



## Pravidla na ochranu práv uživatelů a předcházení střetů zájmů

Domov se zvláštním režimem, Oblastní spolek ČČK Teplice  
Jiřího Wokera 1248/2, Teplice 415 01

### Obsah:

- 1/ **Úvodní ustanovení**
- 2/ **Práva uživatelů**
- 3/ **Přehled základních práv z Listiny základních práv a svobod**
- 4/ **Etický kodex pracovníků v sociálních službách**
- 5/ **Příklady porušování práv**
- 6/ **Prevence porušování práv**
- 7/ **Postup v případě porušování práv uživatelů ze strany zaměstnance**
- 8/ **Opatření v případě prokázaného porušování práv uživatelů**
- 9/ **Postup v případě pochybností**
- 10/ **Povinnost respektovat práva ostatních**
- 11/ **Postup pro řešení porušování práv uživatelů ze strany dalších uživatelů**
- 12/ **Střet zájmů**
- 13/ **Příklady střetu zájmů**
- 14/ **Prevence a řešení střetu zájmů**
- 15/ **Závěrečná ustanovení**

### Čl. 1

#### Úvodní ustanovení

Účelem těchto pravidel je upozornit na některá důležitá práva uživatelů, uvést příklady porušování těchto práv, způsoby předcházení porušování práv a závazná pravidla pro řešení situací, kdy k porušení práv skutečně dojde.

Pravidla dále popisují situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů, závazné postupy pro předcházení střetů zájmů a pravidla pro řešení situací, kdy ke střetu zájmů skutečně dojde.

Pravidla jsou součástí naplňování následujících kritérií standardu kvality sociálních služeb č. 2 dle vyhlášky č. 505/2006 Sb.:

- *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 a osob dojde. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*
- *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací. Podle těchto pravidel postupuje.*

## Čl. 2 Práva uživatelů

Domov se zvláštním režimem při své činnosti respektuje základní lidská práva a svobody zájemců o poskytování služeb i samotných uživatelů, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a také pravidla občanského soužití. Zvláštní pozornost je třeba věnovat právům, která jsou uvedena v těchto právních normách:

- *Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod*
- *zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*
- *vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, zejm. Příloha 2, Obsah standardů kvality sociálních služeb*
- *zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů*
- *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením*

## Čl. 3 Přehled základních práv z Listiny základních práv a sobod,

kteřá mohou být hypoteticky v rámci poskytování služeb porušována, respektive kteřá je třeba si zejména uvědomovat a předcházet jejich porušování.

- Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.
- Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena.
- Osobní sovoboda je zaručena.
- Nikdo nesmí být podroben nuceným pracím, nebo službám.
- Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
- Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.
- Každý má právo vlastnit majetek.
- Obydlí je nedotknutelné. Není dovodleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.
- Nikdo nesmí porušovat listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovaných v soukromí, nebo zasílaných poštou, anebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným způsobem.
- Svoboda pohybu je zaručena.
- Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena.
- Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.

## Čl.4 Etický kodex sociálních pracovníků

Domov se zvláštním režimem se zavazuje dodržovat rovněž Etický kodex sociálních pracovníků, který je přílohou těchto pravidel.

## Čl.5 Příklady porušování práv

Průběh poskytování služeb musí být v souladu s uznávanými právy uživatelů či zájemců o služby. Způsobů porušování práv uživatelů ze strany zaměstnanců může být nespočet a mohou mít různou podobu. Budeme-li teoreticky uvažovat o nepřijatelném chování, může mít podobu drobnějších nevhodných projevů, ale i zásadní trestné činnosti. Následující přehled některých konkrétních způsobů porušování práv či jejich nedostatečného naplňování je snahou o pojmenování situací, ke kterým by v rámci jednotlivých fází poskytování služeb nemělo docházet.

### **Kontakt se zájemcem o službu:**

- Uřednostňování některých zájemců o službu dle projevů vděčnosti, na základě postavení, možného přínosu pro poskytovatele služby, z důvodu sympatií, známosti apod.
- Negativní postoj vůči zájemci z důvodu jeho pohlaví, věku, sexuální orientace, příslušnosti k národnostní či etnické menšině, politické straně apod.
- Nedostatečné seznámení zájemce s podmínkami poskytování služeb, se zněním smlouvy.
- Nedostatečné či mylné informování zájemce o možnostech, které se specifickým postižením nabízejí.
- Odmítnutí poskytnutí služby z důvodu nedostatečné kapacity bez nabídnutí alternativ. Nezařazení mezi neuspokojené žadatele, kteří budou po uvolnění kapacity znovu osloveni.

### **Poskytování služeb obecně:**

- Ohrožování uživatele nakažlivou chorobou.
- Nedodržování základních zásad společenského chování, ale i zásad kontaktu se specificky postiženými lidmi. Společensky nevhodné chování v přítomnosti uživatele.
- Nevhodné oslovování uživatelů. Opomíjení oslovení dosaženým titulem, neopodstatněné tykání, oslovování pojmenováním „dědo“, „babi“ apod.
- Domlouvání se v přítomnosti uživatele s ostatními lidmi posunky tak, aby uživatel nevěděl, co se děje.
- Nevhodné neverbální projevy pracovníka. Zápach alkoholu, nikotinu, potu, aromatických potravin, nedostatečná ústní hygiena a péče o oděvy, ale i nadměrné používání parfémů. Žvýkání, vydávání rušivých zvuků. Společensky nepřijatelné, nekulturní chování s odůvodněním, že uživatel pracovníka např. nevidí či neslyší.
- Užívání odborných termínů, jejichž významu uživatel nemusí rozumět, užívání složitých vět či vulgárních termínů. Nesrozumitelná řeč, příliš tichá či hlasitá mluva.
- Odmítání účasti rodinných příslušníků uživatele, jeho přátel aj. uživatelem zvolených osob, při poskytování služby.
- Poskytování zkreslených, nepravdivých či nedostatečných informací. Zatajování informací, prosazování některých výrobků a firem.
- Zatajování informací o možnosti stěžovat si, poskytování nepravdivých, zkreslených informací o podávání a vyřizování stížností, zastrasování uživatele nebo jiná forma nátlaku na uživatele, aby si nestěžoval.
- Neochota k opakování informací, které již uživatel dostal.

- Nedostatečné zjišťování, zohledňování a respektování možností, přání a potřeb uživatele. Neposkytování prostoru k tomu, aby uživatel vyjádřil své přání, obavu, potřebu, svůj názor aj. myšlenku či pocit. Nerespektování požadavků uživatelů, např. vzhledem k jejich zdravotnímu stavu (přestávky na oddech apod.).
- Vypytávání se na soukromí uživatele bez jasné souvislosti k poskytovaným službám. Nepřiměřené vyzvídání o rodinných poměrech, finanční situaci uživatele apod.
- Nespolehlivost, nesplnění slíbeného.
- Účast stážisty při práci s uživatelem bez souhlasu uživatele.
- Získávání souhlasu uživatele v situaci či způsobem, kdy uživatel nemá možnost nebo si nedovolí odmítnout.
- Požadování podpisu uživatele na listiny bez pravdivého a důkladného seznámení uživatele s jejich obsahem. Uživateli není umožněn, aby se s obsahem dokumentu před podpisem seznámil sám s pomocí jím užívaných pomůcek, případně si sám zvolil osobu, která mu s textem pomůže.
- Falšování podpisu uživatele. Zastupování uživatele, jednání za uživatele aniž by nás o to požádal a k tomu přímo zmocnil.
- Přijímání či přímo vyžadování finančních, materiálních nebo jiných darů, které je v rozporu s pravidly pro přijímání darů, platnými v Domova se zvláštním režimem. Vybírání poplatků za služby, které musí být ze zákona nebo dle vnitřních pravidel poskytovatele poskytovány zdarma.
- Vyřizování si soukromých či jiných pracovních záležitostí v době určené pro práci s uživatelem, např. telefonování, nakupování apod. Vyjimkou jsou neodkladné záležitosti.
- Neposkytnutí pomoci v případě, že nastane některá z nouzových či havarijních situací.
- Vnucování něčeho, co uživatel spíše nechce přijmout. Nátlak na uživatele, aby udělal něco, co pracovník považuje za správné nebo prospěšné. Např. vnucování služeb, určité pomůcky, pracovní postup atd.
- Nátlak na uživatele, aby se rychle rozhodoval, aby se rozhodoval aniž by měl k dispozici potřebné informace, aniž by se mohl poradit nebo vše v klidu promyslet. Projevy neochoty, spěchu, znechucení, přesvědčování. Neochota respektovat změnu názoru. Podsování rozhodnutí nebo rozhodování za uživatele.
- Nerespektování tempa, podávání informací bez respektování individuálních možností a potřeb uživatele, nátlak na uživatele, aby některé činnosti vykonával rychleji než je schopen.
- Nucení uživatele k vykonávání činností proti jeho vůli, případně k vykonávání činnosti, která v něm vzbuzuje velký strach.
- Ponižování uživatele, urážení, zesměšňování. Poukazování na to, že jiní klienti jsou schopnější. Poukazování na nešikovnost, bezmocnost či neužitečnost uživatele, na to, že není schopen informace a pokyny pochopit. Poškození sebehodnocení uživatele.
- Povyšování se nad uživatele. Nevhodné usměrňování, poroučení.
- Pohrdání uživatelem, podceňování jeho schopností, svévolné určování toho, co by uživateli mělo stačit.
- Vysmívání se uživateli, chování, které obsahuje skrytý nebo zjevný výsměch, pobavení nad vzhledem nebo chováním uživatele, upozorňování okolí na určité charakteristiky uživatele.
- Zastrasování, vyvolávání pocitu strachu či bezmoci u uživatele za účelem docílit určitého jednání nebo od nějakého jednání odradit.
- Litování uživatele, neustálé připomínání postižení a omezení.
- Ignorování schopností uživatele, jeho zkušeností a dovedností. Provádění činností za uživatele, přestože je byl schopen vykonat sám.
- Infantilizace, chování k uživateli, jako by byl malé dítě. Familiárnost, chování, jako by byl uživatel nejbližším přítelem.
- Projevování odporu nebo nechuti vůči práci s uživatelem.
- Bagatelizování situace uživatele, problémů, které uvádí, jeho myšlenek a pocitů.
- Manipulace s uživatelem jako s věcí, např. jeho přemísťování (např. na invalidním vozíku) bez předchozí dohody a svolení uživatele. Užívání nevhodných a nebezpečných způsobů doprovázení,

např. strkání uživatele před sebou.

- Podvádění, jakákoli forma oklamání uživatele. Slibování nereálných, líbivých skutečností.
- Vydírání uživatele typu např. „Nepomohu Vám, pokud mi nevyhovíte....., nezaplatíte....., nestanovíte mne svým dědicem....“ apod. Žádání protislužby. Vyvolání dojmu, že uživatel musí něco udělat nebo strpět, aby mu byla kvalitní služba poskytnuta.
- Ignorování, přehlížení uživatele. Např. když se pohybuje nejistě po zařízení. Mluvení v přítomnosti uživatele, jako by tam nebyl, mluvení o uživateli v jeho přítomnosti s další osobou.
- Užívání fyzických trestů aj. nevhodných projevů jako je odstrkování, fackování, plácání přes ruce apod. Fyzické napadání uživatele, projevy agresivity vůči uživateli.
- Nečinnost v situaci, kdy uživateli hrozí materiální, tělesná, psychická újma. Např. neupozornění na zapomoutou či na zem spadlou věc, na znečištění nebo možnost znečištění oděvu nebo jiné nedostatky ve vzhledu uživatele.
- Zasahování do rodinných záležitostí uživatele.
- Pořizování a další zpracovávání a publikování fotografií uživatele, zvukových nahrávek, videozáznamu nebo obdobných dat, které se uživatele týkají, pokud k tomu uživatel nedal výslovný souhlas.
- Omlouvání snížené kvality poskytovaných služeb a neochota dostát oprávněným požadavkům ze strany uživatele.
- Pomlouvání jiných uživatelů, pracovníků či jiných organizací.
- Vstupování do pokoje uživatele bez zaklepání.
- Svévolný pohyb po pokoji uživatele. Nahlížení do skříní aj. úložných prostor. Prohlížení si a přemísťování věcí uživatele bez jeho vědomí a výslovného souhlasu.
- Otevírání a pročítání nejrůznějších dokumentů a osobní korespondence uživatele (soukromých dopisů, bankovních výpisů apod.) bez jeho výslovného souhlasu.
- Neopodstatněné přivlastňování majetku uživatele, krádež.

#### **Ukončení poskytování služeb:**

- Ukončení poskytování služby v rozporu s uzavřenou smlouvou. Předčasné, náhlé a necitlivé ukončení služby.

#### **Kontakt s veřejností a další příklady:**

- Sdělování údajů o uživateli a práci s ním dalším osobám či institucím bez jeho vědomí a souhlasu, v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů. Obdobně platí pro zveřejňování příběhu uživatele v médiích. Nedostatečná ochrana údajů, které poskytujeme dalším osobám se souhlasem uživatele (např. text dopisu lze číst přes zavřenou obálku).
- Šíření informací o uživateli, jejich vztazích, materiálním vybavení, finančních poměrech apod.
- Nálepkování, pojmenování uživatelů podle jejich diagnózy, postižení, způsobu chování nebo jiným nevhodným způsobem.
- Sdělování informací o uživateli v doslechu dalších osob (např. spolucestující v dopravním prostředku, osob čekajících ve frontě apod.). Příliš hlasitá mluva, které je rozumět i přes zavřené dveře, sdělování informací, pokud jsou dveře pootevřeny.
- Ponechávání volně ležící dokumentace o práci s uživateli, písemných záznamů, ze kterých lze vyčíst osobní a další údaje o uživateli. Do nich pak mohou nahlížet neoprávněné osoby. Nedostatečná ochrana dokumentace před zcizením.
- Nepřízpůsobování prostředí Domova se zvláštním režimem. Vytváření či neodstraňování bariér, nebezpečných prvků v prostředí. Prostředí je nepřehledné, ohrožující, neumožňuje samostatný pohyb uživatelů.

## Čl. 6 Prevence porušování práv

Domov se zvláštním režimem klade důraz na následující preventivní opatření:

- Pečlivý výběr nových pracovníků a jejich řádné zaškolení a zapracování pod dohledem zkušenějších kolegů.
- Seznamování všech pracovníků se standardy kvality. Testování získaných znalostí v rámci pravidelných porad a školení. Průběžná kontrola dodržování pravidel. Patří k nim mimo jiné pravidla pro jednání se zájemci o službu, uzavírání smlouvy, vedení dokumentace, podávání a vyřizování stížností, řešení nouzových a havarijních situací, přijímání darů a zjišťování spokojenosti uživatelů.
- Požadování znalostí právních norem, které se k ochraně práv vztahují.
- Důraz na dodržování pravidel slušného společenského chování.
- Shromažďování a publikování mýtů a předsudků, pravidel správného kontaktu s lidmi, kteří mají např. zdravotní postižení, pocházejí z menšinové populace, nebo jsou jinak znevýhodněni např. svým sociálním původem.
- Uvědomování si náročnosti situací, ve kterých se uživatelé ocitají, rozdílů mezi lidmi – rozdílů v jejich přístupu k životu, v možnostech a schopnostech. Pěstování úcty k člověku a jeho individualitě. Rozvoj vnímavosti, schopnosti naslouchat a citlivě reagovat, objevovat a probouzet jeho potenciál, podporovat jeho růst.
- Školení pracovníků v přístupu k jednotlivým skupinám uživatelů – práce s uživatelem s různými formami, zdravotního postižením, práce s uživatelem s Alzheimerovou chorobou a různými typy demence, práce se seniory apod.
- Podporování osobnostního růstu a zvyšování kvalifikace pracovníků. Doporučování konzultací s kolegy, výjezdů na stáže do jiných zařízení.
- Sledování dodržování práv uživatelů v rámci kontroly kolektivu pracovníků a jednotlivých pracovníků.
- Nepřehlížení porušování práv, důsledné řešení přestupků, důraz na dodržování práv, uplatňování osobního příkladu, odsuzování špatného chování.
- Chápaní stížností, připomínek a jiných forem hodnocení a vyjádření názoru jako podnětů ke zlepšení. Aktivní zájem na získávání těchto podnětů.
- Zveřejnění pravidel, která se týkají ochrany práv uživatelů Domova se zvláštním režimem na webových stránkách, aby i veřejnost věděla, k čemu naše společnost své pracovníky zavazuje, jaké chování odsuzuje a jaké chování mohou uživatelé od pracovníků očekávat a požadovat.

Každý pracovník Domova se zvláštním režimem je, s ohledem na svou pracovní pozici a kompetence, povinen aktivně se podílet na naplňování výše uvedených opatření.

## Čl. 7 Postup v případě porušování práv uživatelů ze strany zaměstnance

Na jednání, které není v souladu s dodržováním práv uživatelů, může upozornit jakákoli osoba. Přednostně by se s žádostí o nápravu měla obrátit v soukromí na dotčeného pracovníka.

Pokud není ten, kdo na porušení práv upozorňuje, spokojen s řešením ze strany dotčeného zaměstnance či v případě přetrvávajících nebo závažných přestupků, měl by se obrátit na sociální pracovníci, vedoucího pracovníka nebo na ředitele Domova se zvláštním režimem. Další postup pro podávání, prošetřování,

vyřizování a evidence stížností, ale i podnětů a připomínek je součástí standardu kvality č. 7.

V případě podezření na trestnou činnost podává nadřízený dotčeného zaměstnance podnět k prošetření Policií České republiky.

## Čl. 8

### Opatření v případě prokázaného porušování práv uživatelů

Opatření v případě prokázaného porušování práv uživatelů mají následující podobu:

- V případech kdy **zaměstnanec sám, nebo na výzvu svého nadřízeného uzná porušení práv uživatele** (uživateli se omluví, napraví zjištěné nedostatky a případně nahradí škodu), učiní jeho nadřízený o porušení práv a přijatých opatření zápis, se kterým seznámí jak dotčeného uživatele, tak ředitele zařízení a tento zápis se stává součástí složek uživatele i zaměstnance. *Porušení práv je prodiskutováno na nejbližší poradě, a pokud nedošlo k hrubému zásahu do zdraví, soukromí, osobní svobody nebo majetku uživatele nenásleduje žádný postih zaměstnance.*
- Nadřízený dotčeného zaměstnance může nařídit zaměstnanci vzdělávání, případně trénink dovedností, stáže v jiných službách, podřídit výkon jeho práce dohledu zkušenějšího kolegy, konzultaci nebo supervizi.
- Tam, kde se zaměstnanec **porušením práv uživatele dopustil současně závažného porušení pracovních povinností**, rozhodne jeho nadřízený o tom, zda dojde k předání konkrétního uživatele jinému pracovníku, ke zvýšené kontrole ze strany nadřízených, ke snížení finančních odměn či osobního ohodnocení, k odebrání nebo úpravě požívaných výhod, k písemnému napomenutí, k návrhu na ukončení pracovního poměru nebo k podání návrhu na okamžité zrušení pracovního poměru v případě porušení pracovních povinností zvláště hrubým způsobem (Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce § 55 písm. a), b)).

## Čl. 9

### Postup v případě pochybností

Co dělat v případě pochybností zaměstnance o porušování práv uživatelů nebo způsobu řešení:

- Požádat o konzultaci zkušenějšího kolegu, případně jej požádat o přímou účast na práci s uživatelem a poskytnutí zpětné vazby. V závažnějších případech informovat svého nadřízeného a s ním dohodnout další postup.
- Vyhledat si potřebné informace v právních normách, vnitřních směrnících zařízení, v odborné literatuře.
- Požádat o zařazení do vzdělávání, ve kterém by mohl získat potřebné znalosti a dovednosti.
- Požádat o supervizi.
- Požádat o předání uživatele jinému pracovníkovi.
- Zhodnotit míru svého pracovního vytížení, pracovní spokojenosti, případného vyhoření, a navrhnout řešení (např. čerpání dovolené na zotavenou, stanovení priorit a hranic, přerozdělení úkolů, vyřešení konfliktů na pracovišti, kladení důrazu na spokojenost v osobním životě atd.).
- Poslední možností je zvážit odchod ze zaměstnání a volbu jiného typu povolání.

## Čl. 10

### Povinnost respektovat práva ostatních

Poskytovatel služby má povinnost respektovat práva ostatních (uživatelů, personálu, lidí vně zařízení).

- Vybrané situace, kdy dochází k narušování práv ostatních uživatelů, jsou ošetřeny ve smlouvě o poskytnutí služby a v dalších provozních předpisech zařízení. Cílem je chránit práva ostatních uživatelů.
- Narušování práv ostatních uživatelů jiným uživatelem není, vzhledem k cílové skupině našeho zařízení, důvodem k ukončení Smlouvy o poskytování služby (pokud k tomuto narušování nedochází zvláště hrubým způsobem).

## Čl. 11

### **Postup při řešení porušování práv uživatelů ze strany dalších uživatelů**

Postup pro řešení porušování práv uživatelů ze strany dalších uživatelů je obdobný jako u zaměstnanců, jen s tím rozdílem, že pracovní porady nahrazují jednání s uživateli. Vzhledem k cílové skupině Domova se zvláštním režimem je ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby variantou jen v případě opakovaného hrubého porušování práv ostatních uživatelů.

## Čl. 12

### **Střet zájmů**

Vymezení střetu zájmů:

- Střetem zájmů se rozumí situace, ve které je člověk odpovědný dvěma nebo více organizacím či autoritám, jejichž požadavky na jeho chování se více či méně zásadním způsobem rozcházejí.
- Střetem zájmů nejsou situace, kdy je vědomě ze strany organizace nebo jejich pracovníků konáno v neprospěch uživatele. Tyto situace patří do oblasti porušování práv uživatele.
- Střetem zájmů se rozumí takové jednání, popřípadě opomenutí, které ohrožuje důvěru v nestrannost nebo při němž pracovníci zneužívají svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe nebo jinou fyzickou osobu.
- Střet zájmů je obecně definován jako situace (podmínky, okolnosti), v níž by profesní úsudek (rozhodování) ohledně primárního zájmů mohl být natolik ovlivněn zájmem sekundárním, že by byla ohrožena jeho nezávislost a nestrannost. Jedná se zpravidla o souběh profesní odpovědnosti, nezávislosti v rozhodování a existenci dalšího, často finančního, osobního či soukromého zájmu.
- Střet zájmů je stav, kdy je pracovník 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.
- Příklady střetu zájmů jsou zpracovány v Čl. 13 těchto pravidel.



## Čl. 13 Příklady střetu zájmů

Ke střetu zájmů mezi poskytovatelem, resp. jeho pracovníky, a klienty Domova se zvláštním režimem může dojít např. v těchto případech:

- Rozhodování o pořadí poskytování služby jednotlivým zájemcům o službu, kdy je pro Domov se zvláštním režimem či konkrétního pracovníka výhodnější některé zájemce upřednostnit. Může se jednat o zájemce, kteří:
  - a/ osobně nebo prostřednictvím dalších osob přinášejí poskytovateli určité materiální či finanční hodnoty (např. v rámci sponzoringu)
  - b/ jsou s pracovníkem v příbuzenském poměru, nebo k němu mají jiný blízký vztah
  - c/ jsou pracovníkovi sympatičtí
  - d/ nevyžadují zvláště náročné přístupy, přizpůsobování pracoviště a pracovníků (např. osoby, které jsou multihandicapovány)
- Regulace délky, komplexnosti a kvality poskytování služeb u jednotlivých uživatelů, kdy může být výhodnější vybraným skupinám osob poskytovat služby komplexnější a kvalitnější, věnovat jim více pozornosti a jednat s nimi opravdu profesionálně. Výhodnější může být udržovat uživatele v závislosti na službě, prodlužovat potřebu poskytování služby, nebo naopak s některým uživatelem poskytování služby předčasně ukončit.
- Doporučování rehabilitačních a kompenzačních pomůcek v případě, kdy může mít z doporučení konkrétních výrobků či firem poskytovatel, pracovník nebo osoby jemu blízké finanční, materiální nebo jiný prospěch.
- Zajišťování návaznosti služeb, předávání kontaktů na jiné poskytovatele služeb, kdy může být výhodnější upřednostňovat informace, které se týkají vybraných poskytovatelů služeb, a opomíjet či zkreslovat předávání informací, které se týkají např. konkurenčních poskytovatelů služeb, nebo těch, se kterými je problematická spolupráce, kteří poškozují dobré jméno poskytovatele apod.
- Přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek, kdy může být výhodnější se některými z nich nezabývat, zatajovat jejich existenci, k prošetřování nepřistupovat důkladně a nevyvozovat příliš tvrdé důsledky.

## Čl. 14 Prevence a řešení střetu zájmů

Prevence střetu zájmů a jejich případné řešení:

- Pracovníci jsou povinni seznámit se s výše definovaným vymezením střetu zájmů, uvědomovat si tyto situace, vyloučit je, případně jim předcházet. Jsou povinni dodržovat související právní normy a vnitřní směrnice Domova se zvláštním režimem, které se týkají např. práv uživatelů, postupu jednání se zájemcem o službu, pravidel pro odmítnutí žadatele, pro přijímání darů, vyřizování stížností apod. Na prvním místě sledují vždy zájem uživatele a naplňování veřejného závazku Domova se zvláštním režimem.
- Pokud pracovník přichází do kontaktu se zájemcem o službu nebo s uživatelem, který se osobně nebo prostřednictvím svých blízkých finančně, materiálně nebo jinak podílí na zabezpečení služeb Domova se zvláštním režimem, je povinen jej v případě žádosti o upřednostnění či jiné zvýhodnění informovat o zásadách rovného přístupu zájemců ke službě, o právech, povinnostech a pravidlech, která jsou v Domově se zvláštním režimem respektována.

- Pracovník odmítá jakýkoliv osobní prospěch z upřednostňování některých zájemců, z poskytování služeb některým uživatelům nebo z doporučování konkrétních výrobků, firem či poskytovatelů služeb.
- V případě, že je žadatelem o služby 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 přístupu k ostatním žadatelům a uživatelům.
- Při podezření na střet zájmu pracovník informuje svého nadřízeného a požádá o vyřešení situace. Vedoucí realizuje taková opatření, která střet zájmu odstraní a zavede preventivní opatření, aby obdobná situace již nenastala.
- Pokud má uživatel podezření na střet zájmu s pracovníkem služby, obrátí se na klíčového pracovníka či sociální pracovníci. Pokud nebude spokojen s řešením, má možnost se obrátit na vedoucí pracovníci či ředitele společnosti, viz Pravidla pro vyřizování stížností.
- Na problém může uživatel též upozornit anonymně prostřednictvím schránky na připomínky a stížnosti umístěné na chodbě našeho zařízení.

## Čl. 15

### Závěrečné ustanovení

Tyto pravidla související s naplňováním Standardu kvality sociálních služeb č. 2, s ochranou práv uživatele a střetem zájmů nabývají platnosti dnem podpisu a jejich účinnost je stanovena od 1.4.2015.

Dne: .....

Za poskytovatele: .....

Bc. Alexandra Svobodová  
ředitelka OS ČČK Teplice

### Přílohy

Tato pravidla obsahují přílohy:

Příloha č. 1 – Etický kodex sociálních pracovníků

Příloha č. 1

# **Etický kodex pracovníků v sociálních službách**

## **Domov se zvláštním režimem, OS ČČK Teplice,**

### **Jiřího Wolkerova 2, Teplice**

#### **Preambule**

Pracovník-pracovnice organizace při výkonu své profese dodržují zásady tohoto etického kodexu. Tento etický kodex informuje uživatele o chování, jež je oprávněn od pracovníků, pracovnic očekávat. Etický kodex je základním dokumentem principu morálky a chování pracovník-pracovnice. Tento etický kodex navazuje na platné právní předpisy.

#### **Etické zásady**

Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti.

Pracovník-pracovnice respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho/její původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Pracovník-pracovnice respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

Pracovník-pracovnice pomáhá jedincům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jedinců se společností a jejich následků.

Pracovník-pracovnice poskytuje veškeré služby na profesionální úrovni a při poskytování neupřednostňuje své osobní zájmy.

#### **Pravidla etického chování pracovníka-pracovnice ve vztahu k uživateli**

Pracovník-pracovnice podporuje uživatele-uživatelku k vědomí vlastní odpovědnosti.

Pracovník-pracovnice jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých uživatelů-uživatelek.

Pracovník-pracovnice pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem uživatelům-uživatelkám.

Chrání uživatelovo-uživatelčino právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.

Data, informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být uživateli-uživatelce poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o uživateli-uživatelce neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimky jsou učiněny v případech, kdy jde o osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu či tehdy, kdy hrozí ohrožení dalších osob.

Pracovník-pracovnice podporuje uživatele-uživatelku při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

Pracovník-pracovnice si je vědom/a svých odborných a profesních omezení. Pokud s uživatelem-uživatelkou nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci.

Pracovník-pracovnice nenabízí uživatelům-uživatelkám za úplatu jakékoliv další služby, které nesouvisí s

výkonem dané služby.

Pracovník-pracovnice se při výkonu svého povolání, po dobu poskytování služby a pokud je to možné i jindy, nestýkají soukromě či intimně s uživateli služeb. Pokud k takovému setkání již v minulosti došlo, oznámí tuto skutečnost poskytovateli.

### **Pravidla etického chování pracovníka-pracovnice ve vztahu k zaměstnavateli**

Pracovník-pracovnice odpovědně plní své povinnosti vyplývající z náplně práce a dalších vnitřních předpisů. Podílí se na zvyšování úrovně poskytované služby.

Pracovník-pracovnice svého zaměstnavatele reprezentuje vzhledem i vystupováním podle svého nejlepšího uvážení, aby nesnižoval důvěru zaměstnavatele u veřejnosti.

Pracovník-pracovnice při výkonu své práce v zařízení neudrhuje nebo nepočíná soukromoprávní vztahy, taktéž nenechává vstupovat do zařízení osoby, které nemají k zařízení smluvní nebo obdobný vztah.

### **Pravidla etického chování pracovníka-pracovnice ve vztahu ke kolegům a své odbornosti**

Pracovník-pracovnice respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů, kolegyně a ostatních odborných pracovníků-pracovnic. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.

Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů-kolegyně a ostatních odborných, dobrovolných pracovníků-pracovnic. Kritické připomínky k rozdílům vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

Pracovník-pracovnice pracuje na zvyšování své odbornosti. Účastní se školení poskytovaných či doporučených zaměstnavatelem. Aktivně vyhledává možnost zvyšovat svoje odborné znalosti, které určují kvalitu poskytované služby.

### **Pravidla etického chování pracovníka-pracovnice ve vztahu ke společnosti**

Pracovník-pracovnice má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

V Teplicích dne 13. 9. 2010

Za OS ČČK Teplice  
Bc. Svobodová Alexandra  
ředitelka OS ČČK Teplice

