



OCHRANA PRÁV OSOB

Pracovníci MENS SANA, z.ú. ve své činnosti respektují **Ústavu České republiky a Listinu základních lidských práv a svobod (Zákon č. 2/1993 Sb.)**. Sociální služby MENS SANA, z.ú. jsou poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a svobod. Zaměřili jsme se na práva, jejichž dodržování by mohlo být porušeno: právo na soukromí, právo na svobodné rozhodování, právo na ochranu před zneužíváním osobních a citlivých údajů, právo na zachování lidské důstojnosti, právo na osobní svobodu, právo na svobodu náboženského vyznání.

Jedním ze základních dokumentů MENS SANA, z.ú. jsou **Etické zásady pracovníků MENS SANA, z.ú.** Každý pracovník pracuje v souladu s tímto dokumentem.

Uživatelé a pracovníci se zavazují dodržovat **Práva a povinnosti související s poskytováním služby podpora samostatného bydlení** a jsou také seznámeni s **Pravidly pro vyřizování podnětů, připomínek, stížností**. Uživatelé, kteří nastupují do nácvikového bydlení, jsou seznámeni také s **Pravidly pro užívání nácvikového bytu MENS SANA, z.ú.** a zavazují se tato pravidla dodržovat. Pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek, stížností a Pravidla pro užívání nácvikového bytu jsou přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení (dále jen Smlouva) a uživatelé jsou s nimi seznámeni při podpisu Smlouvy. Práva a povinnosti související s poskytováním služby podpora samostatného bydlení a Pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek, stížností jsou umístěna na nástěnce v sídle organizace – Ukrajinská 1533/13, Ostrava-Poruba.

- 1) Pro přímou práci s uživateli má MENS SANA, z.ú. vypracována **Vnitřní pravidla zajišťující ochranu práv uživatelů služby**. Zde jsou vymezeny situace, ve kterých by mohlo docházet k porušování práv uživatelů ze strany pracovníků MENS SANA, z.ú., stejně jako postupy pro jejich nápravu, jestliže k takovému porušení dojde.
- 2) MENS SANA, z.ú. má vypracovány rovněž případné kolize – **střety zájmů**, ke kterým by mohlo v průběhu poskytování služby docházet a pravidla pro jejich předcházení. Zde jsou



Podpora samostatného bydlení

vymezeny situace, ve kterých by mohlo docházet ke střetům zájmů mezi pracovníky a uživateli služby, případně osob blízkých, stejně jako pravidla pro jejich předcházení.

Vnitřní pravidla zajišťující ochranu práv uživatelů MENS SANA, z.ú.

1) Právo na soukromí

Příklady možného porušení práva:

Pracovník jedná s klientem v přítomnosti dalších osob (jiných pracovníků, uživatelů, cizích osob) a probírá s ním osobní záležitosti, aniž by na tomto byli domluveni.

Pravidla pro předcházení:

- Pracovníci jednájí se zájemci a uživateli vždy v takovém čase a prostoru, aby bylo zajištěno jejich soukromí. Individuální rozhovory pracovníků se zájemci (případně i uživateli) probíhají v hovornách, probíhá-li rozhovor v sídle organizace. Na hovornách visí hodinové rozpisy. Povinností jednotlivých pracovníků je označit zde časové rozmezí a jméno pracovníka, který bude v hovorně v daném čase s uživatelem jednat. Rozpisy se vytvářejí vždy na aktuální týden, to znamená, že nejpozději v pondělí daného týdne jsou rozpisy na hovornách vyplněny. U mimořádných a nečekaných schůzek je možné rozpis aktualizovat v průběhu celého týdne. Během jednání s uživatelem jsou dveře hovorny označeny tabulkou „Prosím nerušit“ tak, aby bylo zajištěno soukromí a klid pro jednání.
- Pracovníci mají v průběhu jednání vypnutý mobilní telefon.
- Pokud jsou hovorny obsazeny, může rozhovor proběhnout i v kanceláři sociálních pracovníků.
- Pokud uživatel nesouhlasí s tím, aby jednání proběhlo v kanceláři sociálních pracovníků, nabídne pracovník možnost jednání v jiném vhodném prostoru (kavárna, domácnost uživatele, apod.) a to vždy pouze po dohodě s uživatelem.
 - Pokud to situace vyžaduje, uživatel s tím souhlasí a je předem informován, může být jednání přítomna i další přizvaná osoba – pracovník, praktikant, jiný odborník či osoba blízká).
 - Probíhá-li hovor v domácnosti zájemce či uživatele (vlastní domácnost, tréninkový byt apod.) a jsou-li v domácnosti přítomni jiní lidé (rodinní příslušníci, spolubydlíci), řídí se pracovník přáním klienta, zda bude hovor probíhat někde v soukromí (je-li tam taková možnost), anebo zda souhlasí, aby v místnosti byly i jiné osoby.



Podpora samostatného bydlení

Pracovník vstupuje do nácvikového bytu klienta bez předchozího ohlášení a klient návštěvu nečeká.

Pravidla pro předcházení:

- V podnájemní smlouvě je dohodnuto, kdy pracovník může vstoupit do nácvikového bytu. Jedná se o prohlídku např. za účelem, zda je byt udržován v pořádku, za účelem kontroly spotřebičů. Každá návštěva je domluvena alespoň jeden den předem.
- Jedná-li se o situaci, kdy se pracovník domnívá, že by klient mohl být ohrožen na životě, toto pravidlo neplatí a pracovník jedná v zájmu klienta a dle krizového plánu.
- Jedná-li se o situaci zjištěného porušení pravidel pro Pracovník vstupuje do nácvikového bytu bez předchozího ohlášení při zjištění porušování pravidel pro užívání nácvikového bytu.

Příklady možného porušení práva:

Pracovník doprovází uživatele na úřad, kde uživatel vyřizuje své osobní záležitosti. Pracovník zde vystupuje při jednání jako pomáhající profesionál (sdělí jméno vysílající organizace, případně jakou službu poskytuje), čímž může uživatele stigmatizovat.

Pravidla pro předcházení:

- Pracovník nesděluje, kdo je a jakou má na uživatele vazbu, aniž by toto měl s uživatelem dohodnuto. Před plánovaným doprovodem si proto s uživatelem nejprve domluví „scénář“ jednání – zda se jedná pouze o doprovod nebo bude i aktivně pomáhat s vyřízením záležitostí.
- Vyjasní si také, jak postupovat v situaci, kdy by byl dotázán na vazbu k uživateli. Nejprve nabídne, že se představí jménem - jako doprovod - známý, kamarád. Jako pracovník organizace poskytující sociální služby se představuje pouze na výslovné přání uživatele.

Pravidla pro nápravu:

V případě porušení práva na soukromí uživatelů je postupováno takto:

Jednání s uživatelem popř. zájemcem o službu v hovorně zařízené MENS SANA, z.ú.:



Podpora samostatného bydlení

- 1) Povinností pracovníka je omluvit se uživateli, který byl porušením práva dotčen.
- 2) Pracovník se snaží sjednat okamžitou nápravu (např. při opakovaném vyrušení během jednání z důvodu chybějícího rozpisu nebo tabulky „Prosím, nerušit“, pověsí jednající pracovník tabulku na dveře).
- 3) Při opakovaném porušení práv uživatele (např. pracovník jedná s uživatelem před jeho příbuznými, přestože si to uživatel nepřeje) projedná toto vedoucí služby na poradě služby obecně se všemi pracovníky služby. Pokud se situace týká opakovaně stejného pracovníka, vedoucí služby si sjedná s tímto pracovníkem osobní schůzku a situaci s ním projedná, udělí slovní výtku, případně písemnou výtku.
- 4) Výsledkem porady služby, popř. jednání vedoucího služby s konkrétním pracovníkem, je zápis z porady či zápis z osobního jednání s pracovníkem s návrhem nápravy – sankce: slovní výtka, písemná výtka, kterou uděluje vedoucí služby.
- 5) Podle míry zavinění následuje snížení platového výměru pracovníka, po třech písemných výtkách v jednom kalendářním roce u téhož pracovníka následuje rozvázání pracovního poměru s tímto pracovníkem.

2) Právo na svobodné rozhodování

Příklady možného porušení práva:

Pracovník zjistí, že uživatel má problém udržovat pořádek v domácnosti a nutí uživatele k nácviku úklidu.

Pracovník se domnívá, že by uživateli pomohlo, kdyby si domácnost vybavil novým, dle pracovníka užitečným, předmětem nebo že by uživateli pomohlo pořídit si zvíře a svým jednáním činí nátlak na uživatele, aby věc (zvíře) obstaral.

Pracovník přesvědčuje uživatele, že jeho chování je podle mínění pracovníka nemorální a měl by činit nápravu.

Pravidla pro předcházení porušení práva:

- V rozhovorech s uživateli pracovníci dbají na svobodné rozhodnutí uživatele. Základním prvkem je naslouchání uživateli. Pracovníci mohou pouze nabízet vhodné možnosti k řešení situace uživatele, nikoliv ovlivňovat svobodné rozhodnutí uživatele tím, že mu vnucují vlastní názor.
- Uživatel není nucen ke vstupu do služby. Jde o jeho svobodné rozhodnutí, které může kdykoliv změnit vypovězením Smlouvy o poskytování sociální služby.
- Každý uživatel má právo svobodně se rozhodovat o tom, jak bude vypadat jeho domácnost a zda si něco nového do ní pořídí. Pracovník může uživateli sdělit návrh,



Podpora samostatného bydlení

nikoli jej však přesvědčovat, ať jedná dle něho. Pracovníci nevnucují uživateli svůj názor na to, co pro něj je či není vhodné nebo potřebné. Respektují vždy rozhodnutí uživatele a spolupracují s ním na dosažení stanoveného cíle, pravidelně se scházejí a vyhodnocují, jak se daří cíle plnit.

- Výjimkou jsou nácvikové byty, kde jsou stanovena **Pravidla pro užívání nácvikového bytu MENS SANA, z.ú.** S pravidly je uživatel seznámen při podpisu Smlouvy a jsou také přílohou této Smlouvy (v případě, že uživatel bude podnájemníkem nácvikového bytu). Souhlas s těmito pravidly klient stvrzuje podpisem.

Pravidla pro nápravu:

- 1) Při řešení celé záležitosti se prvotně jedná s uživatelem služby. Pokud bylo u události přítomno více osob, jedná se druhotně i s těmito osobami.
- 2) Povinností pracovníka je omluvit se uživateli, který byl porušením práva dotčen.
- 3) Při opakovaném porušení práv uživatele, projedná toto vedoucí služby na poradě služby obecně se všemi pracovníky služby. Pokud se situace týká opakovaně stejného pracovníka, vedoucí služby si sjedná s tímto pracovníkem osobní schůzku a situaci s ním projedná, udělí slovní výtku, případně písemnou výtku.
- 4) Výsledkem porady, popř. jednání vedoucího služby s konkrétním pracovníkem, je zápis z porady či zápis z osobního jednání s pracovníkem s návrhem nápravy – sankce: slovní výtku, písemná výtku, kterou uděluje vedoucí služby.
- 5) V případě závažnějšího porušení následuje rozhovor, u něhož je přítomen pracovník, který se porušení práva dopustil, vedoucí služby a ředitel organizace. Výstupem jednání je zápis z tohoto jednání a návrh na nápravu a sankce, dle závažnosti porušení (písemná výtku ředitele organizace, finanční postih).
- 6) Podle míry zavinění následuje snížení platového výměru pracovníka, po třech písemných výtkách v jednom kalendářním roce u téhož pracovníka následuje rozvázání pracovního poměru s tímto pracovníkem.

3) Právo na ochranu před zneužíváním osobních a citlivých údajů

Příklady možného porušení práva:

Pracovník MENS SANA, z.ú. předal osobní a důvěrné informace o uživateli jiné osobě mimo organizaci nebo osobám, institucím, které nejsou uvedeny v uživatelově Souhlasu se zpracováním osobních a citlivých údajů.



Podpora samostatného bydlení

Vedoucí služby shromažďuje informace o bývalém uživateli, který již ukončil Smlouvu o poskytování sociální služby podpora samostatného po 10-leté lhůtě určené k archivaci údajů o uživateli nebo u zveřejňování uměleckých děl uživatelů bez jeho souhlasu.

Pravidla pro předcházení:

- Při uzavírání Smlouvy podepisuje uživatel **Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů** (dále jen Souhlas).
- Všichni pracovníci MENS SANA, z.ú., pracovníci na DPP, praktikanti a stážisté a dobrovolníci, podepisují souběžně s příslušnou smlouvou také **Prohlášení o mlčenlivosti**, ve kterém se zavazují, že o skutečnostech, se kterými přijdou v průběhu práce v MENS SANA, z.ú. do styku, a které jsou v zájmu uživatele, budou zachovávat důsledně mlčenlivost, a to i po skončení sjednané práce/odborné stáže, praxe.
- Uživatelé jsou při podpisu Smlouvy informováni o tom, že mají právo nahlížet do své spisové dokumentace i do souboru informací o své osobě v elektronické databázi MENS SANA, z.ú.
- Pracovníci nepředávají informace žádné jiné osobě nebo subjektu, který by vyžadoval informace o uživateli, aniž by měl k tomuto uživatelův souhlas.
- Sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách si mezi sebou předávají informace o uživateli a vše se zavádí do interní databáze nebo do zápisů z porad služby.
- Vedoucí služby provádí jednou ročně revizi Smluv a spisových dokumentací bývalých uživatelů. Vedoucí služby pověří pracovníka, který odveze spisové dokumentace uživatelů, u nichž došlo k vypršení 10-leté lhůty určené k archivaci, do firmy zabývající se skartováním osobních údajů.

Pravidla pro nápravu:

- 1) Při řešení celé záležitosti se prvotně jedná s uživatelem služby. Pokud bylo u události přítomno více osob, jedná se druhotně i s těmito osobami.
- 2) Povinností pracovníka je omluvit se uživateli, který byl porušením práva dotčen.
- 3) Pracovník se snaží sjednat okamžitou nápravu (odstranění informací o uživateli, nebo jeho děl, které byly zveřejněny, likvidace uživatelových údajů, které byly neoprávněně shromažďovány).
- 4) Při opakovaném porušení práv uživatele, projedná toto vedoucí služby na poradě služby obecně se všemi pracovníky služby. Pokud se situace týká opakovaně stejného pracovníka, vedoucí služby si sjedná s tímto pracovníkem osobní schůzku a situaci s ním projedná, udělí slovní výtku, případně písemnou výtku.



Podpora samostatného bydlení

- 5) Výsledkem porady, popř. jednání vedoucího služby s konkrétním pracovníkem, je zápis z porady či zápis z osobního jednání s pracovníkem s návrhem nápravy – sankce: slovní výtka, písemná výtka, kterou uděluje vedoucí služby.
- 6) V případě závažnějšího porušení následuje rozhovor, u něhož je přítomen pracovník, který se porušení práva dopustil, vedoucí služby a ředitel organizace. Výstupem jednání je zápis z tohoto jednání a návrh na nápravu – sankce (písemná výtka ředitele organizace, finanční postih).
- 7) Podle míry zavinění následuje snížení platového výměru pracovníka, po třech písemných výtkách v jednom kalendářním roce u téhož pracovníka následuje rozvázání pracovního poměru s tímto pracovníkem.

8) Právo na zachování lidské důstojnosti

Příklad možného porušení práva:

Pracovník začne novému uživateli, který je velmi mladý, tykat, aniž by se s ním předtím takto dohodnul.

Pracovník začne nového uživatele oslovovat přezdívkou, aniž by si sám uživatel přál, aby byl takto oslovován.

Pracovník se vyjadřuje o uživateli s despektem.

Pravidla pro předcházení:

- Pracovníci uživatelům vykají. Zpravidla se vzájemně s pracovníky oslovují křestními jmény, pokud s tím uživatel souhlasí a vzájemně se takto dohodnou. Pokud si uživatel přeje tykání, je možné se s uživatelem domluvit na oboustranném tykání (souhlasit musí obě strany).
- Všichni uživatelé mají stejná práva. Pracovníci neznevýhodňují anebo naopak nezvýhodňují uživatele na úkor jiného uživatele nebo pracovníka MENS SANA, z.ú. Uživatelé nejsou při aktivitách žádným způsobem ponižováni, zesměšňováni, ani není jinak snižována jejich lidská důstojnost.
- Pracovníci se vyjadřují o uživatelích s respektem.

Pravidla pro nápravu:

- 1) Při řešení celé záležitosti se prvotně jedná s uživatelem služby. Pokud bylo u události přítomno více osob, jedná se druhotně i s těmito osobami.
- 2) Povinností pracovníka je omluvit se uživateli, který byl porušením práva dotčen.
- 3) Při opakovaném porušení práv uživatele, projedná toto vedoucí služby na poradě sociální rehabilitace obecně se všemi pracovníky sociální rehabilitace. Pokud se situace týká



Podpora samostatného bydlení

opakovaně stejného pracovníka, vedoucí služby si sjedná s tímto pracovníkem osobní schůzku a situaci s ním projedná, udělí slovní výtku, případně písemnou výtku.

- 4) Výsledkem porady podpory samostatného bydlení, popř. jednání vedoucího služby s konkrétním pracovníkem, je zápis z porady či zápis z osobního jednání s pracovníkem s návrhem nápravy – sankce: slovní výtku, písemná výtku, kterou uděluje vedoucí služby.
- 5) V případě závažnějšího porušení následuje rozhovor, u něhož je přítomen pracovník, který se porušení práva dopustil, vedoucí služby a ředitel organizace. Výstupem jednání je zápis z tohoto jednání a návrh na nápravu – sankce (písemná výtku ředitele organizace, finanční postih).
- 6) Podle míry zavinění následuje snížení platového výměru pracovníka, po třech písemných výtkách v jednom kalendářním roce u téhož pracovníka následuje rozvázání pracovního poměru s tímto pracovníkem.

9) Právo na osobní svobodu

Příklad možného porušení práva:

Pracovník se uživateli snaží stanovit přísný režim v nácvikovém (případně i v jeho vlastním) bytě. Např. mu určuje, kdy přesně a jak často se má uživatel sprchovat, jak má trávit den atp.

Pravidla pro předcházení:

- Pracovníci nestanovují uživatelům žijícím ve vlastních bytech žádná pravidla.
- Uživatelé se při užívání nácvikového bytu řídí pravidly stanovenými pro tyto byty.

Ostatní

záležitosti, jako např. pohyb po bytě, způsob trávení volného času, jsou zcela na svobodné vůli uživatele.

- Uživatelé mají volný pohyb po prostorách MENS SANA, z.ú. Do kanceláří sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kanceláře ředitelky, učebny, hovorů i skupinové místnosti uživatelé vstupují po zaklepání a poté jsou pracovníky pozváni dále, pokud neprobíhá porada nebo jiné jednání, uživatelé nejsou bezdůvodně odmítáni.
- Uživatelé i zájemci o službu jsou do objektu budovy sídla organizace puštěni po zazvonění na hlavní budově u vstupních dveří.
- Pracovníci mají popsány situace, v nichž by mohlo dojít k omezení osobní svobody uživatele (do zařízení přichází dekompenzovaný uživatel) – viz. Standard č. 14.

Pravidla pro nápravu:



Podpora samostatného bydlení

- 1) Při řešení celé záležitosti se prvotně jedná s uživatelem služby. Pokud bylo u události přítomno více osob, jedná se druhotně i s těmito osobami.
- 2) Povinností pracovníka je omluvit se uživateli, který byl porušením práva dotčen.
- 3) Pracovník se snaží sjednat okamžitou nápravu (pustit uživatele do zařízení, nabídnout uživateli místo k sezení).
- 4) Při opakovaném porušení práv uživatele (např. pracovníci nepouštějí uživatele do budovy organizace, nutí uživatele k dodržování přísného režimu v jeho vlastním bytě) projedná toto vedoucí služby na poradě služby obecně se všemi pracovníky služby. Pokud se situace týká opakovaně stejného pracovníka, vedoucí služby si sjedná s tímto pracovníkem osobní schůzku a situaci s ním projedná, udělí slovní výtku, případně písemnou výtku.
- 5) Výsledkem porady, popř. jednání vedoucího služby s konkrétním pracovníkem, je zápis z porady či zápis z osobního jednání s pracovníkem s návrhem nápravy – sankce: slovní výtku, písemná výtku, kterou uděluje vedoucí služby.
- 6) V případě závažnějšího porušení následuje rozhovor, u něhož je přítomen pracovník, který se porušení práva dopustil, vedoucí služby a ředitel organizace. Výstupem jednání je zápis z tohoto jednání a návrh na nápravu – sankce (písemná výtku ředitele organizace, finanční postih).
- 7) Podle míry zavinění následuje snížení platového výměru pracovníka, po třech písemných výtkách v jednom kalendářním roce u téhož pracovníka následuje rozvázání pracovního poměru s tímto pracovníkem.

10) Právo na svobodu náboženského vyznání

Příklad možného porušení práva:

Pracovník přesvědčuje uživatele nebo zájemce o službu, že je jeho víra v Boha nesmyslná, protože neexistuje žádný vědecký důkaz o jeho existenci a snaží se ho přesvědčit o „své pravdě“.

Pracovník naopak přesvědčuje uživatele nebo zájemce o službu o účinnosti modliteb, i když je toto uživateli cizí.

Pravidla pro předcházení porušení práva:

- Při jednání se zájemcem o službu pracovník nenahlíží na odlišnosti v myšlení, způsobu života, rasy a náboženského vyznání zájemce. Tyto odlišnosti nejsou překážkou pro přijetí do služby nebo zařazení do pořadníku zájemců o službu.
- Pro práci s uživatelem nebo při práci vedoucí služby se zájemcem o službu nezjišťují pracovníci ani vedoucí služby citlivé údaje jako např. náboženské vyznání, občanství, pokud to uživatelé nebo zájemci o službu sami nesdělí. Uživatelé a zájemci o službu



Podpora samostatného bydlení

sdělují jen ty informace, které sami chtějí sdělit a ty, které jsou pro náplň účelu spolupráce důležité.

- Jestliže společně narazí na takové téma, pracovník nebo vedoucí služby respektuje pohled uživatele nebo zájemce o službu. V žádném případě jej neznevažuje, nesnaží se uživatele nebo zájemce od jeho přesvědčení odradit, změnit jej podle svých představ.

Pravidla pro nápravu:

- 1) Při řešení celé záležitosti se prvotně jedná s uživatelem služby. Pokud bylo u události přítomno více osob, jedná se druhotně i s těmito osobami.
- 2) Povinností pracovníka je omluvit se uživateli, který byl porušením práva dotčen.
- 3) Při opakovaném porušení práv uživatele, projedná toto vedoucí služby na poradě služby obecně se všemi pracovníky služby. Pokud se situace týká opakovaně stejného pracovníka, vedoucí služby si sjedná s tímto pracovníkem osobní schůzku a situaci s ním projedná, udělí slovní výtku, případně písemnou výtku.
- 4) Výsledkem porady, popř. jednání vedoucího služby s konkrétním pracovníkem, je zápis z porady či zápis z osobního jednání s pracovníkem s návrhem nápravy – sankce: slovní výtku, písemná výtku, kterou uděluje vedoucí služby.
- 5) V případě závažnějšího porušení (znevažování, přesvědčování o změně uživatelova myšlení, svědomí nebo náboženského vyznání) následuje rozhovor, u něhož je přítomen pracovník, který se porušení práva dopustil, vedoucí služby a ředitel organizace. Výstupem jednání je zápis z tohoto jednání a návrh na nápravu – sankce (písemná výtku ředitele organizace, finanční postih).
- 6) Podle míry zavinění následuje snížení platového výměru pracovníka, po třech písemných výtkách v jednom kalendářním roce u téhož pracovníka následuje rozvázání pracovního poměru s tímto pracovníkem.

Pokud se objeví další možné případy porušení práv uživatelů, pracovníci tuto informaci sdělí vedoucí služby. Vedoucí služby toto probere na poradě služby, zavede do tabulky na konci metodického materiálu a při další revizi se nový příklad porušení práva uživatele zapracuje do metodiky.

Podpora samostatného bydlení Střety zájmů

Střet = dilema, představuje nepříjemné a náročné rozhodování v určitých, více či méně, sporných situacích.

1) Práce s uživatelem, ke kterému má některý z pracovníků osobní vazbu

- Ke střetu může dojít mezi uživatelem služeb a pracovníkem, ke kterému má uživatel osobní vazbu. Uživatel by mohl být díky tomuto postavení zvýhodňován nebo naopak znevýhodňován vůči ostatním uživatelům.

Pravidla pro řešení:

- V tomto případě pracovník projedná celou situaci s uživatelem, ke kterému má pracovník blízkou vazbu a s uživatelem pracuje dále pracovník bez blízké vazby k uživateli. O tom, kdo z klíčových pracovníků bude s takovým uživatelem pracovat, rozhodne vedoucí služby po poradě služby podpora samostatného bydlení. Klíčovým pracovníkem může být pouze pracovník bez blízké vazby k uživateli.
- U skupinových aktivit, kde lze uživatele předat jinému pracovníkovi, komunikuje s uživatelem jiný pracovník.
- U skupinových aktivit, kde nelze předat uživatele jinému pracovníkovi, využívá pracovník intervizí a pravidelných individuálních supervizí.
- U situace střetu, kdy žádá o poskytnutí služby zaměstnanec, se kterým byl ukončen pracovní poměr, zachází pracovníci s takovou osobou stejně jako s uživatelem, ke kterému má pracovník osobní vazbu.
- U situace střetu, kdy žádá o poskytnutí služby zaměstnanec, se kterým byl ukončen pracovní poměr, a všichni pracovníci mají k takové osobě blízkou vazbu, pomohou pracovníci zájemci o službu zprostředkovat jinou službu.

2) Pracovník pracuje se dvěma uživateli z jedné rodiny

- Do zařízení přicházejí dva rodinní příslušníci (např. matka s dcerou) a oba žádají poskytnutí stejné sociální služby. Ke střetu by mohlo dojít tehdy, mají-li společného klíčového pracovníka. Pracovník pak může být ovlivňován, často i protikladnými sděleními od obou rodinných příslušníků, což může mít za následek pokřivení vztahu k jednomu či druhému uživateli a ovlivnit tak kvalitu poskytované služby.

Pravidla pro řešení:



Podpora samostatného bydlení

- Jsou-li ve službě uživatelé z jedné rodiny, nemají nikdy stejného klíčového pracovníka.
- U skupinových aktivit stanoví klíčový pracovník s uživatelem konkrétné den a čas skupinové aktivity, aby uživatelé ze stejné rodiny docházeli na skupinovou aktivitu v odlišný čas.

3) Uživatel se zamiluje do pracovníka

- Ke střetu dochází tehdy, když zamilovanost uživatele ovlivňuje motivy pro čerpání aktivit, práci na osobních cílech či plánování služby. Uživatel nepotřebuje tolik službu, jako spíš blízkost klíčového pracovníka.

Pravidla pro řešení:

- V takovém případě celou situaci projedná pracovník s uživatelem, vymezí jasnou hranici spolupráce, zdůrazní, že se vztah pracovníka k uživateli nezměnil a zůstává stále na pracovní úrovni.
- Pokud se uživatel jednoznačně vyjádří, že má problém spolupracovat s pracovníkem, do kterého je zamilován, pracovník zprostředkuje možnost spolupráce s jiným pracovníkem.
- U aktivit, kde lze uživatele předat jinému pracovníkovi, komunikuje s uživatelem jiný pracovník.
- U aktivity, kde uživatele nelze předat jinému pracovníkovi a uživatel porušuje stanovená pravidla (překračuje hranice – fyzická, prostorová vzdálenost, časové ohraničení poskytované služby), bude s uživatelem jednat vedoucí služby o jasném vymezení podmínek spolupráce.
- Vždy využívá pracovník intervizí, pravidelných individuálních supervizí, popř. týmové supervize.

4) Uživatel nebo zájemce o službu žádá o službu krátce před skončením provozní doby

Podpora samostatného bydlení

- Ke střetu může dojít tehdy, jestliže chce pracovník vyhovět požadavkům a potřebám příchozího a zároveň si je vědom, že potřebuje pro kvalitní jednání se zájemcem či uživatelem služby dostatečný časový prostor.

Pravidla pro řešení:

- Organizace má stanovená pravidla, ve kterých je tato situace popsána, uživatelé jsou při podpisu Smlouvy s těmito pravidly seznámeni (Práva a povinnosti související s poskytováním služby podpora samostatného bydlení).
- Uživatelé ani zájemci o službu nejsou odmítáni, ale je s nimi domluvena schůzka v nejbližším možném termínu.

5) Pracovník má problematický vztah k uživateli

- Ke střetu může dojít v případě, že se jedná o situaci, kdy je pracovník do uživatele zamilovaný, cítí k němu odpor, má z uživatele strach apod.

Pravidla pro řešení:

- Pracovník se tuto situaci snaží zvládnout, ale je nutné, aby toto přinesl na týmovou poradu, aby případně využil intervizi, individuální supervizi s cílem nalézt řešení, zvládnout problémovou situaci.
- V situacích, kdy je to možné, přizve k jednání (aktivitě) dalšího pracovníka.
- V případě, že předchozí body selžou a pokud je to možné z kapacitních důvodů, vedoucí služby zvolí uživateli jiného klíčového pracovníka.

6) Uživatel si přeje využít podporu přímo ve své domácnosti, kde má za ním pracovník docházet, ale pracovník cítí jako ohrožení špatné hygienické podmínky v domácnosti klienta (např. velký nepořádek)

- Ke střetu může dojít tehdy, kdy uživatel vyžaduje např. nácviky vaření, schůzky v domácnosti, ale hygienické podmínky v bytě jsou tak špatné, že se pracovník může obávat nákazy infekční nemocí.

Pravidla pro řešení:

- Pracovník klientovi asertivně nabídne podporu při úklidu (nácviky úklidu), případně i zprostředkování služby, která by situaci mohla lépe vyřešit.



Podpora samostatného bydlení

- Pokud toto klient odmítne a smyslem spolupráce by mohlo být setkávání a řešení uživatelova problému i v jiných prostorách, navrhne pracovník uživateli jiné místo pro setkávání.
- Pokud uživatel odmítne jak návštěvy úklidu, zprostředkování služby, tak i setkávání mimo uživatelovu domácnost, služba uživateli poskytnuta nebude.

Pokud se objeví další možné případy střetů zájmů, pracovníci tuto informaci sdělí vedoucí služby. Vedoucí služby toto probere na poradě služby, zavede do tabulky na konci metodického materiálu a při další revizi se nový příklad střetu zájmu zapracuje do metodiky.

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ VĚCNÝCH A FINANČNÍCH DARŮ

Přijímání darů od uživatelů:

- Pracovník může přijmout od uživatele či blízké osoby uživatele, rodinného příslušníka uživatele pouze věcný dar, a to tehdy, jestliže jeho částka nepřekračuje 200,-Kč (čaj, káva, bonboniéra, kytice, vlastní výrobek).
- Pracovník MENS SANA, z.ú. nesmí přijmout od uživatele dar s vyšší peněžitou hodnotou než 200 Kč s výjimkou dáreků ruční výroby, u kterých nelze jednoznačně určit cenu výrobku. V případě darů, které jsou vyrobeny uživatelem, platí pravidlo, že pracovník nepřijímá dary, kdy náklady na výrobu daru jsou vyšší než 200 Kč.
- Když pracovník dar přijme, uživateli poděkuje a sdělí, jak s dárkem naloží (např. dárek vezme na společné setkání pracovníků a uživatelů nebo dárek přinese na poradu, kde se podělí s pracovníky nebo si dárek vezme domů – dle zvážení pracovníka). Pracovník může nabízený dárek od uživatele odmítnout. Důvodem pro odmítnutí je nevhodnost nebo nevkusnost daru a uživateli je důvod odmítnutí daru slušně vyjasněn.

Přijímání darů od fyzických a právnických osob:

- Pracovníci finanční ani věcné dary (do 200 Kč) od fyzických nebo právnických osob nepřijímají.
- Dárce, který má v úmyslu předat věcný dar nebo finanční dar, je odkázán pracovníkem na ředitele organizace, který jako jediný je oprávněn tyto dary přijímat. Ředitel organizace s dárce sepisuje příslušnou Darovací smlouvu. Pravidla pro přijímání darů a nakládání s nimi jsou popsány ve **směrnici č.4/1/2011 Pravidla pro přijímání darů a nakládání s dary.**



MENS SANA, z.ú. Ukrajinská 1533/13, 708 00 Ostrava-Poruba, tel: 596 918 104

Podpora samostatného bydlení

- V případě, že ředitel organizace není přítomen, může darovací smlouvu s dárce sepsat na základě plné moci vedoucí služby. Období zastupitelnosti určuje ředitel organizace.