AZYLOVÝ DŮM

Na Vyhlídce 268, 261 01 Příbram IV
T: 318 634 588 • E: azylovydum@centrumpribram.cz
www.centrumpribram.cz

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

Právo na ochranu soukromí
(zahrnuje zejména nedotknutelnost obydlí, ochranu osobních údajů a korespondence)

1) **Možné narušení práva na nedotknutelnost obydlí** (např. vstupem pracovníka do jeho soukromí/pokoje v nepřítomnosti klienta nebo jiné narušení osobního teritoria klienta)

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

- Přidělenou ubytovací jednotku má v AD klient/rodina určenou k výhradnímu užívání a jsou jim přiděleny klíče k jejímu uzamykání. Právo a způsob užívání společných prostor jsou zakotveny ve smlouvě a Ubytovacím řádu AD.
- Pracovník vstupuje do soukromí/pokoje klienta vždy jeho přítomnosti, s jeho souhlasem. Bezprostředně před vstupem pracovník vždy klepe na dveře, bez vyzvání klientem nevstupuje. Pracovník vchází do pokoje klienta v přezuvkách nebo návlecích.
- Není-li klient v pokoji přítomen, mohou pracovníci AD 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 ubytovacím řádem jsou klienti služby povinni strpět a umožnit vstup do jim přidělené ubytovací jednotky 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.
- 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, 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 AD 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 AD a Směrnicí pro nakládání s osobními údaji, zejména:
  - bezdůvodně nepožadují a bez výslovného písemného souhlasu neshromažďují „citlivé osobní údaje" klientů (např. údaje o zdravotním stavu či lékařské zprávy, které nepotřebují k uzavření smlouvy a poskytování služby aj.),
  - nepořizují či nezveřejňují fotografie či jiné záznamy podoby klienta, jeho nezl. dětí bez jeho písemného souhlasu dané osoby nebo jejího zákonného zástupce,
  - nepředávají osobní údaje klientů jiným osobám, organizacím bez jejich výslovného písemného souhlasu, kdy výjimku tvoří Policie ČR, soudy, OSPOD (v rozsahu § 100a zák. č. 108/2006 Sb.), 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 klientů či dalších neoprávněných osob,
  - zaměstnanci AD jsou povinni zajistit, aby projednávání osobních záležitostí klientů s pracovníkem probíhalo vždy v prostředí a způsobem zaručujícím maximální možnou míru soukromí, tj. že neřeší s klientem jeho záležitosti např. na chodbě, kde jsou přítomny jiné nezainteresované osoby,
  - respektují právo klienta nahlížet do dokumentace, kterou o něm AD vede, 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 (je-li ustanoven opatrovník).
- Pokud si klienti zajistí doručování osobní korespondence na adresu AD, předávají osobně pověření pracovníci tyto zásilky klientům v neporušených obálkách, toto převzetí stvrdí klient svým podpisem. Zároveň nejsou, bez výslovné a písemně zaznamenané žádosti adresáta oprávněni předat zásilku nikomu jinému.
- Všichni pracovníci AD 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). 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) nebo je této mlčenlivosti (písemně) zbaví osoba, které se údaje týkají (vzor formuláře souhlasu s předáním osobních údajů jiným osobám je v příloze Metodiky pro vedení dokumentace).

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:

- Klientům zásadně vykáme, oslovujeme klienty paní/pane a příjmení. Jiné oslovení je možné pouze na výslovné přání klienta. Pokud o to klient požádá, pracovníci PS toto respektují a způsob oslovování zaznamenají do osobní dokumentace klienta. Totéž se týká případů, 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 velice 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, nebo paní Marušce, 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 vlastností klienta

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

- Základní rámec chování v této oblasti vychází z Etického kodexu CSZS, kdy pracovníci PS 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, vlastnosti, kterým přizpůsobují míru potřebné podpory a styl práce. Naprosto nepřijatelné je snižovat důstojnost klienta např. tím, že by pracovníci vyprávěli nezainteresovaným osobám o specifických situacích, které s klientem řešili nebo dávali „k dobru" různé „zajímavé" postřehy z jeho života.
- Pracovníci AD 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).

---

3) **Možné porušení práva klienta v oblasti intimity (pocit studu),** např. při osobní hygieně, oblékání

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

- V oblasti hygieny a péče o vlastní osobu jsou klienti soběstační. AD v rámci svých základních činností vytváří podmínky pro provedení hygieny. Každá rodina má přidělený sprchový kout (odděleno závěsem a příčkou) v rámci umývárny, kterou užívá více rodin, prostor je uzamykatelný a klíče jsou přiděleny pouze dané skupině klientů.
- Pracovníci AD do těchto prostor nevstupují (např. za účelem nutných oprav, kontroly úklidů) bez toho, aby se ujistili, že v koupelně někdo je. Tedy zaťukají, hlasitě se zeptají, zda mohou vstoupit.

Právo svobodně se rozhodnout
(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)

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.
- Klient má právo se rozhodnout o způsobu řešení své nepříznivé sociální situace, pracovníci služby za klienta nerozhodují, poskytují podporu k realizaci jeho vůle. Informují o možnostech a rizicích spojených s jeho rozhodnutím, nabízejí a navrhují vhodné alternativy řešení s tím, že vždy sledují zájem klienta a oprávněné zájmy nezletilých dětí, které má klient v péči. Napomáhají klientovi a učí ho „rozhodovat se správně", čímž také posilují míru jeho soběstačnosti v rámci jeho možností a schopností.
- Pracovníci AD, netlačí klienta k jím nezvolenému řešení. Vychází z toho, že **každý klient** (v naprosté většině případů) **plně odpovídá za svá rozhodnutí**. Nestaví jiné zájmy nad zájem klienta/rodiny.
- Klient má právo kdykoli službu ukončit.
- Závazné pokyny a postupy pro zaměstnance PS 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 na osobní svobodu a svobodu pohybu
(volba místa pobytu, svoboda pohybu, možnost volby např. o svém denním režimu,)

- Pobyt v AD není režimově upraven, určitá pravidla jsou stanovena Ubytovacím řádem AD z důvodu zajištění nezbytné míry soukromí klientů/rodin při kolektivním soužití, a především pak s ohledem na běžný denní režim, oprávněné zájmy a potřeby ubytovaných dětí.
- Klienti AD si sami vaří perou uklízí, nakupují, chodí do školy, do práce, mají možnost žít obdobným způsobem jako ve své domácnosti. Podpora pracovníků a společné schůzky jsou dojednávány předem tak, aby nekolidovaly s jinými důležitými pracovními příp. denními aktivitami či povinnostmi klientů. Pracovníci klienty služby podporují ve využívání všech dostupných služeb, účasti na kulturních a společenských akcích.
- Opatření omezující pohyb nejsou pracovníky AD používána. Identifikace možných situací včetně postupu pro jejich řešení, kdy dojde v souvislosti poskytováním služby k případnému přímému ohrožení klienta, pracovníků AD nebo jiných osob, jsou popsané v Metodickém pokynu pro nouzové a havarijní situace (SQ 14).

Právo na rodinný a osobní život
(právo na kontakt se svou rodinou, přáteli, zachování přirozených vazeb, účast na společenském životě)

- Zařízení je otevřeno jak neúplným, tak úplným rodinám dle poptávky a aktuálních kapacitních možností.
- V kontaktu s přáteli, příbuznými, účasti na společenském životě, dění, jsou klienti podporováni především směrem mimo zařízení (vytváření přirozených vazeb a prevence závislosti na službě).
- Klienti mohou v zařízení přijímat návštěvy v čase a za podmínek stanovených Ubytovacím řádem AD, přičemž pracovníci služby informují každého klienta/klientku před přijetím do AD o vnitřních pravidlech nastavených pro přijímání osobních návštěv. Informují rovněž o nadřazenosti práva na bezpečí a zdraví všech obyvatel AD nad osobní zájem klientů stýkat se s osobami příbuznými nebo blízkými. Týká se zejména případů choval/chová-li se rodinný příslušník/blízká osoba agresivně, vnáší do zařízení zakázané omamné nebo jiné nebezpečné látky či zbraně.
- V případě konfliktu klienta s jeho přirozeným prostředím, tj. jakýchkoli sporů v osobním životě, v komunitě, nebo jiné sféře života pracovníci AD vždy zaujímají 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, nenavrhuje 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 překazit (§ 367) nebo oznámit (§ 368). *) *pozn. na konci*

Právo vlastnit majetek

- ✓ Právo vlastnit majetek není v souvislosti s poskytováním služby nikterak omezeno, rovněž tak právo s majetkem nakládat dle osobní vůle klienta. Pracovníci AD mohou v rámci základních činností na základě projednaného individuálního plánu péče pomáhat a učit hospodařit.
- ✓ Klientům je umožněno, po předchozí domluvě s pracovníky služby a v návaznosti na prostorové možností zařízení doplnit si základní vybavení pokoje vlastními věcmi.

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

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

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

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

Práva dětí

Práva dětí jsou stejná jako práva všech dospělých klientů AD s tím, že je uplatňují dle svých možností daných věkem (občanský zákoník), kdy v některých situacích mohou vystupovat samostatně (věk nad 15 let). V zařízení jsou vytvořeny podmínky, aby bylo respektováno právo dítěte na oba rodiče – možnost přijímat návštěvy, ubytování celých rodin. Rodičovskou odpovědnost vykonávají v zařízení jejich zákonní zástupci v souladu s právem rodiče na výchovu dětí.

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

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 zvlášť 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.

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

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: 28.11.2022

Zpracoval tým pracovníků AD a Bc. Jana Klímová, metodik

Platnost aktualizace od: 1.12.2022