

Město Adamov
Městský úřad Adamov, Pod Horkou 101/2
679 04 Adamov
Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova

vnitřní předpis č. 1/2023

Článek 1
Základní ustanovení

1.1. Poskytovatel Pečovatelské služby města Adamova (*dále jen „poskytovatel“*) vypracoval tento etický kodex, jehož cílem je zaručit dodržování lidských práv zájemců o službu a klientů pečovatelské služby jako služby sociální péče poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

1.2. Základní povinností pracovníků Pečovatelské služby města Adamova (*dále jen „pracovníci poskytovatele“*) je upřednostnění své profesionální povinnosti a odpovědnosti před svými soukromými zájmy.

1.3. Pracovníci poskytovatele se řídí Etickým kodexem společnosti sociálních pracovníků České republiky¹, zákony a dalšími právními předpisy souvisejícími s poskytováním sociálních služeb, zejména vnitřními předpisy poskytovatele včetně tohoto kodexu.

1.4. V případě dodržování lidských práv se jedná zejména o právní předpisy:

- 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. Poskytovatel respektuje základní lidská práva klientů, jejich nároky vyplývající z platných právních předpisů a pravidel občanského soužití. V souvislosti s poskytováním pečovatelské služby 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 služby sociální péče - pečovatelské

¹ <https://www.socialnipracovnici.cz/file-share>

služby (dále jen „smlouva“) mezi poskytovatelem a zájemcem o službu za podmínek jasně definovaných v této smlouvě. Služba je poskytnuta podle potřeb a přání klienta, nikoliv podle potřeb a přání jeho rodiny.

Článek 2

Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením²

- 2.1. Pracovníci poskytovatele jsou povinni se ke klientům chovat s respektem, pomáhat jim se stejným úsilím a přistupovat k nim bez diskriminace v jakékoliv podobě.
- 2.2. Pracovníci poskytovatele jsou povinni respektovat, že oslovování, formu, délku a téma rozhovoru si řídí především klienti. 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 klienty pečovatelské služby, tedy v tomto případě je tykání na přání klienta na místě.
- 2.3. Pracovníci poskytovatele v každém ohledu respektují svobodné rozhodování klientů, především jejich právo žít životem podle vlastních představ. Za tím účelem umožňují udržovat jejich styl života, i když není společensky přijatelný, ale odpovídá jejich potřebám a požadavkům. Pracovníci poskytovatele jsou povinni respektovat soukromí klienta i prostředí, které si ke svému způsobu života zvolil a nesmí se ohlížet na nic, čím by klient ze společenského stereotypu vybočoval. Současně se ale nesmí jednat o prostředí nebezpečné pro výkon této služby.
- 2.4. Součástí poskytovaných služeb je pomoc v naplňování svobody myšlení a náboženského vyznání klientů.
- 2.5. Pracovníci poskytovatele se nesmí v žádném případě negativně vyjadřovat o klientech, jejich zvycích či způsobech. Nelze rovněž v žádném případě klienty, jejich zvyky či způsoby, hodnotit. Toto ustanovení platí i pro situace, kdy jsou si pracovníky poskytovatele vzájemně předávány informace o klientech v rámci zastupování se, tedy nejdůležitější je taktnost a ohleduplnost.
- 2.6. Poskytovatel tím, že nabízí příslušná školení vede pracovníky poskytovatele k úctě k životu, respektu ke klientově osobní cti a dobré pověsti.

Článek 3

Předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních práv a svobod osob³

- 3.1. Pracovníci poskytovatele jsou povinni jednat vždy tak, aby byla chráněna lidská práva klientů a jejich důstojnost, postupovat vždy tak, aby byla umožněna intimita při všech úkonech pomoci.
- 3.2. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli při výkonu zaměstnání.

² Standard č. 1d) Přílohy č. 2 Vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška“)

³ Standard č. 2a) vyhlášky

3.3. Je rovněž povinností všech pracovníků poskytovatele chránit klientovo právo na soukromí a důvěrnost sdělení. Informaci o klientovi lze dále sdělovat jen na základě jeho výslovného souhlasu, který je založen ve spise. Výjimkou jsou případy, kdy jsou ohroženy další osoby, nebo je ohrožen sám klient, který není schopen rozeznat ohrožení či hrozící nebezpečí.

3.4. Pracovníci poskytovatele považují zajištění bezpečí a jistoty za jeden z důležitých aspektů normálního života člověka, a proto zkoumají, jaká jsou rizika u konkrétních klientů a jak těmto rizikům zabránit.

3.5. Pracovníci poskytovatele nesmí nikdy zneužívat oprávnění plynoucí z jejich pracovního postavení a musí si být vědomi, že jejich práce znamená především službu osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci.

3.6. Pracovníci poskytovatele jsou povinni dbát, aby jednotliví klienti 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 poskytovatele jsou rovněž povinni poučit klienta o všech jeho právech a povinnostech, které vyplývají z poskytování pečovatelské služby.

3.8. Je povinností pracovníků poskytovatele dodržovat pravidla a postupy stanovené pro případy, kdy je nutno porušit soukromí klienta, jedná-li se o záchranu života, zdraví a majetku v krizových a havarijních situacích popsanych v Pravidlech pro poskytování Pečovatelské služby města Adamova.⁴

3.9. Data a informace od klientů lze požadovat pouze s ohledem na potřebnost těchto dat při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty, a to v návaznosti na souhlas, který k tomu souhlas udělil včetně souhlasu osob kontaktních. Naopak pracovníci poskytovatele jsou povinni respektovat právo klienta na veškeré informace týkající se výkonu pečovatelské služby pro jeho osobu.

3.10. 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 klienta či jiné osoby. Postup při přijímání, prošetřování a vyřizování stížností je zakotven ve vnitřním předpisu Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Adamova.

3.11. Pracovníci poskytovatele fyzicky kontaktují a dotýkají se uživatele, jestliže se jedná o provedení úkonů, které s tímto kontaktem souvisejí, a to po předchozím vyjádření klienta, na němž se dohodnou.

3.12. S finančními prostředky klientů mohou pracovníci poskytovatele nakládat pouze za účelem plateb vymezených v Pravidlech pro poskytování Pečovatelské služby města Adamova a v souladu s Popisem úkonů Pečovatelské služby města Adamova⁵.

3.13. Pečovatelská služba je poskytována na základě požadavku klienta, který si určuje rozsah služby při uzavírání smlouvy. Úkony se provádí na základě momentálně zjištěných

⁴ <https://www.adamov.cz/odkazy-a-rady/pecovatelska-sluzba-1>

⁵ <https://www.adamov.cz/odkazy-a-rady/pecovatelska-sluzba-1>

potřeb klienta a poskytovatel je provádí s ohledem na tyto požadavky a pravidla této služby. Tento rozsah se může individuálně měnit.

Článek 4

Postup, pokud k porušení základních práv a svobod dojde⁶

4.1. Je povinností každého pracovníka poskytovatele všechny skutečnosti, které nasvědčují tomu, že došlo k porušení základních práv a svobod klienta, ohlásit neodkladně svému nejbližšímu nadřízenému. Až do řádného vyšetření skutečností platí presumpce podezření.

4.2. Nadřízeným pracovníkem pracovníků uvedených v bodě 4.1. je vedoucí odboru sociálních a správních věcí Městského úřadu Adamov (*dále jen „vedoucí OSSV“*). Nadřízeným vedoucí OSSV je tajemník, v případě jeho nepřítomnosti starosta.

4.3. Nadřízený pracovník uvedený v bodu 4.2. je povinen ohlášené skutečnosti prošetřit a o všech oznámených a zjištěných skutečnostech pořídit úřední záznam.

4.4. Při prošetřování události je nadřízený pracovník uvedený v bodu 4.2. povinen projednat vše s klientem, případně dalšími zúčastněnými osobami.

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

4.6. V případě porušení povinností vyplývajících z vnitřních předpisů poskytovatele vyvodí nadřízený pracovník důsledky vyplývající z vnitřního předpisu Pracovní řád, v platném znění a zákoníku práce.

4.7. Nadřízený pracovník učiní rovněž nezbytná opatření (např. výměnu pracovníka zajišťující péči o určitého klienta či v případě závažnějšího pochybení převedení pracovníka na jinou práci, apod.), aby nemohlo docházet k ovlivňování dotčeného klienta, 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 jiných osob.

Článek 5

Vymezení situací, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu⁷

5.1. Ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy klienta může docházet zejména v následujících případech:

5.1.1. poskytovatel odmítne zájemce o službu v souladu s vnitřními pravidly,

⁶ Standard 2a) vyhlášky

⁷ Standard č. 2b) vyhlášky

5.1.2. klient hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy, za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 kalendářních dní od obdržení vyúčtování a jestliže i po písemném upozornění hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele,

5.1.3. klient se chová k pracovníkům pečovatelské služby prokazatelně takovým způsobem, že jeho záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, tedy jestliže klient ohrožuje pracovníky poskytovatele, hrubě porušuje jejich lidská a občanská práva a oprávněné zájmy a ohrožuje je např. i prostřednictvím svých domácích zvířat, čímž nevytváří podmínky pro bezpečný výkon služby, neoprávněně je obviňuje z nevhodného chování, krádeže a podvodného jednání nebo se tak chovají rodinní příslušníci, osoby blízké či další osoby, které žijí s klientem v domácnosti a přes opětovné písemné upozornění, aby tak nečinili, se tak i nadále chovají,

5.1.4. jestliže zdravotní stav klienta se po dobu poskytování služby zlepšil natolik, že klient již nemá sníženou soběstačnost a nenachází se v nepříznivé sociální situaci,

5.1.5. jestliže klient na základě uzavřené smlouvy úkony dohodnuté ve smlouvě déle než tři měsíce bezdůvodně nevyužívá,

5.1.6. jestliže klient neakceptuje změny cenových podmínek pro poskytování služby,

5.1.7. jestliže se zdravotní stav klienta natolik zhoršil, že pomoc poskytovatele je nedostačující,

5.1.8. vznikl rozpor při vyúčtování plateb za poskytnuté služby nebo ve vyúčtování nákupů,

5.1.9. klient si oprávněně 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 službu⁸

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 službu, o kterou zájemce žádá, a to i s hledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb, tuto službu neposkytuje, tedy zájemce o službu žádá o službu, kterou poskytovatel nenabízí, nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá a 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 porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a pokud zájemce o službu nespádá do cílové skupiny.

Jedná se zejména o situace, kdy:

- zájemce o službu a klient nemá takové snížení soběstačnosti, aby situaci nezvládl řešit sám nebo za pomoci své rodiny, tedy se nejedná o osobu v nepříznivé sociální situaci,
- zdravotní stav zájemce o službu a klienta vyžaduje akutní hospitalizaci,

⁸ Standard č. 2b) vyhlášky

- zdravotní stav zájemce o službu a klienta vyžaduje nepřetržitou ošetrovatelskou a zdravotní péči,
- zájemce o službu a klient není schopen vytvořit prostředí pro bezpečné poskytování služby,
- zájemce o službu a klient má takové požadavky, které nemůže poskytovatel splnit (např. dovoz stravy ve stanovenou hodinu, speciální dietu, poskytování služby na „zavolání“, poskytování služby v jinou než stanovenou pracovní dobu apod.).

Tato skutečnost je zjištěna při provedeném šetření za účelem uzavření smlouvy a podle potřeby je možno ji doplnit i dožádáním zprávy od ošetřujícího lékaře. Jestliže poskytovatel odmítne z uvedených důvodů uzavřít se zájemcem o pečovatelskou službu smlouvu a zájemce o službu o to požádá, vydá mu o tom poskytovatel písemné oznámení s uvedením důvodů odmítnutí uzavření smlouvy.

Poskytovatel je povinen vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu. Tuto evidenci provede až poté, co na základě provedeného šetření zjistí, že musí žadatele odmítnout. Přitom mu předá veškeré dostupné informace o jiných službách, které by jeho situaci mohly pomoci řešit.

6.1.2. Klient je povinen provést úhradu za poskytnuté služby nejpozději do 27. dne v kalendářním měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byly úkony provedeny. Pokud dojde k tomu, že tak klient neučiní, vyzve jej poskytovatel písemně k tomu, aby tak učinil v nově stanoveném termínu. Pokud ani v takto stanoveném termínu a do 30-ti kalendářních dnů od obdržení vyúčtování neučiní, dojde k výpovědi ze strany poskytovatele.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi klientovi.

6.1.3. Jestliže se klient chová k pracovníkům poskytovatele prokazatelně takovým způsobem, že jeho záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, tedy jestliže klient ohrožuje pracovníky poskytovatele, hrubě porušuje jejich lidská a občanská práva a oprávněné zájmy a ohrožuje je i prostřednictvím svých domácích zvířat, neoprávněně je obviňuje z nevhodného chování, krádeže a podvodného jednání nebo se tak chovají rodinní příslušníci, osoby blízké či další osoby, které žijí s klientem v domácnosti a přes opětovné písemné upozornění, aby tak nečinili, se tak i nadále chovají, může mu dát poskytovatel výpověď.

O tom, jestli se klient k pracovníkovi poskytovatele chová nevhodně, musí být proveden záznam v záznamu o průběhu služby, musí o tom být informována vedoucí OSSV a s klientem bude tato situace prokazatelně projednána, neboť o tom bude proveden záznam do spisu s jeho podpisem. V případě pochybností o chování klienta či dalších zúčastněných osob lze věc oznámit Policii ČR. Pokud ani po opakovaném upozornění nedojde k nápravě, lze provést kroky vedoucí k výpovědi ze smlouvy.

6.1.4. Pracovnice poskytovatele v záznamu o průběhu služby uvedou, že se klient už nenachází v nepříznivé sociální situaci. Tato situace se provedeným šetřením ze strany sociální pracovnice ověří a s klientem se projedná. V případě posouzení zdravotního stavu lze požádat o stanovisko ošetřujícího lékaře klienta a pokud se zdravotní stav klienta zlepšil natolik, že klient již nemá sníženou soběstačnost a nenachází se v nepříznivé sociální situaci, je možno mu smlouvu dohodou či výpovědí ukončit.

6.1.5. Jestliže klient bezdůvodně déle než tři měsíce službu nevyužívá (nejedná se tedy např. o jeho hospitalizaci), lze poté, co bude tato skutečnost u klienta na místě ověřena a bude s ním projednána, smlouvu dohodou či výpovědí ukončit.

6.1.6. Poskytovatel má podle smlouvy právo zvýšit úhrady za sociální služby v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že by k tomuto zvýšení došlo, je povinen poskytovatel písemně tuto skutečnost klientovi oznámit. V případě, že by klient tuto skutečnost neakceptoval, není mu možno službu nadále poskytovat. Tuto skutečnost by musel klient vyjádřit písemně s tím, že by sdělil, že nesouhlasí se zvýšením částek za služby a na základě toho by došlo dohodou či výpovědí smlouvu ukončit.

6.1.7. Pokud došlo ke zhoršení zdravotního stavu klienta a poskytovatel již nemůže zajistit dostatečně všechny jeho vzniklé potřeby, tak pracovníci poskytovatele na tuto skutečnost klienta, případně nejbližší příbuzné, tzv. osoby kontaktní upozorní a při projednání této skutečnosti doporučí všechny jim známé alternativy řešení situace.

Pokud klient neumožní takové podmínky v domácnosti, které by zajistily řádný výkon této služby s ohledem na bezpečnost svoji i pracovníků poskytovatele, o této skutečnosti se napíše záznam do záznamu o průběhu služby a informace se předá vedoucí OSSV, která bude věc řešit tak, jak je uvedeno ve větě první.

6.1.8. V případě rozporů vzniklých při vyúčtování plateb za poskytnuté služby nebo ve vyúčtování nákupů je povinen příslušný pracovník poskytovatele spolu s uživatelem nejprve všechny podklady a účetní doklady znovu přezkontrolovat a zjistit příčinu rozporů, a tuto skutečnost projednat rovněž s nadřízeným pracovníkem. Pokud ani při přezkontrolování není zjištěna příčina rozporu, je věc řešena dále dle článku 4 tohoto vnitřního předpisu.

6.1.9. Pro případ, kdy si klient stěžuje :

a) na kvalitu dodávaných obědů, je stanoven následující postup:
pracovník poskytovatele vyslechne stížnost, ale musí vyhodnotit, zda se nejedná pouze o subjektivní názor jednoho uživatele. Až v případě, že by se jednalo o stížnost na kvalitu konkrétního jídla od více uživatelů v jeden den nebo o opakované či hromadné stížnosti na kvalitu jídla, předá tuto informaci pracovník poskytovatele nadřízenému pracovníku, a ten na tuto skutečnost telefonicky, případně e-mailem či písemně upozorní dodavatele jídla a požádá o zjednání nápravy,

b) na kvalitu zboží zakoupeného pracovníkem poskytovatele na základě jeho objednávky, je stanoven následující postup:
jedná-li se o stížnost splňující charakter reklamačního řízení, provede pracovník poskytovatele reklamaci u prodejce. Jestliže se však jedná o vyslovení nespokojenosti s výběrem zboží způsobené pracovníkem poskytovatele, pokusí se pracovník poskytovatele o výměnu zboží dle pokynů klienta, pokud je tato výměna s ohledem na místně dostupné zásobování možná. Klient však musí pracovníkovi poskytovatele v záležitosti nákupů dávat jednoznačné pokyny. Jsou-li pokyny příliš všeobecné, je pracovník poskytovatele povinen v nejvyšší míře přání uživatele si před nákupem ujasnit, například i formou tzv. letáků na akční zboží.

6.1.10. Pokud klient požaduje poskytování služby v době, která je nad rámec stanovené provozní doby poskytovatele napíše se tato skutečnost do záznamu o průběhu služby a předá se informace vedoucí OSSV.

Klientovi lze v jeho požadavku vyhovět pouze ve zcela výjimečných případech. Za výjimečné případy je považováno zejména akutní zhoršení zdravotního stavu, kdy není možno klienta zabezpečit jiným způsobem, např. hospitalizací, péčí příbuzných, jiným poskytovatelem,

apod., a to pouze na dobu nezbytnou do doby zajištění klienta jiným způsobem. O těchto výjimkách je třeba co nejdříve informovat nadřízeného pracovníka.

Na základě takto předaných informací se postupuje tak, že se uzavřená smlouva ze strany poskytovatele vypoví. Jestliže z dokumentace a zvláště zdravotního stavu vyplývá, že je třeba vyrozumět další osobu, např. blízkého příbuzného, tedy osobu kontaktní, je o průběhu řešení této situace tato osoba informována.

6.2. Dojde-li ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy klientů, které nejsou specifikovány v článku 5 tohoto vnitřního předpisu, postupuje se obdobně dle bodu 6.1. nejvíce se blížícího tomuto střetu, přičemž musí být dodržena všechna takto stanovená pravidla.

Článek 7

Pravidla pro přijímání darů⁹

7.1. Dary mohou být věcné a peněžní.

7.2. Přijímání jakýchkoliv věcných či peněžních darů pracovníky poskytovatele je nepřijatelné a jednalo by se o porušení etiky a příslušných předpisů poskytovatele.

7.3. Pečovatelská služba města Adamova je zařazena do organizační struktury Města Adamova, Městského úřadu Adamov, proto nelze, aby byly poskytovány dary přímo poskytovateli. Dary určené pro poskytovatele lze proto poskytnout pouze formou řádně sepsané smlouvy, kterou schvaluje podle její výše buď Rada města Adamova nebo Zastupitelstvo města Adamova.

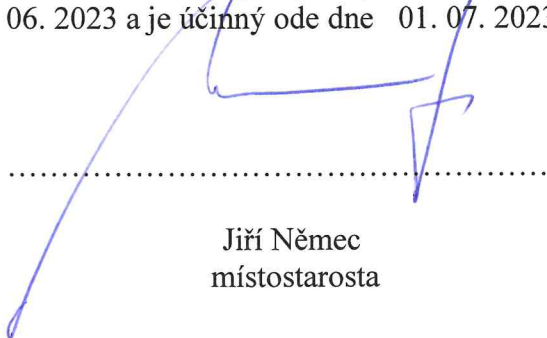
7.4. Poskytnutí daru nesmí být vázáno nebo podmiňováno žádným zvýhodněním určitého klienta poskytovatele oproti ostatním klientům.

Článek 8

Závěrečná ustanovení

8.1. Tento vnitřní předpis ruší vnitřní předpis Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova č. 7/2018 ze dne 12. 12. 2018.

8.2. Tento vnitřní předpis byl schválen na 12. schůzi Rady města Adamova konané dne 07. 06. 2023 a je účinný ode dne 01. 07. 2023.



.....

Jiří Němec
místostarosta



.....

Bc. Roman Pilát, MBA
starosta

⁹ Standard č. 2c) vyhlášky