

Metodický pokyn č. 2

(návaznost na standard č. 2, 15)

OCHRANA PRÁV UŽIVATELE A STŘET ZÁJMŮ

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. 1 Účel pokynu

1. Účelem tohoto vnitřního pokynu je upozornit na některá důležitá práva zájemců (žadatelů) o služby a uživatelů SPZ Teplice, uvést příklady porušování těchto práv, způsoby předcházení porušování práv a pravidla pro řešení situací, kdy k porušení práv skutečně dojde.
2. Pokyn dále popisuje situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů, postupy pro předcházení střetu zájmů a pravidla pro řešení situací, kdy ke střetu zájmů skutečně dojde.
3. Pokyn souvisí s naplňováním následujících kritérií standardu kvality sociálních služeb č. 2 dle vyhlášky č. 505/2006 Sb.:
 - a) 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 osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
 - b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

1. 2 Rozsah platnosti pokynu

Ustanovení tohoto pokynu jsou závazná pro všechny zaměstnance SPZ Teplice.

PRÁVA KLIENTŮ

1. SPZ Teplice, z.s. při své činnosti respektuje základní lidská práva a svobody zájemců o poskytování služeb i samotných klientů, 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:
 - a) Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod,

- b) zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
 - c) vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, zejm. Příloha 2, Obsah standardů kvality sociálních služeb,
 - d) zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
2. SPZ Teplice se zavazuje dodržovat rovněž Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, který schvaluje a zveřejňuje Společnost sociálních pracovníků.
3. Ochrana práv klientů SPZ Teplice je důležitá zejména proto:
- a) že klienty jsou lidé v náročné životní situaci, nezletilé děti a mladiství, jejichž vývoj může být touto situací ohrožen
 - b) že služby poskytované SPZ Teplice mohou mít dlouhodobý charakter,
 - c) služby jsou často poskytovány individuální formou, kdy kromě klienta a pracovníka nejsou přítomny žádné další osoby.

PŘÍKLADY PORUŠOVÁNÍ PRÁV

V průběhu poskytování služeb nastává řada situací, ve kterých lze jednat v souladu s uznávanými právy klientů či zájemců o služby, nebo v rozporu s nimi. 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 SPZ Teplice nemělo docházet.

1. oblast: Jednání se zájemcem o službu

- 1) Upřednostňování některých zájemců o službu dle projevů vděčnosti, na základě jejich společenského postavení, možného přínosu pro SPZ Teplice, z důvodů osobních sympatií, známosti apod.
- 2) Negativní postoj vůči zájemci z důvodu jeho pohlaví, věku, sexuální orientace, příslušnosti k národnostní či etnické menšině, k politické straně apod.
- 3) Nedostatečné seznámení zájemce s podmínkami poskytování služeb, se zněním smlouvy.
- 4) Odmítnutí poskytnutí služby z důvodu nedostatečné kapacity bez nabídnutí alternativ.

2. oblast: Poskytování služeb obecně

- 1) Nedodržování základních zásad společenského chování, ale i zásad kontaktu se zrakově postiženými lidmi. Společensky nevhodné chování v přítomnosti klienta.
- 2) Nevhodné oslovování klientů. Opomíjení oslovení dosaženým titulem, neopodstatněné tykání, oslovování pojmenováním „dědo“, „babi“ apod.
- 3) Nevhodné neverbální projevy pracovníka. Zápach alkoholu, nikotinu, potu, aromatických potravin, nedostatečná ústní či tělesná hygiena a péče o oděvy, ale i nadměrné užívání parfémů. Žvýkání, vydávání rušivých zvuků. Společensky nepřijatelné, nekulturní, chování např. úprava vizáže či oděvů, sezení s nohama na stole. Nevhodné dotýkání se klienta nebo dotýkání se bez předchozího upozornění, domluvy.
- 4) Užívání odborných termínů, jejichž významu klient nemusí rozumět, užívání složitých vět či vulgárních termínů.
- 5) Odmítání účasti rodinných příslušníků klienta, jeho přátel aj. klientem zvolených osob, při poskytování služby. Výjimkou je situace, kdy účast dalších osob narušuje nebo by mohla narušit další průběh poskytování služby. Např. pokud se klient evidentně obává v přítomnosti daných osob komunikovat s pracovníkem SPZ Teplice, nemá možnost se samostatně vyjádřit, je nepříznivě ovlivňován komentáři a jinými projevy těchto osob.
- 6) Poskytování zkreslených, nepravdivých či nedostatečných informací. Zatajování informací, prosazování některých výrobků a firem.
- 7) Zatajování informací o možnosti stěžovat si, poskytování nepravdivých, zkreslených informací o podávání a vyřizování stížností, zastrašování klienta nebo jiná forma nátlaku na klienta, aby si nestěžoval.
- 8) Neochota k opakování informací, které již klient dostal.
- 9) Nabízení služeb a zboží, které nesouvisí s posláním SPZ Teplice, patří k nim např. pojistné smlouvy, bankovní produkty, služby telefonních operátorů, kosmetické aj. výrobky.
- 10) Nedostatečné zjišťování, zohledňování a respektování možností, přání a potřeb klienta. Neposkytování prostoru k tomu, aby klient vyjádřil své přání, obavu, potřebu, svůj názor aj. myšlenku či pocit. Nerespektování požadavků klientů, např. vzhledem k jejich zdravotnímu stavu (u diabetiků aplikace inzulínu, přestávky na svačinu a oddech atd.).

- 11) Vyptávání se na soukromí klienta bez jasné souvislosti k poskytovaným službám. Nepřiměřené vyzvídání o rodinných poměrech, finanční situaci klienta apod.
- 12) Nespolehlivost, neplnění slíbeného. Nedodržování dohodnutých termínů setkání či délky setkání, pozdní či předčasné příchody na setkání, chybějící včasná a adekvátní omluva v případě, že pracovník potřebuje dohodnuté setkání zrušit, nedostatečná příprava na práci s klientem, včetně přípravy potřebných pomůcek, informací apod.
- 13) Účast stážisty při práci s klientem bez souhlasu klienta.
- 14) Získávání souhlasu klienta v situaci či způsobem, kdy klient nemá možnost nebo si nedovolí odmítnout.
- 15) Požadování podpisu klienta na listiny bez pravdivého a důkladného seznámení klienta s jejich obsahem. Klientovi není umožněno, aby se s obsahem dokumentu před podpisem seznámil sám pomocí jím užívaných pomůcek, případně aby si sám zvolil osobu, která mu text přečte.
- 16) Falšování podpisu klienta. Zastupování klienta, jednání za klienta, aniž by nás o to požádal a k tomu přímo zmocnil.
- 17) Zaznamenávání hrubých a nevhodných výroků o klientovi, o osobách jemu blízkých, o jeho domácnosti apod. do vedené dokumentace. Do dokumentace lze věcně popsat nepřijatelné chování klienta, případně osob, které jej doprovázejí. Je možné též citovat jejich výroky, i když mohou být hanlivé.
- 18) Přijímání či přímo vyžadování finančních, materiálních nebo jiných darů, které je v rozporu s pravidly pro přijímání darů, platnými v SPZ Teplice. Vybírání poplatků za služby, které musí být ze zákona nebo dle vnitřních pravidel SPZ Teplice poskytovány zdarma.
- 19) Vyřizování si soukromých či jiných pracovních záležitostí v době určené pro práci s klientem, např. telefonování, nakupování apod. Výjimkou jsou neodkladné záležitosti.
- 20) Neposkytnutí pomoci v případě, že nastane některá z nouzových či havarijních situací.
- 21) Vnucování něčeho, co klient spíše nechce přijmout. Nátlak na klienta, aby udělal něco, co pracovník považuje za správné nebo prospěšné. Např. vnucování služeb, terénní návštěvy, určité pomůcky, pracovního postupu atd. Rovněž prezentace a vnucování náboženského a politického přesvědčení pracovníka a jeho názorů nesouvisejících s poskytovanými službami.

- 22) Nátlak na klienta, 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. Podsouvání rozhodnutí nebo rozhodování za klienta.
- 23) Nerespektování tempa, podávání informací bez respektování individuálních možností a potřeb klienta, nátlak na klienta, aby některé činnosti vykonával rychleji než je schopen.
- 24) Nucení klienta k vykonávání činnosti proti jeho vůli, případně k vykonávání činnosti, která v něm vzbuzuje velký strach.
- 25) Ponižování klienta, urážení, zesměšňování. Poukazování na to, že jiní klienti jsou schopnější. Poukazování na nešikovnost, bezmocnost či neúčinnost klienta, na to, že není schopen informace a pokyny pochopit. Poškozování sebehodnocení klienta.
- 26) Povyšování se nad klienta. Nevhodné usměrňování, poroučení.
- 27) Pohrdání klientem, podceňování jeho schopností, svévolné určování toho, co by klientovi mělo stačit.
- 28) Vysmívání se klientovi, chování, které obsahuje skrytý nebo zjevný výsměch, pobavení nad vzhledem nebo chováním klienta, upozorňování okolí na určité charakteristiky klienta.
- 29) Zastrahování, vyvolávání pocitu strachu či bezmoci u klienta za účelem docílit určitého jednání nebo od nějakého jednání odradit.
- 30) Litování klienta, neustálé připomínání jeho omezení s životní situací, ve které se nachází.
- 31) Ignorování schopností klienta, jeho zkušeností a dovedností. Provádění činností za klienta, přestože by je byl schopen vykonat sám.
- 32) Projevování odporu nebo nechuti vůči práci s klientem.
- 33) Bagatelizování situace klienta, problémů, které uvádí, jeho myšlenek a pocitů.
- 34) Podvádění, jakákoli forma oklamání klienta. Slibování nereálných, líbivých skutečností.
- 35) Vydírání klienta typu např. „Nepomohu Vám, pokud mi nevyhovíte ..., nezaplatíte..., nestanovíte mne svým dědicem...“ apod. Žádání protislužby. Vyvolávání dojmu, že klient musí něco udělat nebo strpět, aby mu byla kvalitní služba poskytnuta.

- 36) Ignorování, přehlížení klienta. Mluvení v přítomnosti klienta, jako by tam klient nebyl. Mluvení o klientovi v jeho přítomnosti s další osobou bez jeho svolení.
- 37) Užívání jakékoli formy sexuálního obtěžování klienta.
- 38) Užívání fyzických trestů aj. nevhodných projevů jako je odstrkování, fackování, plácání přes ruce apod. Fyzické napadání klienta, projevy agresivity vůči klientovi.
- 39) Nečinnost v situaci, kdy klientovi hrozí materiální, tělesná, psychická či jiná újma. Např. neupozornění na zapomenutou či na zem spadlou věc, na chybu prodáváče při vracení peněz, na peníze nalezené na neobvyklém či nechráněném místě (např. vložené v knize klienta, volně položené na stole), na znečištění nebo možnost znečištění oděvu nebo jiné nedostatky ve vzhledu klienta.
- 40) Zasahování do rodinných záležitostí klienta nesouvisející s cíli klienta, které si stanovil v rámci poskytované služby.
- 41) Pořizování a další zpracovávání a publikování fotografií klienta, zvukových nahrávek, videozáznamu nebo obdobných dat, které se klienta týkají, pokud k tomu klient nedal výslovný souhlas.
- 42) Omlouvání snížené kvality poskytovaných služeb a neochota dostát oprávněným požadavkům ze strany klienta poukazem na bezplatnost služeb.
- 43) Pomlouvání jiných klientů, pracovníků či jiných organizací.

3. oblast: Poskytování terénních služeb

- 1) Vstupování do domu klienta nebo na jeho pozemek bez předchozího ohlášení a bez vyzvání.
- 2) Znečišťování domu klienta, např. venkovní obuví či dýmem z cigaret.
- 3) Poskytování služeb za přítomnosti dalších osob proti vůli klienta.
- 4) Svévolný pohyb po bytě či domě klienta. Nahlížení do skříní aj. úložných prostor. Prohlížení si a přemísťování věcí v domácnosti. Vše bez vědomí a výslovného souhlasu klienta.
- 5) Otevírání a pročítání nejrůznějších dokumentů a osobní korespondence klienta (soukromých dopisů, bankovních výpisů, rozhodnutí soudu aj. orgánů apod.) bez jeho výslovného souhlasu.
- 6) Neopodstatněné přivlastňování si majetku klienta, krádež.
- 7) Vynucování si občerstvení.

4. oblast: Ukončení poskytování služeb

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

5. oblast: Kontakt s veřejností a další příklady

- 3) Sdělování údajů o klientovi 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 klienta v médiích.
- 4) Šíření informací o klientech, jejich vztazích, materiálním vybavení, finančních poměrech apod.
- 5) Neanonymní sdělování kazuistik při osvětové činnosti. Odborná a laická veřejnost může z poskytnutých údajů (jméno klienta, jeho věk, bydliště atd.) zjistit, o jaké konkrétní osobě se právě hovoří.
- 6) Nevhodné vyjadřování se o klientech v rámci osvětové a propagační činnosti, jejich zesměšňování apod. Šíření mýtů a předsudků.
- 7) Nálepkování, pojmenovávání klientů podle jejich diagnózy, postižení, způsobu chování nebo jiným nevhodným způsobem.
- 8) Sdělování informací o klientovi v doslechu dalších osob (např. spolucestujících v dopravním prostředku, osob čekajících ve frontě, sousedů klienta apod.). Rozhovor může být veden tváří v tvář, ale i telefonicky. Příliš hlasitá mluva, které je rozumět i přes zavřené dveře, sdělování informací, pokud jsou dveře pootevřeny.
- 9) Ponechávání volně ležící dokumentace o práci s klienty, adresářů, aj. písemných záznamů, ze kterých lze vyčíst osobní a další údaje o klientech. Do nich pak mohou nahlížet neoprávněné osoby. Nedostatečná ochrana dokumentace před zcizením.
- 10) Nepřízpůsobování prostředí střediska potřebám klientů. Vytváření či neodstraňování bariér, nebezpečných či nepříjemných prvků v prostředí. Prostředí je nepřehledné, ohrožující, neumožňuje samostatný pohyb klientů.

PREVENCE PORUŠOVÁNÍ PRÁV

SPZ Teplice se soustřeďuje na prevenci případného porušování práv klientů. Aby k porušování práv pokud možno nedocházelo, klade důraz na následující opatření:

- 1) Pečlivý výběr nových pracovníků a jejich řádné zaškolení a zapracování pod dohledem zkušenějších kolegů.

- 2) Sepsání vnitřních směrnic, které stanoví závazná pravidla pro naplňování standardů kvality. Seznámení všech pracovníků s těmito pravidly. Průběžná kontrola dodržování pravidel. Patří k nim mimo jiné pravidla pro jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy, vedení dokumentace, podávání a vyřizování stížností, řešení nouzových a havarijních situací, přijímání darů a zjišťování spokojenosti klientů.
- 3) Zařazování tématu ochrany práv do intervizí a školení. Požadování znalosti právních norem, které se k ochraně práv vztahují.
- 4) Důraz na dodržování pravidel slušného, společenského, chování.
- 5) Shromažďování a publikování mýtů a předsudků, pravidel správného kontaktu s lidmi, kteří využívají sociálně aktivizačních služeb. Nácvik potřebných dovedností, poskytování vzájemné zpětné vazby, výměna zkušeností.
- 6) Vžívání se do situace klientů. Uvědomování si náročnosti situací, ve kterých se klienti 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.
- 7) Školení pracovníků v přístupu k jednotlivým skupinám klientů – práce s klientem v krizi, dětský klient, dlouhodobě nezaměstnaný klient, klient v hmotné nouzi, sociálně patologické jevy u nezletilých a mladistvých apod. Vzdělávání v oblasti komunikace – udržování hranic, vyjednávání zakázky, řešení konfliktů apod.
- 8) Podporování osobnostního růstu a zvyšování kvalifikace pracovníků. Doporučování konzultací s kolegy.
- 9) Vytváření podmínek k případnému předávání klienta jinému pracovníkovi. Využívání změny pracovníka v odůvodněných případech tak, aby byla zaručena ochrana práv klienta (např. právo na kvalitní služby).
- 10) Nepřehlížení porušování práv, důsledné řešení přestupků, důraz na dodržování práv, uplatňování osobního příkladu, odsuzování špatného chování.
- 11) Chápání stížností, připomínek a jiných forem hodnocení a vyjádření názoru jako podnětů ke zlepšení. Aktivní zájem na získávání těchto podnětů.
- 12) Zajišťování supervize externím odborníkem.
- 13) Vypracování potřebných informací v podobě, která by mohla klientům sloužit k samostatnému prostudování, zveřejnění informací na webových stránkách.

Jednotliví pracovníci SPZ Teplice jsou, s ohledem na svou pracovní pozici a kompetence, povinni aktivně se podílet na naplňování výše uvedených opatření.

POSTUP V PŘÍPADĚ PORUŠOVÁNÍ PRÁV

1. Na jednání, které není v souladu s dodržováním práv klientů, může upozornit jakákoli osoba. Přednostně by připomínka s žádostí o nápravu měla být sdělena v soukromí dotčenému pracovníkovi.
2. V případě přetrvávajících nebo závažných přestupků je třeba informovat vedoucího střediska nebo ředitele SPZ Teplice. Postup podávání, prošetřování, vyřizování a evidence stížností, ale i podnětů a připomínek, upravuje příslušná vnitřní směrnice SPZ Teplice.
3. V případě podezření na trestnou činnost je podán podnět k prošetření Policii České republiky.
4. Postup v případě potvrzeného porušování práv klientů má následující podobu:
 - 1) Vyžádání omluvy, nápravy zjištěných nedostatků a náhrady škody.
 - 2) Dohoda na dalším postupu, kterým se předejde porušování práv klientů v budoucnosti – vzdělávání, včetně samostudia a tréninku dovedností, stáže v jiných střediscích a náhled při práci zkušenějších kolegů, konzultace a supervize, předání konkrétního klienta jinému pracovníkovi, zvýšená kontrola ze strany nadřízených, přeřazení na jinou pozici, odchod ze zaměstnání dohodou atd.
 - 3) Stanovení sankcí, např. snížení finančních odměn, odebrání či úprava výhod, veřejné napomenutí, udělení písemné důtky ředitele SPZ Teplice, z. s., rozvázání pracovního poměru výpovědí ze strany zaměstnavatele nebo okamžitým zrušením.
5. V případě, že si některý z pracovníků sám uvědomuje, že některá práva klientů porušuje, případně si není jistý, jak správně některé situace řešit, může postupovat tímto způsobem:
 - 1) Požádá o konzultaci zkušenějšího kolegu, případně jej požádá o přímou účast na práci s klientem a poskytnutí zpětné vazby. V závažnějších případech informuje svého nadřízeného a s ním dohodne další postup.
 - 2) Vyhledá si potřebné informace v právních normách, vnitřních směrnicích SPZ Teplice, v odborné literatuře.

- 3) Požádá o zařazení do externího kurzu, ve kterém by mohl získat potřebné znalosti a dovednosti.
- 4) Požádá o supervizi.
- 5) Požádá o předání klienta jinému pracovníkovi.
- 6) Omluví se za nevhodné chování, napraví vzniklé škody a snaží se nevhodné chování neopakovat.
- 7) Pokusí se vžít do situace klientů, pochopit, co potřebují a proč se chovají určitým způsobem.
- 8) Uvědomí si své osobnostní tendence, zvyky apod. a pokusí se o jejich změnu, o přizpůsobení s ohledem na práva klientů.
- 9) Zhodnotí míru svého pracovního vyčerpání, pracovní spokojenosti, případného vyhoření, a navrhne řešení. Např. čerpání dovolené na zotavenou, stanovení priorit a hranic, přerozdělení úkolů, vyřešení konfliktů na pracovišti, kladení důrazu na spokojenost v osobním životě atd.
- 10) Zváží odchod ze zaměstnání a volbu jiného typu povolání.

VYMEZENÍ STŘETU ZÁJMŮ

1. Střetem zájmů SPZ Teplice a jejich pracovníků s klienty se rozumí takové jednání, popřípadě opomenutí, které ohrožuje důvěru v nestrannost nebo při němž pracovníci zneužívají svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe, SPZ Teplice.
2. Střet zájmů je obecně definován jako situace (podmínky, okolnosti), v níž by profesní úsudek (rozhodování) ohledně primárního zájmu 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.
3. Střet zájmů je stav, kdy je pracovník SPZ Teplice povinen něco konat nebo se nějakého konání zdržet, ale současně by měl z daného konání či nekonání nebo by mu bylo dané konání či nekonání ke škodě.

MOŽNÉ PŘÍPADY STŘETU ZÁJMŮ MEZI PRACOVNÍKY SPZ TEPLICE A KLIENTY SPZ TEPLICE

1. Rozhodování o pořadí poskytování služby jednotlivým zájemcům o službu, kdy je výhodnější některé zájemce upřednostnit. Může se jednat o tyto zájemce:
 - osobně nebo prostřednictvím SPZ Teplice přinášejí určité materiální či finanční hodnoty (např. v rámci sponzoringu), kteří mají vliv na postavení SPZ Teplice v systému NNO a jejich financování
 - jsou s pracovníkem v příbuzenském poměru, nebo k němu mají jiný blízký vztah
 - jsou pracovníkovi sympatičtí
 - žijí v určitých obcích či oblastech, v případě, že je SPZ Teplice místními úřady dotován, případně může díky uspokojování poptávky dotaci v budoucnu získat
 - splňují určitá kritéria, která SPZ Teplice umožňují např. zrealizovat projekt
 - jsou ochotni a schopni docházet ambulantně, nepožadují terénní služby
 - požadují poskytování terénních služeb blíže kanceláři SPZ Teplice nebo bydlišti pracovníka, za kterými bude dojíždění méně náročné a nákladné
2. 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 pak může být udržovat uživatele v závislosti na službě, prodlužovat počty setkání s uživatelem, nebo naopak s některým klientem práci předčasně ukončit. Může se jednat o tyto zájemce:
 - stávají se ve stejném okamžiku uživatelem služby a nájemníkem obytného domu, který je ve vlastnictví jakékoliv osoby, která je zároveň v zaměstnaneckém poměru v SPZ Teplice.
3. 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, s kterými je problematická spolupráce, kteří poškozují dobré jméno SPZ Teplice apod.
4. 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

PREVENCE A ŘEŠENÍ STŘETU ZÁJMŮ

- Pracovníci SPZ Teplice 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 Organizační řád SPZ Teplice.
- Na prvním místě sledují vždy zájem klienta a naplňování veřejného závazku jednotlivých služeb SPZ Teplice.
- Pracovník odmítá jakýkoli osobní prospěch z upřednostňování některých zájemců, z poskytování služeb některým klientům nebo z doporučování konkrétních výrobků firem či poskytovatelů služeb.
- V případě, že je zájemcem o služby člověk pracovníkovi osobně blízký či známý, musí být poskytováním služby, pokud je to možné, pověřen jiný zaměstnanec. Jednání s takovým zájemcem, plánování služby, její poskytování a ukončování je v souladu s praxí, která odpovídá přístupu k ostatním zájemcům a klientům.

1. Pokud má podezření na střet zájmu pracovník:

- neprodleně 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.

2. Pokud má podezření na střet zájmu klient:

- má možnost obrátit se na přímého nadřízeného pracovníka, který s ním vede jednání, tj. vedoucí sociální pracovník nebo se může obrátit přímo na ředitele SPZ Teplice (viz Metodický pokyn č. 1).

- na problém může klient též upozornit anonymně prostřednictvím schránky důvěry. Schránka důvěry je umístěna u vchodových dveří do domu, ve kterém sídlí SPZ Teplice, z.s.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tento pokyn nahrazuje dosavadní pokyn související s naplňováním standardu č. 2, střetem zájmů, který byl schválen ředitelem SPZ Teplice 30. 1. 2015.
- 2) Metodický pokyn nabývá platnosti dnem podpisu a jeho účinnost je stanovena od 1. 2. 2017.
- 3) Tento pokyn je veřejně přístupným dokumentem. K dispozici je její tištěná podoba a podoba digitální.

V Teplicích 1. 2. 2017

Martin Dlouhý, DiS.
ředitel SPZ Teplice, z.s.