

**Město Adamov – Městský úřad v Adamově**  
**Pod Horkou 2**  
**679 04 Adamov**

**Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova**

**vnitřní předpis č. 5/2012**

---

Článek 1  
**Základní ustanovení**

1.1. Pracovníci pečovatelské služby města Adamova (dále jen pečovatelské služby) vypracovali tento etický kodex, jehož cílem je zaručit dodržování základních práv uživatelů pečovatelské služby.

1.2. Základní povinností pracovníků pečovatelské služby je upřednostnění své profesionální povinnosti a odpovědnosti před svými soukromými zájmy.

1.3. Pracovníci pečovatelské služby (dále jen pracovníci) se řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky, zákony, a dalšími právními předpisy souvisejícími s poskytováním sociálních služeb a platnými vnitřními předpisy poskytovatele, včetně těchto pravidel.

1.4. V případě lidských práv se jedná zejména o tyto zdroje či prameny:

- Evropská úmluva o ochraně lidských práv a základních práv a svobod
- Evropská sociální charta
- Listina základních práv a svobod
- Ústava ČR
- Zákon o sociálních službách
- Občanský zákoník

1.5. Pečovatelská služba respektuje základní lidská práva klientů, jejich nároky vyplývající z platných závazných norem a pravidla občanského soužití. V souvislosti s poskytováním služeb se jedná zejména o tato základní pravidla:

- ochrana osobní svobody
- ochrana soukromí
- ochrana osobních údajů
- ochrana před formami zneužívání
- ochrana před diskriminací.

1.6. Pečovatelská služba je poskytována na základě rovnoprávného smluvního vztahu vyjádřeného uzavřením písemné Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (dále jen Smlouva), mezi poskytovatelem a zájemcem o službu za podmínek jasně definovaných v této Smlouvě.

## Článek 2

### **Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením**

- 2.1. Pracovníci jsou povinni ctít uživatele jako rovnocenné bytosti a chovat se k nim s respektem, pomáhat všem uživatelům se stejným úsilím a přistupovat k nim bez diskriminace v jakékoliv podobě.
- 2.2. Pracovníci jsou povinni respektovat, že oslovování, formu, délku a téma rozhovoru si řídí především uživatelé. Při komunikaci se používá vykání a podle domluvy je možno oslovovat klienta podle jeho přání, což se týká zejména těch, kteří pracovníky znali z osobního kontaktu a například si s nimi tykali ještě před tím, než se stali příjemci pečovatelské služby.
- 2.3. Pracovníci v každém ohledu respektují svobodné rozhodování uživatelů pečovatelské služby, především jejich právo žít životem podle vlastních představ. Za tím účelem umožňují uživateli udržovat jeho styl života, případně nalézt takový, který je společensky přijatelný a současně odpovídá potřebám a požadavkům uživatele.
- 2.4. Součástí poskytovaných služeb je pomoc v naplňování svobody myšlení a náboženského vyznání uživatelů.
- 2.5. Pracovníci se nesmí v žádném případě negativně vyjadřovat o uživatelích, jejich zvycích či způsobech. Nelze rovněž v žádném případě uživatele, jejich zvyky či způsoby, hodnotit. Toto ustanovení platí i pro situace, kdy jsou si pracovníky vzájemně předávány informace o uživatelích v rámci zastupování se nebo supervize.
- 2.6. Poskytovatel pěstuje ve všech svých pracovnících úctu k životu, respekt k uživatelově osobní cti, dobré pověsti a jménu a to tím, že nabízí příslušná školení nebo výcviky.

## Článek 3

### **Předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních práv a svobod osob**

- 3.1. Pracovníci jsou povinni jednat vždy tak, aby byla chráněna důstojnost a lidská práva uživatelů, postupovat vždy tak, aby byla umožněna intimita při všech úkonech pomoci.
- 3.2. Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli při výkonu zaměstnání.
- 3.3. Je rovněž povinností všech pracovníků chránit uživatelovo právo na soukromí a důvěrnost sdělení. Nelze poskytnout žádnou informaci o uživateli bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou případy, kdy jsou ohroženy další osoby, nebo je ohrožen sám uživatel, který není schopen rozeznat ohrožení či hrozící nebezpečí.
- 3.4. Pracovníci považují zajištění bezpečí a jistoty za jeden z důležitých aspektů normálního života člověka, a proto zkoumají, jaká jsou rizika u konkrétních uživatelů a jak těmto rizikům zabránit.

3.5. Pracovníci nesmí nikdy zneužívat oprávnění plynoucí z jejich pracovního postavení a musí si být vědomi, že jejich práce znamená především službu seniorům a lidem s postižením.

3.6. Pracovníci jsou povinni dbát, aby jednotliví uživatelé obdrželi všechny služby, na které mají nárok nebo které si sjednali ve Smlouvě, a to nejen od poskytovatele, ale i od ostatních příslušných zdrojů.

3.7. Pracovníci jsou rovněž povinni poučit uživatele o všech jeho právech a povinnostech, které vyplývají z poskytování pečovatelské služby.

3.8. Je povinností pracovníků dodržovat pravidla a postupy stanovené pro případy, kdy je nutno porušit soukromí uživatele (jedná-li se o záchranu života, zdraví a majetku v krizových a havarijních situacích popsanych v Základních vnitřních pravidlech pečovatelské služby města Adamova, v článku 9).

3.9. Data a informace od uživatelů lze požadovat pouze s ohledem a potřebnost těchto dat při zajištění služeb, které mají být uživateli poskytnuty.

3.10. Pracovníci jsou povinni respektovat právo uživatele na veškeré informace týkající se výkonu pečovatelské služby pro jeho osobu, jsou rovněž povinni poučit uživatele, že má právo nahlížet do spisové dokumentace vedené o jeho osobě .

3.11. Nezbytnou součástí předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních práv a svobod osob, je i možnost podání stížnosti ze strany uživatele či jiné osoby. Postup při přijímání, prošetřování a vyřizování stížností je zakotven ve vnitřním předpisu Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova, v článku 8.

3.12. Pracovníci se mohou dotýkat či jinak fyzicky kontaktovat uživatele pouze s jeho souhlasem.

3.13. S finančními prostředky uživatelů mohou pracovníci nakládat pouze za účelem plateb vymezených ve vnitřním předpisu Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova, v článku 4, a to pouze způsobem stanoveným v témže předpisu.

3.14. Pečovatelská služba je poskytována na základě požadavku uživatele, který si určuje rozsah služby při uzavírání Smlouvy. Uživatel si rovněž určuje konkrétní provádění úkonů dle svých momentálních potřeb. Na žádost uživatele lze rozsah úkonů rozšířit a to uzavřením dodatku ke smlouvě.

3.15. Pracovníci pečovatelské služby jsou při poskytování služeb vázáni obsahem uzavřené Smlouvy s tím, že jednotlivé úkony provádějí s ohledem na přání a požadavky uživatele, pokud to nevyklučují závazná vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova, se kterými byl uživatel řádně seznámen.

#### Článek 4

##### **Postup, pokud k porušení základních práv a svobod dojde**

4.1. Je povinností každého pracovníka pečovatelské služby všechny skutečnosti, které nasvědčují tomu, že došlo k porušení základních práv a svobod uživatele, ohlásit neodkladně

svému nejbližšímu nadřízenému. Až do řádného vyšetření skutečností platí presumpce podezření.

4.2. Nadřízeným pracovníkem uvedeným v bodě 4.1. je pro všechny pracovníky pečovatelské služby vedoucí odboru sociálních a správních věcí Městského úřadu v Adamově (dále jen vedoucí OSSV). Nadřízeným vedoucí OSSV je tajemník, v případě nepřítomnosti tajemníka nebo ve zvlášť závažných případech starosta Města Adamova.

4.3. Nadřízený pracovník je povinen ohlášené skutečnosti prošetřit a o všech oznámených a zjištěných skutečnostech pořídít úřední záznam.

4.4. Při prošetřování události je nadřízený pracovník povinen projednat vše s uživatelem, případně dalšími zúčastněnými osobami.

4.5. V případě podezření, že došlo k jednání, které by mohlo být posuzováno jako porušení trestněprávních norem, je povinností příslušného nadřízeného pracovníka událost oznámit příslušným orgánům činným v trestním řízení.

4.6. V případě porušení povinnosti vyplývající z vnitřních předpisů poskytovatele vyvodí nadřízený pracovník důsledky vyplývající z vnitřního předpisu Pracovní řád, v platném znění. Pracovník bude sankciován dle závažnosti porušení :

4.6.1. domluvou, pohovorem s pracovníkem

4.6.2. přechodným snížením osobního ohodnocení

4.6.3. trvalým snížením osobního ohodnocení

4.6.4. ukončením pracovního poměru

4.6.5. spolu se sankcí uvedenou v bodech 4.6.1, 4.6.2. a 4.6.3. bude pracovník vyzván k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků.

4.7. Nadřízený pracovník učiní rovněž nezbytná opatření (např. výměnu pracovníka zajišťující péči o určitého uživatele či v případě závažnějšího pochybení převedení pracovníka na jinou práci, apod.), aby nemohlo docházet k ovlivňování dotčeného uživatele, jeho zastrašování nebo nátlaku na něho.

4.8. Postupy uvedené v bodech 4.4. až 4.7. platí i v případě, že bude zjištěno porušení základních práv a svobod na základě stížnosti či podnětu jiné fyzické či právnické osoby.

## Článek 5

### **Vymezení situací, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu**

5.1. Ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým je poskytována sociální služba, může docházet v následujících případech:

5.1.1. poskytovatel odmítne zájemce o službu

5.1.2. uživatel požaduje rozšíření úkonů, které nelze z kapacitních důvodů poskytovatelem akceptovat

5.1.3. ze strany uživatele jsou hrubě porušovány povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel pečovatelské služby, k jejichž dodržování se uživatel zavázal podpisem Smlouvy

- 5.1.4. uživatel požaduje takový druh služby nebo způsob provádění dohodnuté služby, který nelze ze strany poskytovatele zajistit
- 5.1.5. došlo ke zhoršení zdravotního stavu a pečovatelská služba nemůže zajistit dostatečně všechny vzniklé potřeby uživatele
- 5.1.6. uživatel požaduje poskytování služby v době, která je mimo rámec provozní doby pečovatelské služby
- 5.1.7. uživatel se chová k pracovníkům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
- 5.1.8. uživatel neoprávněně obvinil (i opakovaně) pracovníka (pracovníky) například z nevhodného chování, krádeže, podvodného jednání či nevhodného chování
- 5.1.9. vznikl rozpor při vyúčtování plateb za poskytnuté služby nebo ve vyúčtování nákupů
- 5.1.10. uživatel si stěžuje na kvalitu dodávaných obědů či zboží zakoupeného pracovníkem na základě jeho objednávky

## Článek 6

### **Pravidla pro řešení situací kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu**

- 6.1. K jednotlivým případům uvedeným v článku 5 jsou stanovena následující pravidla:
- 6.1.1. Poskytovatel může odmítnout zájemce o službu v případě, že požadovanou službu neposkytuje nebo nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá nebo v případě, že osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy. Jestliže poskytovatel odmítne z uvedených důvodů uzavřít se zájemcem o pečovatelskou službu smlouvu, sepíše o této skutečnosti se zájemcem o službu protokol o ústním jednání. Poskytovatel předá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy zájemci, pokud o to zájemce požádá. Poskytovatel současně upozorní zájemce na možnosti poskytování požadovaného druhu služby ze strany jiných dostupných poskytovatelů, pokud jsou k dispozici. Poskytovatel je povinen vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu z důvodu, že nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.
- 6.1.2. Pokud uživatel požaduje rozšíření úkonů, které nelze z kapacitních důvodů poskytovatelem akceptovat, sepíše o této skutečnosti se zájemcem o službu protokol o ústním jednání, který bude založen do dokumentace uživatele. Poskytovatel předá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uživateli, pokud o to uživatel požádá. Poskytovatel současně upozorní uživatele na možnosti poskytování požadovaného ze strany jiných dostupných poskytovatelů, pokud takové jsou k dispozici.
- 6.1.3. Jsou-li ze strany uživatele hrubě porušovány povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel pečovatelské služby, poskytovatel písemně upozorní uživatele na to, že nebude-li sjednána náprava ve lhůtě, kterou s ohledem na situaci poskytovatel v písemném upozornění stanoví, dojde z jeho strany k výpovědi Smlouvy. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi uživateli.
- 6.1.4. Pokud uživatel požaduje takový druh služby nebo způsob provádění dohodnuté služby, který nelze ze strany poskytovatele akceptovat, sepíše o této skutečnosti s uživatelem protokol o ústním jednání, který bude založen do dokumentace uživatele. Poskytovatel předá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uživateli, pokud o to uživatel požádá.

Důvodem pro odmítnutí poskytování požadované služby nebo způsobu poskytování může být nedostatečná kapacita, nebo skutečnost, že službu nelze takto zajistit vzhledem k provozním podmínkám poskytovatele.

Poskytovatel současně upozorní uživatele na možnosti poskytování požadovaného druhu či způsobu ze strany jiných dostupných poskytovatelů, pokud jsou k dispozici.

6.1.5. Pokud došlo ke zhoršení zdravotního stavu uživatele a pečovatelská služba již nemůže zajistit dostatečně všechny vzniklé potřeby uživatele, příslušní pracovníci poskytovatele na tuto skutečnost upozorní uživatele, případně nejbližší příbuzné. Při projednání této skutečnosti uživatele či jeho příbuzné poskytovatel upozorní na všechny mu známé dostupné alternativy řešení situace.

6.1.6. Pokud uživatel požaduje poskytování služby v době, která je mimo rámec provozní doby pečovatelské služby, sepíše poskytovatel o této skutečnosti s uživatelem o službu protokol o ústním jednání, který bude založen do dokumentace uživatele. Poskytovatel předá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uživateli, pokud o to uživatel požádá. Uživateli lze v jeho požadavku vyhovět pouze ve zcela výjimečných případech. Za výjimečné případy je považováno zejména akutní zhoršení zdravotního stavu, kdy není možno uživatele zabezpečit jiným způsobem, např. hospitalizací, péčí příbuzných, jiným poskytovatelem, apod., a to pouze na dobu nezbytnou do doby zajištění uživatele tímto jiným způsobem. Tyto výjimky povoluje vedoucí OSSV.

6.1.7. Chová-li se uživatel k pracovníkům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, postupují pracovníci pečovatelské služby následovně :

Výše uvedené chování musí být oznámeno vedoucí OSSV, která tuto skutečnost zaznamená do spisové dokumentace uživatele. S uživatelem je jeho chování projednáno, při tomto projednání je upozorněn, že v případě opakování svého chování mu může být vypovězena Smlouva. O projednání je pořízen úřední záznam, který se založí do spisové dokumentace uživatele.

V případě, že dojde k opakování nevhodného chování, vedoucí OSSV učiní kroky pro vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Podmínky pro vypovězení Smlouvy jsou dány Smlouvou samotnou.

Jestliže z dokumentace a zvláště zdravotního stavu vyplývá, že je třeba vyrozumět další osobu, např. blízkého příbuzného, je o průběhu řešení této situace tato osoba informována.

6.1.8. Pokud uživatel obvinil nebo opakovaně obviňuje pracovníka nebo pracovníky např. z nevhodného chování, krádeže či podvodného jednání, je postup následující:

- příslušný pracovník je povinen věc neprodleně ohlásit vedoucí OSSV
- věc je řádně prošetřena a při prošetření se postupuje dle článku 4 tohoto vnitřního předpisu a článku 8 vnitřního předpisu Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova
- v případě, že je prošetřením nezvratně zjištěno, že obvinění je neoprávněné, je postup poskytovatele shodný s bodem 6.1.7. tohoto vnitřního předpisu

6.1.9. V případě rozporů vzniklých při vyúčtování plateb za poskytnuté služby nebo ve vyúčtování nákupů je povinen příslušný pracovník v sociálních službách z pečovatelské služby spolu s uživatelem nejprve všechny podklady a účetní doklady znovu překontrolovat a zjistit příčinu rozporů, a tuto skutečnost projednat rovněž s vedoucí OSSV. Pokud ani při překontrolování není zjištěna příčina rozporu, je věc řešena dále dle článku 4 tohoto vnitřního předpisu, případně dle článku 8 vnitřního předpisu Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova.

6.1.10. Pro případ, kdy si uživatel stěžuje :

- a) na kvalitu dodávaných obědů, je stanoven následující postup:

Pracovník pečovatelské služby vyslechne stížnost, udělá o ní krátký úřední záznam a vyrozumí o obsahu stížnosti i dodavatele obědů. O skutečnosti, že došlo ke konkrétní stížnosti na kvalitu oběda, pracovník vyrozumí i vedoucí OSSV. Pokud dojde k opakovaným stížnostem na kvalitu jídla, případně stížnostem hromadného charakteru, vedoucí OSSV písemně na stížnosti upozorní odpovědného vedoucího pracovníka dodavatele jídla a současně požádá o zjednání nápravy.

b) na kvalitu zboží zakoupeného pracovníkem pečovatelské služby na základě jeho objednávky, je stanoven následující postup :

Jedná-li se o stížnost splňující charakter reklamačního řízení, provede pracovník pečovatelské služby reklamaci u prodejce. Jestliže se však jedná o vyslovení nespokojenosti s výběrem zboží způsobené pracovníkem, pokusí se pracovník o výměnu zboží dle pokynů uživatele, pokud je tato výměna s ohledem na místně dostupné zásobování možná. S odkazem na ustanovení ve Smlouvě o poskytování sociální služby je však třeba, aby uživatel dával pracovníkovi pečovatelské služby v záležitosti nákupů jednoznačné pokyny. Jsou-li pokyny příliš všeobecné, je pracovník pečovatelské služby povinen v co nejvyšší míře přání uživatele před nákupem ujasnit.

6.2. Dojde-li ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, jež nejsou specifikovány v článku 5 tohoto vnitřního předpisu, postupuje se obdobně dle bodu 6.1. nejvíce se blížícího situaci a to tak, aby byl postup v souladu s článkem 8 vnitřního předpisu Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova.

## Článek 7

### **Pravidla pro přijímání darů**

7.1. Dary mohou být peněžní, věcné nebo sponzorské.

7. 2. Darem pro účely pečovatelské služby není drobný dárek. Jedná se o květinu, čokoládu, bonbonieru, drobné ovoce, zákusek, posezení u kávy a pečiva nebo ruční práce klientů – např. ručně háčkováná dečka, zvoneček, velikonoční výzdoba na okno, ručně upletené ponožky apod. V tomto případě se jedná o pozornost danou klientem a je možné ji přijmout, a to i s ohledem na to, aby se klient odmítnutím této pozornosti neurazil. Tato pozornost je chápána jako projev spokojenosti klienta, která náleží celému pracovnímu týmu.

7. 3. Přijímání jakýchkoliv jiných věcných či peněžních darů pracovníky pečovatelské služby je nepřijatelné a jednalo by se o porušení etiky a příslušných předpisů Města Adamova.

7.4. Pečovatelská služba města Adamova je zařazena do organizační struktury Městského úřadu v Adamově, proto nelze, aby byly poskytovány dary přímo pečovatelské službě. Dary určené pro pečovatelskou službu lze proto poskytnout pouze formou sponzorství Městu Adamovu prostřednictvím řádně sepsané smlouvy, kterou schvaluje Rada města Adamova. Ve smlouvě lze pak ošetřit skutečnost, že je dar určen pro potřeby pečovatelské služby.

7.5. Poskytnutí daru nesmí být vázáno nebo podmiňováno žádným zvýhodněním určitého uživatele pečovatelské služby oproti ostatním uživatelům.

7.6. Žádný úkon pečovatelské služby ani její průběh nesmí být jakkoliv podmiňován poskytnutím daru Městu Adamovu.

#### Článek 8

#### **Závěrečná ustanovení**

8.1. Tento vnitřní předpis je závazný pro všechny zaměstnance Města Adamova zařazené do Městského úřadu, pracovního týmu Pečovatelské služby města Adamova a další spolupracovníky.

8.2. Tento vnitřní předpis ruší vnitřní předpis Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova č. 7/2007 a dodatek č. 1 k tomuto předpisu.

8.3. Tento vnitřní předpis byl schválen Radou města Adamova dne 13. 4. 2012 a je účinný od 1. 5. 2012.

Jiří Němec  
místostarosta

Bc, Roman Pilát, MBA  
starosta