitř zařízení 7 dnů v týdnu, prakticky kdykoli během dne, doba trvání návštěvy není časově omezena. Návštěva se může v pokoji klienta např. těžce nemocného zdržet i v noci.
- ✓ Pracovníci zařízení umožňují návštěvy rodinných příslušníků dle přání klienta (s kým on se chce vidět), nikoli koho vyberou nebo např. zakážou jiní rodinní příslušníci.
- ✓ Návštěvy mohou být omezeny v případě epidemiologické situace na základě nařízení nebo doporučení místně příslušného orgánu veřejného zdraví.
- ✓ Zařízení může za určitých podmínek v zájmu zachování manželských a partnerských vazeb přijmout k pobytu také partnera klienta.

V případě konfliktu klienta s jeho přirozeným prostředím, tj. jakýchkoli sporů v osobním životě, v komunitě, nebo jiné sféře života pracovníci DS 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. Pracovník nehodnotí účastníky konfliktu, nenavrhne a neprosazuje řešení, která by stranila jedné ze stran (stanoveno kritériem c) standardu č. 8). Výjimku tvoří situace, kdy hodnověrně zjistí, že existuje důvodné podezření na spáchání trestného činu, kde mají pracovníci dle trestného zákoníku povinnost trestný čin překazít (§ 367) nebo oznámit (§ 368). *) *pozn. na konci*

Právo vlastnit majetek

Příklady možného porušení práva: pracovníci znemožňují v tomto ohledu právně způsobilému klientovi vlastnit nebo nakládat se svým majetkem podle své vůle, paušální odebrání osobních dokladů.

Pravidla, jak situaci předejít a postupovat:

- ✓ Již v procesu uzavírání smlouvy má klient možnost si vybrat, jakým způsobem chce, aby mu byl vyplácet důchod, jak bude provádět úhradu za službu, zda si bude přát uložit finanční prostředky a cennosti u poskytovatele nebo si je uloží jinde. Dohodnutý způsob může klient kdykoli v průběhu pobytu změnit. Totéž se týká ukládání osobních dokladů klientů.
- ✓ K zabezpečení uložených věcí na pokoji mají klienti k dispozici uzamykatelné prostory.
- ✓ U osob, které jsou ve věci nakládání s majetkem omezeny ve způsobilosti soudem, poskytovatel v této věci komunikuje se stanoveným opatrovníkem.
- ✓ Konkrétní podmínky ukládání osobních věcí a financí jsou stanoveny čl. IX. Domácího řádu DS, který je všem veřejně přístupný.
- ✓ Domácí řád DS rovněž umožňuje vhodně si doplnit zařízení pokoje vlastními věcmi dle volby klientů a samozřejmě také dle možnosti prostorových dispozic pokoje, který v DS užívá (ty jsou vybaveny nábytkem).

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. Ve společných prostorech pracovišť DS jsou umístěny schránky pro podávání anonymních i neanonymních písemných stížností.
- ✓ Pracovníci jsou povinni se řídit Organizační směrnicí pro přijímání a vyřizování stížností na způsob nebo kvalitu sociálních služeb poskytovaných CSZS a pravidly pro podávání stížností PS. 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. Tudiž 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 PS 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: 30.11.2023

Zpracoval tým pracovníků DS a Bc. Jana Klímová, metodik

Schválil: Mgr. Lenka Procházková, vedoucí DS

Platnost aktualizace od: 15.12.2023

**) Povinnost oznámit nebo překazit 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 pornografie, loupeže, znásilnění, pohlavního zneužití, týrání svěřené osoby, přijetí úplatku, podplacení atd.) – v takových případech vzniká tzv. povinnost překazit. 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 pornografie, 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 překazit 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).*

[illegible]



Příloha č. 2 Metodického pokynu pro ochranu práv osob – střet zájmů

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.

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.

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 pobytové sociální služby v Domově seniorů (dále DS) mohlo dojít ke střetu zájmů a pravidla jejich řešení

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

Příklady:

1) Situace, kdy zájemcem o službu nebo klientem DS je osoba, která je blízká pracovníkovi služby (např. příbuzenské, přátelské vazby s klientem nebo jeho rodinnými příslušníky).

nebo

2) Pracovník služby, kterou klient čerpá je zároveň jeho opatrovníkem

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 DS (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 jednání s takovým žadatelem, plánování služby, způsob péče a ukončení 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. *Tímto jsou myšleny případy hluboké a nepřekonatelné osobní averze plynoucí z především osobní sféry pracovníka. Zde je nevhodné, aby pracovník s touto zátěží o klienta pečoval či přímo zajišťoval jiné činnosti související s průběhem služby. V ostatních případech, kdy např. klient je protivný, stěžuje si, obtížně se s ním 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 DS při své práci, ale rámci své jiné, soukromé či rodinné výdělečné činnosti nabízí a zajišťuje pro klienty DS některé specifické služby nebo za „tržní ceny“ (např. masáže, kompenzační pomůcky, potravinové a výživové doplňky, kosmetika, kadeřnické práce, aj).

2) Pracovník v rámci zprostředkování navazujících služeb, které klient potřebuje, v nabídce upřednostňuje některé poskytovatele či dodavatele, kdy dodavatelem je např. rodinný příslušník, kamarád nebo se jedná o jinak „spřízněnou“ osobu či organizaci nabízející jakoukoli formu osobní protislužby či výhody.

Způsob řešení:

Pracovník DS je při výkonu své práce vázán profesní povinností vystupovat nestranně a vždy sledovat zájem klienta, tj. předložit kompletní nabídku dostupných služeb, poskytnout klientovi objektivní informace

pro rozhodování a respektovat jeho volbu. Pracovník je povinen se zdržet takového jednání, kdy by při výkonu své pracovní činnosti nabízel, zprostředkoval či zajišťoval služby nebo produkty z nichž by mu zároveň plynul jakýkoli finanční nebo jiný privátní prospěch.

Pokud je pracovník na pochybách, či má podezření, že by se v konkrétním případě o konflikt zájmů mohlo jednat, má 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.

Možné situace střetu zájmů na úrovni poskytovatele, upřednostňování vlastních ekonomických, provozních, či jiných zájmů

Příklady:

- 1) Upřednostňování zájemců nebo poskytování komfortnějších služeb klientům, kteří osobně nebo prostřednictvím dalších osob přinášejí organizaci určité materiální, finanční či jiné hodnoty** (např. dárce, sponzor, aj).
- 2) Klientům není z „úsporných důvodů“ služba poskytována podle jejich potřeb a ve sjednané kvalitě** (např. omezení některých nasmlouvaných úkonů, neúměrné šetření energiemi, materiálem z důvodu upřednostnění ekonomického zájmu poskytovatele před oprávněnými zájmy klienta).

Způsob řešení:

Poskytovatel je vázán při výběru zájemců, způsobu nastavení a poskytování služby veřejným závazkem služby, platnými právními a vnitřními předpisy, kdy vychází ze jistěné sociální situace a projednaných potřeb dané osoby. Prvotním zájmem je zájem klienta na poskytnutí kvalitní služby při zachování rovného přístupu. Každý z týmu pracovníků pověřených příslušnými vnitřními předpisy výběrem zájemců, uzavíráním smlouvy, individuálním plánováním uplatňuje nestranný přístup ke všem zájemcům/klientům služby, kdy tyto činnosti nemohou být ovlivněny jinými zájmy.

V případě pochybností nebo pokud tato situace nastane, posuzuje se řešení a další postup v týmu za účasti vedení DS, vedení organizace s cílem možný konflikt zájmů odstranit. Následně DS postupuje v souladu s výstupem týmu, kde jsou stanovena příslušná konkrétní opatření k odstranění identifikovaného střetu zájmů a jeho prevenci.

Oblast preference zájmů rodiny klienta před jeho vlastními zájmy při přijímání do služby nebo v jejím průběhu (jednání pracovníka poskytovatele je motivováno především snahou dobře vycházet s rodinou na úkor osobních práv a zájmů klienta)

Příklad:

Rodina má jinou představu o poskytování služby než sám klient, chová se paternalisticky a tuto svoji představu směrem ke službě prosazuje (např. rodina diktuje, které pomůcky, úkony služby klient potřebuje, kam může nebo nemůže klient chodit, aj.). Může zde nastat dilema, že pracovník si je na jedné straně vědom práv klienta a svých profesních povinností, na druhé straně chce udržet dobré vztahy rodinou klienta.

Způsob řešení:

Jedním z úkolů každé sociální služby je pomáhat klientovi, aby mohl uplatnit svoji vůli. Aby mohl co nejvíce rozhodovat sám o sobě, o svém životě, o tom, co bude dělat a jak bude trávit své dny. Totéž platí i u lidí, jejichž mentální, fyzické schopnosti jsou sníženy či obtížně komunikují. I zde dokáže personál celkem jasně vypořádat a zmapovat co si klient přeje a co ne. Pokud je rodinný příslušník zároveň také opatrovníkem platí zásada, že opatrovník musí zjistit vůli opatrovance a jednat v souladu s ní.

Důležité je jasné nastavení hranic. To začíná již v procesu jednání se zájemcem. **Klient a rodina jsou seznámeni s tím, jak služba probíhá. Je jim mimo jiné vysvětlena zásada, že zaměstnanci DS se při své každodenní práci řídí přáním a vůlí klienta.** Pokud se pak v průběhu poskytování služby objeví rozpor mezi tím, co chce klient a co chce rodina, pracovníci se snaží s rodinou komunikovat, dát rodině najevo porozumění, ale zároveň zřetelně vyjádřit, že existuje určitá mez, za kterou nelze jít. Odvolat se lze na standardy kvality a další vnitřní předpisy, které jsou pro všechny pracovníky závazné. Nenechat se dotlačit k tomu, aby zaměstnanci plnili vůli rodiny v rozporu s tím, co chce klient. Výsledkem pak může být nespokojenost všech. Nespokojený může být klient, protože je nucený do něčeho, co nechce. Nespokojení mohou být pracovníci, a nakonec i rodina, která může přijít s dalšími a dalšími přáními, požadavky a kritikou.

V případě pochybností nebo pokud tato situace v praxi nastane, pracovník se obrátí na svého nadřízeného, požádá o podporu, situaci lze následně řešit také v týmu. Důležité je, aby všichni v praxi jednali stejně a v souladu s pravidly a hodnotami, na kterých je služba postavena. Vedoucí zaměstnanci v tomto ohledu stojí za svými pracovníky a rodina dostane na všech úrovních stejné informace, že to tak skutečně je.

Revizi provedl a aktualizaci zpracoval:

Tým pracovníků DS, Bc. Jana Klímová, metodik

Platnost aktualizace od 15.12.2023

Schválil: Mgr. Lenka Procházková, vedoucí DS

Tímto svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s aktualizovaným zněním dokumentu „**Příklady situací, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby v Domově seniorů mohlo dojít ke střetu zájmů a pravidla jejich řešení**“ (příloha č. 2 k Metodickému pokynu pro ochranu práv osob)

[illegible]

