

Kulatý stůl – Soukromí klienta během intervence, bezpečí azylového domu s neveřejnou adresou

6. června 2019, Praha

Anotace:

Poskytovatelé sociálních služeb pro cílové skupiny, kde je v případech přítomno domácí násilí, narážejí stále častěji na nový fenomén – sledování a odposlouchávání obětí domácího násilí násilnými osobami pomocí aplikací v mobilních telefonech během poskytování sociální služby. To vede k tomu, že služba nedovede zajistit soukromí během intimního rozhovoru např. v poradně, příp. udržet neveřejnou adresu azylového domu.

Stále častěji se poskytovatelé také setkávají s nerespektováním neveřejné adresy ze strany institucí (neveřejná adresa nemá žádný právní statut), které by naopak měly k její ochraně přispívat (OSPOD, PČR apod.). Poskytovatelé vnímají urgentní potřebu najít model, který pomůže posílit bezpečí klientek a klientů při poskytování sociální služby, a to kombinací technických a legislativních opatření. Nalezené řešení by mohlo být částečně využito i v jiných oblastech sociálních služeb, zdravotnictví apod.

Technologie jsou dobrý sluha, ale špatný pán

Kulatého stolu se účastnili zástupci poskytovatelů sociálních služeb, MPSV, OSPOD, Policie ČR, Národní centrum bezpečnějšího internetu, Odborový svaz zdravotnictví a sociální péče ČR, UZS ČR, AVPO ČR.

Cíl setkání:

- Pojmenovat hrozby zneužívání technologií, sledování a odposlouchávání obětí domácího násilí a poskytovatelů sociálních služeb.
- Odpovědět si na otázku, zda je možné a reálné zachovat a posílit statut neveřejné adresy.

Diskuze:

- **Pojmenování aktuálních problémů, příklady z praxe**
Samotné nastavení a instalované aplikace v mobilních telefonech zanechávají digitální stopu. Může být narušeno soukromí, GPS adresa umožňuje získat adresu chráněné lokace (např. neveřejnou adresu azylového domu).
- **Nutná edukace ve využívání techniky, a to zaměstnanců v sociálních službách + klientů sociálních služeb (včetně blízkých osob)**
Pracovat s klienty již při vstupu do služby.
Klienti občas vědí o technologiích více než zaměstnanci.
Umíme pracovat s domácím násilím, ale neumíme pracovat s technologiemi.
Bezpečnostní plán opatření – s klientkami, hned u prvního telefonátu, preventivně.
Bezpečí se řeší s ženami i dětmi, písemné potvrzení.
Na azylovém domě s utajenou adresou nejsou preventivně krizová lůžka.

Nahrávání pracovních OSPODU – z pohledu sociálních pracovníků, s ohledem na skutečnost, že se nejedná o nezákonnou aktivitu, je nutné zajistit, aby nahrávat nešlo (nahrávání ohrožuje bezpečnost sociální služby).

Žádné nahrávání nelze – v čekárně upozornění.

Žena sama odevzdá kabelku do uzamčené místnosti mimo rozhovor.

Azyl dům – výměna sim karty, zvláštní mobil.

Pokud odchází zaměstnanec, podepisuje mlčenlivost do budoucna, klientky také.

- **Umístit na web tlačítko rychle zpět** (anonymní režim prohlížení webu)
- **Zajistit dostatek finančních prostředků na edukaci, odborného a metodického vedení**
- **Přístup veřejné správy k institutu neveřejné adresy**
Garantování mlčenlivosti (funguje jen u práv dítěte).
Utajený pobyt bývá problém.
Zvýšení právního statutu neveřejné adresy, ukotvení v zákoně – např. zařadit do zákona o sociálních službách.
- **Lze institut neveřejné adresy udržet?**
Zkušenosti ze zahraničí ukazují, že ano, ale s přispěním veřejné správy, policie a dostatkem finančních prostředků (např. pokud je adresa vyzrazena, dochází k přestěhování celého objektu).
- **Chybí krizová centra pro oběti domácího násilí**
Krizová lůžka – neprovozuje neveřejná adresa.
- **Policie a odborníci často nerespektují neveřejnou adresu**
- **Legislativní prostředky jsou dostačující, je potřeba dostupné postupy využívat**
Pokud příslušníci Policie ČR nespolupracují, je potřeba podat stížnost.
OSPOD spolupracuje s policií.
- **Nutnost mít v sociálních službách profesionála na technologie**
Ochrana soukromí (zařízení, zaměstnanců i klientů) je důležitá.
- **Prozrazení jednoho případu má vliv na všechny klienty azylového domu. Hrozí ztráta důvěry**
- **U jakékoliv intervence je potřeba správně určit hranice**
- **Bez spokojené sociální pracovnice nebude spokojený klient**
Lidé odchází, jsou vyhořelí, snižuje se kvalita.
Nároky na sociální pracovníky stoupají, nejsou oceňování, motivování.
Vzdělání je drahé, jsou rozdíly mezi odměnami v NNO a příspěvkovými organizacemi.
Komunikace mezi službami? Je ošetřen únik informací? Jak fungují opatrovníci?

Doporučení:

- **Návrh legislativní úpravy – zneužití adresy lokalizace adresy**

Jednoduchá úprava.

Standardy pro azylové domy s utajenou adresou jsou zpracované (Rosa s MPSV).

Pozor:

Nahrávka není odposlech. Nahrávka je legální, na odposlech musí být souhlas. Nahrávku lze použít. Nahrávání nemůžeme omezit, ale udělat opatření, aby nahrávku nebylo možné udělat.

Závěrečné slovo:

Technologie ovlivňují prostor, ve kterém poskytujeme sociální služby, mění prostředí.

On line stopa je ve virtuálním prostoru viditelná pro všechny odkudkoliv.

IT dovednost – schopnost získat info je jiná v různých generacích. Kompetence jsou větší se snižujícím věkem.

Potřebujeme dnes pomoci klientům. Standardy práce azylových domů s utajenou adresou – zvyšující se náklady na službu by mělo zohlednit MPSV v dotacích.

Zvážit zda je potřeba měnit legislativu. Výklad navazujících zákonů je důležitý. Problém je ve vymáhání a dodržování legislativy.

MPSV:

- 1) V Zákoně o sociálních službách je potřeba dořešit utajované adresy – aby v registru sociálních služeb nebylo možné najít info.
- 2) Předávání dat od anonymních klientů – zpracovat nový metodický postup.
- 3) Interně vyřešit digitalizaci sociálních služeb, sbírá se spousta dat o uživateli – metodická složka, mít interně zpracované nakládání s daty a přechovávání dat.
- 4) Na digitalizaci nejsme připraveni – problémy s bezpečností.
- 5) Chybí interní metodické pokyny.

Odbory:

Poskytovatelé musí mít prostor a finanční prostředky na nakládání a ochranu dat. Nutné navýšit finanční prostředky ze strany MPSV.

Rosa

26. 9. 2019 bude představena a spuštěna mobilní aplikace pro oběti domácího násilí. Aplikace vzniká ve spolupráci s Vodafone.

Kulatý stůl proběhl ve spolupráci Unie zaměstnavatelských svazů ČR, Asociace veřejně prospěšných organizací ČR a Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Zapsala: Monika Jindrová, AVPO ČR