



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

Pracovní postup:2_2

STANOVENÉ STŘETY ZÁJMŮ, PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ VZNIKLÝCH SITUACÍ

Střet zájmů pracovníka sociálních služeb při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o. a uživatelem služby je rizikovým faktorem k neposkytnutí profesionální nestranné služby.

I.

Definice střetu zájmů v organizaci

1. **Střetem zájmů se rozumí situace, ve které je pracovník organizace odpovědný dvěma nebo více různým organizacím či autoritám*, jejichž požadavky na jeho chování se více či méně zásadním způsobem rozcházejí.**

* různé organizace či authority = vedoucí pracovník, pracovní tým, instituce (např. zdravotní služby, hygiena, instituce v oblasti BOZP), ale také vlastní pohled na to co je „správné“, tedy vlastní hodnotový systém (jak má vypadat „když je uklizeno“, „když je klient čistý“, „když se stravuje zdravě“, „když dodržuje léčebný postup“ atd.)

2. **Střetem zájmů nejsou situace, kdy je vědomě ze strany organizace nebo jejich pracovníků konáno v neprospěch klienta. Tyto situace patří do oblasti porušování práv uživatelů a jsou řešeny v pravidlech porušování práv uživatelů (Standard č. 1, 2).**

II.

Identifikace střetů zájmů, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služeb uživatelům a pravidla pro jejich řešení.

1. Střety zájmů jsou situace identifikovatelné a probíhající v každodenní praxi. Některé lze pomocí vhodných pracovních postupů a chování organizace minimalizovat (např. vhodným informováním a kvalitním jednáním se zájemci o službu), s některými se budeme setkávat neustále, protože jsou způsobeny rozlišným vnímáním každodenních situací v rámci poskytování služeb klientům zainteresovanými stranami. Proto jsou níže uvedeny nejběžnější situace střetů zájmů a postupy pro jejich řešení, které jsou pracovníci organizace povinni dodržovat.
2. Pokud se vyskytnou v rámci poskytování služeb situace střetů zájmů, které níže identifikovány nejsou, platí pravidlo, že pracovník, který situaci identifikuje, dá podnět nadřízenému (nebo za tuto oblast odpovědnému) pracovníkovi ke stanovení řešení a zpracování této situace a řešení do tohoto dokumentu.

III.

Střety zájmů – konkrétní situace

1. **Pracovník organizace poskytuje služby svému příbuznému nebo jiné blízké, popřípadě pro organizaci důležité osobě (rodinní příslušníci, známí, vlivné osoby, dodavatelé, sponzoři apod.)**

Pracovník organizace již při jednání se zájemcem o službu upozorňuje zájemce, že pracovníci sociálních služeb mají stejný profesionální přístup ke všem uživatelům služeb. Dále



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

upozorní zájemce o službu, že není možné mít jako klíčového pracovníka osobu, která je se zájemcem v příbuzenském vztahu.

2. Uživatel požaduje pomoc, která je zcela v rozporu s hodnotami pracovníka a organizace nebo obecnými mravními normami.

Pokud uživatel služby požaduje pomoc, která je zcela v rozporu s hodnotami pracovníka, obecnými mravními normami (sexuální návrhy, vyžadování sexu, zajišťování alkoholu), v takovém případě má právo pracovník či terénní odlehčovací služba danou službu odmítnout a uživateli tuto službu neposkytnout.

3. Pracovník organizace dává najevo uživateli služeb svým chováním, že neuznává to, co uživatel říká nebo cítí, hodnoty uživatele a pracovníka se zásadně neslučují. Vyvíjí nátlak na uživatele, aby udělal něco, co pracovník pokládá za vhodné.

Pracovník organizace by měl respektovat uživatele, neměl by mu dávat najevo, že neuznává, co uživatel říká nebo cítí, i když s jeho názory nemusí souhlasit. I přesto, že se hodnoty pracovníka s hodnotami uživatele liší, měl by se zachovat profesionálně a neměl by uživateli vnucovat své názory, své hodnoty, ale naopak respektovat tak uživatelův postoj k danému problému. Pracovník by neměl vyvíjet nátlak na uživatele, aby udělal něco v řešení problému, co zaměstnanec pokládá za vhodné. Pracovník může pouze nastínit možnosti řešení a uživatel si vybere.

4. Pracovník přenáší svou práci na uživatele.

Pracovník staví uživatele do role pracovníka a nutí ho dělat svou práci. Využívá schopností uživatele ve svůj prospěch.

5. Pracovník upřednostňuje pouze některé uživatele, se kterými chce pracovat.

Pracovník si vybírá pouze takové uživatele, kteří jsou mu sympatičtí a se kterými chce pracovat a odmítá ostatní uživatele.

6. Pracovník má sexuální vztah s uživatelem služby.

7. Pracovník se ocitne v situaci, kdy přes něj řeší uživatel služby spory se členy rodiny, nebo blízkými lidmi, nebo naopak členové rodiny uživatele služby, nutí pracovníka, aby za ně řešil problémy. Např. v komunikaci a činí pracovníka odpovědným v případě nezdaru z jejich pohledu.

Pracovník by měl zůstat nestranným a jednat v zájmu uživatele služeb, se kterým je ve smluvním vztahu. V případě, že k tomuto dochází ze strany uživatele služby, následuje upozornění na porušování práv a povinností, se kterými byl uživatel seznámen při podpisu smlouvy. Popř. může dojít nejprve 2x k ústnímu upozornění, pokud se takto bude dít i nadále může následovat písemné ukončení služby ze strany poskytovatele. V případě, že k tomuto jednání dochází ze strany rodiny uživatele, má pracovník právo s těmito lidmi nejednat, pokud je to v rozporu s právy uživatele a s právy pracovníka.

8. Pracovník nutí uživatele služby, aby ho uvedl ve své poslední vůli jako dědice, nebo spoludědice majetku, jinak mu nebude služba poskytnuta.

9. Uživatel obviňuje personál z krádeže osobních věcí či financí



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

Vždy zachovat klid a rozvahu a jednat profesionálně bez emocí. Nechat si vše znovu vysvětlit, případně ukázat a společně s uživatelem důkladně prohlédneme dostupné věci.

Pokud se věci naleznou, celá záležitost se pouze zaznamená do dokumentace střetu zájmů. Pokud se věci nenajdou, přivolá se k řešení vedoucí služby a pracovník, kterého se obvinění týká.

Ve většině případů se ztracená věc najde. Pokud se tato situace opakuje častěji a uživatel stále něco hledá, je nutné přesnější vyhodnocení jeho zdravotního stavu, nedošlo-li k vzniku či náhlému prohloubení projevů demence.

10. **Uživatel si přeje, aby mu poskytovatel tykal**

Oslovování uživatelů je řešeno již při jednání o poskytování Terénní odlehčovací služby. Dále je toto řešeno v rámci individuálního plánu uživatelů.

Při oslovování vycházíme z přání uživatele. Zároveň je však nutné vycházet ze společenských norem chování – úcta ke starší osobě.

Nepřípustné je oslovování „babičko“, „dědečku“ či tykání pokud si to uživatel nepřeje.

11. **Uživatel požaduje po poskytovateli zapůjčení peněz**

Snažíme se zjistit důvody, proč uživatel s penězi nevystačil. Opakovaně situaci rozebíráme a zaznamenáváme do individuálního plánu uživatele a hledáme možnosti řešení (příspěvek na péči, vlastní hospodaření atp.) Poskytovatel nemá povinnost půjčovat uživatelům finanční prostředky.

12. **Uživatel požaduje službu po zaměstnanci, která není v jeho kompetenci**

Vysvětlíme uživateli, jaké kompetence pracovník v přímé péči má. Zajistíme službu Po dohodě s jiným poskytovatelem, který požadovanou službu nabízí, případně se spojíme s rodinou uživatele a pokusíme se požadovanou službu domluvit s rodinou.

13. **Pracovník zneschopňuje uživatele v zájmu rychlejšího vykonávání činnosti**

Pracovníci v přímé péči podporují uživatele, aby zvládali sami, co nejvíce činností. Případně projedná s uživatelem, případně s rodinou navýšení časové dotace poskytované péče.

14. **Uživatel odmítá dohodnuté výkony služby**

Pracovník v přímé péči projedná uvedenou skutečnost s klientem a případně rodinou. Velmi často je tento problém odrazem aktuálního zdravotního stavu uživatele a není dlouhodobého charakteru. Situaci řešíme v souvislosti s pravidelným hodnocením potřeb.

IV.

Podávání stížnosti

V případě, že uživatel podá stížnost na pracovníka a uživatel je v příbuzenském vztahu s nadřízeným pracovníka, je k posuzování stížnosti přizván neutrální posuzovatel nebo ředitel.



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

V.

Další možné střety zájmů mezi uživateli služeb a zaměstnanci

1. Právo na důstojnost:

a) Nevhodné oslovování, nevhodné chování:

- označování uživatelů podle jejich chování či postižení výrazem, který se pak užívá v hovoru o nich,
- jednání s uživateli jako s malými dětmi,
- chování zaměstnanců, které obsahuje skrytý nebo zjevný výsměch, pobavení na úkor uživatele, buď zvláštním chováním, poznámkami,
- jednání, manipulace s uživatelem jako s věcí,
- chování v přítomnosti uživatele, jako by přítomen nebyl, mluvení o něm v jeho nepřítomnosti s další osobou,
- odmítání zaměstnanců s uživatelem mluvit, být v jeho blízkosti, vylučování ve smyslu fyzickém i psychickém,
- odmítání pozornosti uživatele, když o ni žádá, nebo odmítání vyjít vstříc zjevné potřebě uživatele.

b) Zneschopňování uživatele služeb:

- zabránění uživateli, aby využil schopností, které má, nebo aby činil rozhodnutí, kterých je schopen, omezování samostatného jednání uživatele, v němž je obsažené domnělé riziko,
- upřednostňování některých uživatelů.

c) Zneužití moci pracovníkem:

- užití jakékoliv formy oklamání, podvedení uživatele s cílem přimět ho udělat to, co si přeje poskytovatel, nebo zabránit uživateli v jednání, které je z pohledu poskytovatele obtížné,
- vzbuzování strachu u uživatele s cílem přimět ho k požadovanému jednání nebo naopak ho od určitého jednání odradit,
- otevřené nebo skryté obviňování uživatele z něčeho, co uživatel způsobil, nebo naopak neudělal z důvodu svých omezených možností nebo proto, že neporozuměl situaci,
- podávání informací bez respektování základních zásad komunikace s uživateli s omezenými rozumovými schopnostmi a nátlak na uživatele, aby vykonával určité činnosti rychleji, než je schopen,
- manipulativní chování,
- nezamezení fixace uživatele služeb na zaměstnance,
- využívání osobních věcí uživatelů personálem k vlastní potřebě.

d) Monitorování a dokumentování střetů zájmů:

Sociální pracovník monitoruje oblast střetů zájmů a případné střety dokumentuje, a ve spolupráci s vedoucím pracovníkem nebo ředitelem situaci řeší. Záznam je proveden v osobním listě zaměstnance a v osobní složce uživatele.

Záznam obsahuje:

- datum, kdy ke střetu došlo,
- popis situace,



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

- popis dosavadního postupu řešení a informace o tom, co řešení brání,
- návrh na opatření z pohledu sociální služby,
- podpisy oprávněných pracovníků,
- tento záznam je postoupen řediteli.

e) Vzdělávání v oblasti problematiky střetů zájmů

- všichni dotčení pracovníci jsou s těmito pravidly seznámeni a pravidelně 1 x za 6 měsíců je jejich obsah pravidelně probírán na poradách,
- každý z dotčených pracovníků, kteří se řídí tímto dokumentem, je oprávněn podat podnět k jeho aktualizaci.

Pravidla nabývají účinnosti dne 1. 8. 2020

V Brně dne 17. 4. 2020

Revize: 11. 5. 2020

Schválil: Mgr. David Kasan
ředitel CSZŠ s.r.o.,



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

Příloha č. 1 Záznam o střetu zájmů

Záznam o střetu zájmů

Číslo záznamu:
Jména osob, kterých se střet týká:
Datum, kdy ke střetu došlo:
Popis situace:
Popis postupu řešení:
Podpisy:



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

Seznámení s dokumentem systému řízení kvality

Název útvaru:	Terénní odlehčovací služba
Dokument předkládá:	Vedoucí pracovník sociální služby

Níže podepsaní zaměstnanci útvaru stvrzují svým podpisem, že byli seznámeni s obsahem dokumentu

**STANOVENÉ STŘETY ZÁJMŮ,
PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ VZNIKLÝCH SITUACÍ**

a obsah v plném rozsahu pochopili a budou se jím ve své práci řídit.

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195
