

Organizační směrnice č.1/2007/R2010

Etický kodex

Vypracoval:

kollektiv pracovníků přímé péče, revizi provedl MUDr. Petr Hejzlar

Schválil, podpis: MUDr. Petr Hejzlar, ředitel občanského sdružení

Platnost původní verze: od 02. 01. 2007

Platnost revidované verze: od 02. 01. 2010

Revizi provést k: 31. 12. 2011

Rozdělovník:

- a) originál do složky vnitřních předpisů
- b) elektronická kopie vedoucím středisek
- c) elektronická kopie na vědomí představenstvu a dozorčí radě o. s.

Vydáno: Pardubice 14. 12. 2009

Obsah:

- 1) Úvodní komentář
- 2) Pravidla etického chování pracovníků
- 3) Práva uživatelů sociálních služeb
- 4) Práva pracovníků
- 5) Postupy při řešení etických problémů a porušení pravidel etického chování
- 6) Situace střetu zájmů a postupy při jejich řešení

1. Úvodní komentář

- a) Sdružení vytváří vlastní etický kodex, protože sociální práce vytváří pro poskytovatele služeb (pracovníky) situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, volit možnosti, ale i eticky rozhodovat. Pracovník eticky uvažuje při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na uživatelův život.
- b) Sdružení považuje za zdroj základních etických problémů zvláště rozhodování:
 1. kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
 2. kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly uživatele ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
 3. kdy přestat s poskytováním sociálních služeb
- a) Tento etický kodex je výsledkem společné práce pracovníků a k jeho zpracování byly použity dokumenty Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, Etický kodex Fokusu Mladá Boleslav a materiály MPV ČR.
- b) Etický kodex je důležitým doplněním Procedurálního předpisu.
- c) Podrobnější popis, jak předcházíme poškození práv uživatelů služeb, a střetům zájmů obsahují metodiky jednotlivých služeb.

2. Pravidla etického chování pracovníků

Ve vztahu k uživatelům služeb:

- a) Pracovník respektuje každého člověka bez ohledu na jeho etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci a náboženské či politické přesvědčení. Pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoli formy diskriminace všem uživatelům.
- b) Pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých uživatelů.
- c) Pracovník respektuje uživatele jako rovnocenného partnera se všemi občanskými právy, povinnostmi a včetně jeho zodpovědnosti za vlastní zdraví.
- d) Pracovník vede své uživatele k vědomí vlastní zodpovědnosti.
- e) Pracovník respektuje právo každého uživatele na seberealizaci s ohledem na práva jiných osob.
- f) Při kontaktování je pracovník povinen uživatele informovat o jeho právech a možnostech s důrazem na následující:
 1. Mlčenlivost pracovníka
 2. Postup při uplatňování stížností uživatele
 3. Procedura přijetí, poskytování a ukončení služby uživateli
 4. Obecný popis dalších dostupných služeb

- g) Pracovník hledá a využívá všechny možnosti, jak zapojit uživatele do procesu řešení jeho problémů.
- h) Pracovník zachovává mlčenlivost o osobních údajích a informacích, které se o uživateli dozví, chrání uživatelské právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení; data a informace požaduje po uživateli s ohledem na potřebnost při poskytování sociálních služeb a informuje ho o jejich a použití; žádnou informaci o uživateli neposkytne třetí osobě bez jeho písemného souhlasu.
- i) Pracovník nezneužívá svou moc vůči uživateli služeb.
- j) Porušení důvěry, vědomé nebo nevědomé zneužití závislosti uživatele za účelem uspokojit své vlastní osobní zájmy – emoční, sexuální, finanční nebo společenské je považováno za hrubé profesionální zanedbání povinnosti vůči uživateli.
- k) Pracovník nesmí navazovat s uživateli jakékoliv vztahy sexuální podstaty. V případě vyjádření sexuálního zájmu o svou osobu ze strany uživatele, je pracovník povinen zřetelně a jednoznačně informovat uživatele o neslučitelnosti takového sexuálního vztahu s výkonem své profese.
- l) Pracovník vždy respektuje samostatnost uživatele, vyjádření jeho názoru a svobodu jeho rozhodnutí; uživatel může učinit rozhodnutí, které pracovník považuje za rizikové, pracovník v tomto případě uživatele na rizika upozorní, ale rozhodnutí uživatele plně respektuje, pokud to neodporuje právním normám.
- m) V případech, kdy uživatel bezprostředně ohrožuje sebe nebo jiné osoby, může pracovník jednat proti přání uživatele. I v takové situaci musí dbát na respektující přístup k uživateli a srozumitelně mu vysvětlovat důvody svých rozhodnutí a kroků. Pracovník se snaží vzniku těchto situací předcházet.
- n) Pracovník vstupuje do soukromí uživatele (bytu, pokoje, domu, pracoviště) jen s výslovným souhlasem uživatele a za podmínky odůvodněnosti vzhledem k výkonu práce.
- o) Pracovník aktivně zamezí situacím, kdy by mohl být negativně ovlivněn ve své nestrannosti a profesionalitě (přijímáním darů, vytvářením obchodních vztahů s uživateli, mimopracovními/intimními vztahy s uživateli apod.).
- p) Pracovník se přímo ani nepřímo nezapojuje do žádné činnosti, která by mohla být vykládána jako přijetí úplatku.
- q) Pracovník respektuje a přijímá kritické připomínky uživatele a k jejich řešení využívá postupy stanovené vnitřními předpisy organizace.
- r) Pracovník dbá na to, aby uživateli byly nabídnuty všechny dosažitelné služby, které mohou být uživateli prospěšné.
- s) Pracovník umožní uživateli přístup k jeho dokumentaci vedené písemnou i elektronickou formou.

Ve vztahu ke svému zaměstnavateli:

- a) Pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- b) Ve sdružení spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní i ostatním pracovníkům přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
- c) Snaží se ovlivňovat pracovní postupy a jejich praktické uplatňování v PDZ s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných uživatelům.

Ve vztahu ke svým kolegům:

- a) Pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů, využívá a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- b) Respektuje rozdíly v názorech a praktických postupech kolegů. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

- c) Pracovník konstruktivně spolupracuje se svými kolegy, kteří jsou v kontaktu se stejnými uživateli.
- d) Upřednostňuje týmovou spolupráci před separací a izolovaným pojetím služby.
- e) Všichni členové týmů jsou povinni respektovat týmová rozhodnutí. V případě, že s nimi nejsou spokojeni, mohou vznášet stížnosti (viz Personální předpis). Do vyřízení stížnosti je pracovník povinen řídit se postupy daného týmového rozhodnutí.

Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti:

- a) Pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- b) Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně své práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- c) Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základním předpokladem pro udržení a zvyšování úrovně odborné práce a schopnosti řešit problémy.
- d) Pro svůj odborný růst využívá znalostí a dovedností svých kolegů a jiných odborníků a naopak jim předává své znalosti a dovednosti.

Ve vztahu ke společnosti:

- a) Pracovník má ohlašovací povinnost vyplývající z trestního zákona, v případě, že byl osobně účasten při spáchání trestného činu nebo o tomto má konkrétní informace (místo, čas, způsob naplnění skutkové podstaty trestného činu nebo přestupku). Pracovník je povinen upřednostnit ohlašovací povinnost vyplývající z trestního zákona nad osobními zájmy uživatele nebo profesními zájmy.
- b) Pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů uživatelů.
- c) Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny lidi, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

3. Práva uživatelů sociálních služeb

- a) Uživatel má právo na pomoc odpovídající jeho potřebám, potenciálu a schopnostem.
- b) Uživatel má právo na ochranu před zneužíváním, pohrdáním a ponižujícím jednáním.
- c) Uživatel má právo na samostatnost, vlastní rozhodování a nezávislý způsob života.
- d) Uživatel má právo na to, aby určoval svůj cíl, kterého chce pomocí sociální služby dosáhnout a sám si zvolil tempo a postup při dosahování svého cíle.
- e) Uživatel má právo, aby aktivity pro dosažení jeho cíle byly dopředu plánovány a to ve formě písemně vypracovaného plánu (individuální plán, rehabilitační plán, krizový plán), přičemž plán je jasně formulován a obsahuje činnosti, odpovědnosti, úkoly a termíny plnění pro uživatele i pracovníka.
- f) Uživatel má právo získat od pracovníka všechny informace a podrobná vysvětlení veškerých aktivit při poskytování služeb.
- g) Uživatel má právo odmítnout sdělit pracovníkovi informace, které považuje za důvěrné, nesdělitelné nebo nepodstatné k dosažení jeho cíle.
- h) Uživatel má právo požadovat od pracovníka odůvodnění ke zjišťování všech informací, které se přímo či nepřímo týkají jeho osoby.
- i) Uživatel má právo znát jména pracovníků sdružení, se kterými přijde do kontaktu při čerpání služeb.

- j) Uživatel má právo znát jména všech osob, které mají přístup k jeho osobním údajům (tyto osoby jsou na základě předchozího jednání s uživatelem stanoveny a vypsány v Kvalifikovaném souhlasu ke zpracování a uchování osobních údajů).
- k) Uživatel má právo na přístup k dokumentaci, která je v písemné a elektronické podobě vedena o jemu poskytovaných službách.
- l) Uživatel má právo si stěžovat na pracovníky, prostředí, proces poskytování a kvalitu služeb. V průběhu vstupní procedury (před uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby) musí být zájemce informován, jakým způsobem a komu může podat stížnost a jakým způsobem je jeho stížnost řešena. Za podání stížnosti nesmí být uživatel žádným způsobem sankcionován.
- m) Uživatel má právo odmítnout nabízené služby nebo pracovníka sdružení; a má právo poskytování služeb kdykoliv ukončit.

4. Práva pracovníků

- a) Pracovník má právo předat uživatele jinému pracovníkovi nebo požádat o pomoc, kdykoli se domnívá, že by jeho práce s uživatelem mohla být ovlivněna střetem zájmů, nedostatečnou kvalifikací, kompetencemi či jinými překážkami ve vztahu k uživateli.
- b) Pracovník má právo přiměřeným způsobem chránit sám sebe, a to ve smyslu sebeobranu vůči fyzickým i verbálním projevům agrese ze strany uživatele.
- c) Pracovník má právo odmítnout úkol, který považuje za nebezpečný nebo požadovat speciální podmínky k jeho splnění (např. účast druhého pracovníka při návštěvě uživatele doma).
- d) Pracovník má právo, aby mu organizace zajistila podmínky pro kvalitní výkon práce, zejména pro kontinuální vzdělávání a supervizi.

5. Postupy při řešení etických problémů a porušení pravidel etického chování Obecné způsoby předcházení porušení etického kodexu

- a) Základním preventivním krokem je samotná existence Etického kodexu, se kterým jsou povinni se seznámit a v praxi ho dodržovat všichni pracovníci organizace.
- b) Další návody pro konkrétní pracovní situace, jak předcházet porušení kodexu a poškození práv a zájmů jsou Metodiky služeb.
- c) Preventivní roli hraje týmová spolupráce, protože více pohledů na situaci pomáhá odhalit rizika etických pochybení.
- d) Důležitou preventivní roli hraje také externí případová supervize.

Řešení etických problémů

- a) Každý pracovník, pokud si uvědomí riziko vzniku nebo rozvoj etického problému, který souvisí s jeho prací s uživatelem, je povinen využít pro prevenci a/nebo řešení vzniklého problému možností:
 - 1) porad ve středisku
 - 2) metodické konzultace s nadřízeným / vedoucím střediska (vedoucím střediska
 - 3) konzultuje s ředitelem).
 - 4) externí supervize, které sdružení zajišťuje pro každé středisko samostatně.
- b) Nadřízený daného pracovníka zodpovídá za to, že problém bude řešen bez zbytečného prodlení, a měl by na proces řešení dohlížet (ukládá úkoly a dohlíží na jejich plnění). Dohlíží, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.
- c) Pracovník, který zaznamená riziko vzniku nebo rozvoj etického problému či přímo porušení etického kodexu v práci svého kolegy, je povinen:

- 1) aktivně upozornit svého kolegu na takový problém; žádat ho, aby problém řešil (viz bod a)
 - 2) pokud kolega problém ignoruje nebo neřeší, je nutné, aby pracovník na tuto situaci upozornil v rámci týmových porad za přítomnosti vedoucího střediska
 - 3) za stanovení řešení problému zodpovídá vedoucí střediska
 - 4) v případě, že je pracovník týmem odmítnut ve smyslu, že tým danou situaci za problém nepovažuje, má pracovník právo vznést stížnost řediteli
 - 5) postup pro vyřizování stížností pracovníků se řídí Personálním předpisem
- d) Způsob řešení etického problému je zaznamenán v zápisech z porad střediska. Zodpovídá za to vedoucí střediska. Dohlíží, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.
- e) V případě, že jde o opakující se situaci, že si tým neví s řešením rady, nebo naopak že řešení problému by mohlo být inspirativní i pro další střediska, pak vedoucí střediska situaci přináší na porad vedení. Zde za řešení problému a jeho dokumentaci v zápisech z porad vedení přebírá zodpovědnost ředitel.

Porušení pravidel etického chování

- a) Každý pracovník je povinen aktivně oznamovat buď v rámci týmové porady ve středisku, nebo individuálně svému nadřízenému, pokud dojde z jeho strany k porušení pravidel etického chování.
- b) Nadřízený zodpovídá za zadokumentování porušení pravidel v zápisu z porady, rozhoduje o způsobu řešení tohoto porušení, konzultuje ho s týmem podřízených, případně s ředitelem a dohlíží na průběh řešení, dohlíží, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.
- c) V případě vážného porušení pravidel s důsledky pro zdravotní stav uživatele, jeho sociální statut, nebo v případě porušení pravidel, které znamená porušení zákona, je povinen nadřízený celou situaci vždy bez prodlení oznámit řediteli. Ředitel provede osobní jednání s tím, kdo pravidla porušil za přítomnosti jeho vedoucího střediska. O jednání provede ředitel zápis, který obsahuje i rozpis přijatých opatření a uložených úkolů. Zápis založí do osobní složky zaměstnance, kopie předá vedoucímu střediska a zaměstnanci.
- d) Pracovník, který zaznamená porušení pravidel u svého kolegy, je povinen
 1. aktivně upozornit svého kolegu na vzniklou situaci a žádat ho, aby postupoval dle bodu a)
 2. pokud kolega žádost ignoruje nebo neřeší, je nutné, aby pracovník na situaci upozornil v rámci týmových porad za přítomnosti vedoucího střediska
 3. postup dále dle bodu b)+c)
 4. v případě, že je pracovník týmem či nadřízeným odmítnut ve smyslu, že danou situaci za porušení pravidel nepovažují, má pracovník právo vznést stížnost řediteli
 5. postup pro vyřizování stížností pracovníků se řídí Personálním předpisem
- e) Úmyslné zatažení porušení pravidel pracovníkem se bere jako vážné porušení pracovní kázně s příslušnými dopady dle Zákoníku práce.

6. Situace střetu zájmů a postupy při jejich řešení

Obecná ustanovení:

- a) Definice pojmu střet zájmů: Za střet zájmů považujeme situaci, kdy (na)plnění legálních a legitimních zájmů jedné strany může vést k poškození legálního a legitimního zájmu strany druhé.

- b) Situacím střetu zájmů obecně předcházíme zpracováním tohoto etického kodexu, se kterým jsou všichni zaměstnanci seznámeni, zpracováním metodik služeb, využíváním týmové spolupráce a externí supervize.

Střet zájmu pracovníka se zájmem uživatele

Příklady:

- a) Uživatel chce ukončit čerpání služby a pracovník je přesvědčený, že službu ještě potřebuje.
- b) Uživatel chce čerpat službu a pracovník je přesvědčen, že její čerpání není vhodné (např. ohrožuje zdravotní stav uživatele, nebo prohlubuje jeho závislost atp.).
- b) Konflikt personální situace v organizaci se zájmem uživatele (např. uživatel si jako klíčového pracovníka vybere někoho, kdo je pracovním velmi vytížený).

Postupy:

- a) Každý pracovník, pokud si uvědomí riziko vzniku nebo vznik střetu zájmů, je povinen tuto situaci
- b) neprodleně na nejbližší týmové poradě ve středisku hlásit nadřízenému pracovníkovi.
- c) Nadřízený zodpovídá za to, že problém bude řešen bez zbytečného prodlení, a je povinen na toto řešení dohlížet. Situaci a její řešení se zaznamená v zápisech z porady. Může doporučit, aby se daná situace stala předmětem supervize. Dohlídí, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.
- d) Do diskuse o řešení se zapojuje celý tým střediska. Může doporučit, aby se daná situace stala předmětem supervize.
- e) Pracovník, který zaznamená riziko vzniku nebo vznik konfliktu zájmů v práci svého kolegy, je povinen
 1. aktivně upozornit svého kolegu na takový problém; žádat ho, aby problém řešil (viz bod a)
 2. pokud kolega problém ignoruje nebo neřeší, je nutné, aby pracovník na tuto situaci upozornil v rámci týmových porad za přítomnosti vedoucího střediska
 3. za stanovení řešení problému zodpovídá vedoucí střediska
 4. v případě, že je pracovník týmem odmítnut ve smyslu, že tým danou situaci za problém nepovažuje, má pracovník právo vznést stížnost řediteli
 5. postup pro vyřizování stížností pracovníků se řídí Personálním předpisem

Střet zájmu jednotlivých uživatelů

Příklady:

- a) Opatření a intervence při poskytování služby uživateli mohou zasáhnout do života jiného uživatele (např. účast na rekondičním pobytu uživatele, který není schopen dodržovat hygienické normy, narušuje pohodu jiných uživatelů).
- b) Uživatel pracovníkovi spontánně sděluje informace citlivé povahy o jiném uživateli.

Postupy:

- a) V případě, že se jedná o spor zájmů uživatelů, kteří spolupracují výhradně s jedním pracovníkem, může tento pracovník situaci řešit samostatně, ale musí o ní vždy referovat v rámci porad týmu a v rámci konzultací s vedoucím střediska. Postup je dokumentován v zápisu z porady nebo v zápisu z individuální konzultace, za obé zodpovídá vedoucí střediska. Nadřízený dohlídí, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.

- b) Pokud pracovník dostane v rámci porady či metodické konzultace doporučení jiného postupu, než sám provádí, měl by doporučení respektovat. Při pochybnostech je možné využít i externí supervizi.
- c) Pokud se jedná o uživatele spolupracujícího s více pracovníky, je nutné situaci vždy řešit v rámci porady
- d) týmu, rozhodnutí přijímat týmově s posledním slovem vedoucího střediska. Při pochybnostech je možné využít i externí supervizi.
- e) V případě sporu ohledně řešení mezi týmem a vedoucím střediska rozhoduje ředitel.
- f) V případě nespokojenosti s přijatým řešením mohou pracovníci využít mechanismus stížností dle Personálního předpisu, do vyřízení stížnosti jsou povinni postupovat dle stanoveného řešení.

Střet zájmu zaměstnavatele (sdružení) a pracovníků

Příklady:

- a) Zaměstnavatel vyvíjí tlak na výkon (počet uživatelů, počet poskytnutých služeb a intervencí), který je na škodu kvalitě poskytování služeb.
- b) Zaměstnavatel požaduje propagovat služby způsobem ohrožujícím zájmy pracovníků či uživatelů.

Postupy:

- a) Každý pracovník má právo na vzniklé situace upozorňovat a žádat jejich nápravu, a to prostřednictvím zavedeného systému porad. Tedy může tak učinit buď, na provozní poradě za přítomnosti členů vedení, nebo na poradě týmu; vedoucí střediska má pak povinnost tento podnět přinést na poradě vedení. Zodpovědnost za zanesení do zápisu je určena dle typu porady.
- b) Členové vedení jsou povinni umožnit o těchto situacích diskusi a podpořit kolektivní způsob rozhodování o způsobech řešení.
- c) Při nedohodě má poslední slovo ředitel. V případě nespokojenosti s rozhodnutím ředitele se mohou zaměstnanci obrátit na předsedu představenstva, jak to popisuje kapitola o stížnostech zaměstnanců v Personálním předpisu.