

## STŘETY ZÁJMŮ – PRAVIDLA JAK POSTUPOVAT A PŘEDEJÍT KE STŘETŮ ZÁJMŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pracovníci pečovatelské služby jsou si vědomi, že svými postoji vůči klientům významně ovlivňují chování a pohodu uživatele. Proto se vědomě snaží předcházet situacím, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů.

Možné situace, ve kterých může dojít ke střetu zájmů mezi pracovníky pečovatelské služby a klientem a jejich řešení:

### SITUACE

**Pracovník pečovatelské služby má na formu, kvantitu i kvalitu služby jiný názor, než klient, případně klient domluvenou službu odmítá. Klient vyžaduje při vykonávání sociálních služeb nestandardní postupy náročnější pro pracovníka pečovatelské služby časově, pracně, odborně.**

### ŘEŠENÍ

Pracovník pečovatelské služby respektuje volbu a vůli klienta (případně jeho zákonného zástupce nebo opatrovníka). Poskytuje však pouze takové služby, které jsou domluveny, žádané a zakotveny ve smlouvě. V případě vyšších nároků na službu (časový rozsah, pracnost, odbornost) a podle aktuální situace nabízí klientovi rozšíření služeb nebo nabídne a zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, které jsou schopny naplnit potřeby a požadavky klienta.

### SITUACE

**Uživatel se k pracovníkům pečovatelské služby chová vulgárně, hrubě, nevhodně, agresivně.**

### ŘEŠENÍ

Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění klienta. Upozorní klienta, že pokud bude jeho chování nadále agresivní, přivolá Městskou policii Černošice. V případě, že se agrese stupňuje a hrozí fyzické napadení, Pracovník urychleně opustí domácnost klienta a službu neposkytne. Vedoucí DPS se sociální pracovníci navštíví klienta den po té, uživatele upozorní na dodržování Vnitřních pravidel a zdůrazní, že pokud by se situace měla opakovat, dojde k okamžitému ukončení Smlouvy. O celém případě je kontaktována osoba blízká, které je uvedena ve spisu klienta. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

### SITUACE

**Pracovník PS poskytující služby je vůči uživateli podjatý. Klient je rodinný příslušník pracovníka pečovatelské služby případně osoba, která je v osobním vztahu nebo ve sporu s pracovníkem pečovatelské služby.**

## ŘEŠENÍ

Pracovník pečovatelské služby vždy nahlásí skutečnost sporu s uživatelem, příbuzenský nebo osobní vztah k uživateli vedoucímu DPS, případně sociálnímu pracovníkovi. Vedoucí DPS bude tuto situaci řešit podle konkrétní situace. V případě sporu nebo podjatosti bude vedoucí DPS situaci řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto uživatele převede jinému pracovníkovi pečovatelské služby.

## SITUACE

**Klient si stěžuje na pracovníka PS a má obavy z následků.**

## ŘEŠENÍ

Klienti i pracovníci PS jsou si vědomi práva na uplatnění stížnosti, kterou chápou jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Vědí o právu uživatele zůstat v anonymitě. Pracovníci PS jsou srozuměni s tím, že případné negativní dopady z jejich strany vůči uživatelům, podávajících stížnost, budou přísně sankcionovány jako porušení pracovní kázně.

## SITUACE

**Pracovník pečovatelské služby si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestní čin.**

## ŘEŠENÍ

Při podezření na trestní čin má každý pracovník pečovatelské služby ze zákona oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost svému nadřízenému a po dohodě s ním příslušným orgánům státní správy. V případě bezprostředního ohrožení uživatele oznámí pracovník nežádoucí situaci policii.

## SITUACE

**Odlišné názory na poskytování úkonů. V případě, že klient a jeho blízcí mají rozdílné názory na poskytování úkonů (např. Klient vyžaduje určité úkony, jeho blízcí se domnívají, že je to nedostatečné/nadbytečné ...)**

## ŘEŠENÍ

Pracovníci pečovatelské služby se řídí přáním klienta a respektují pouze jeho volbu. O celé události je informován vedoucí pracovník a sociální pracovník pečovatelské služby.

Pečovatelská služba Města Černošice – 500 56 80

Miroslav Strejček  
vedoucí odboru Dům s pečovatelskou službou

Podpis zaměstnanců pečovatelské služby:

Jméno	Příjmení	Podpis
-------	----------	--------