

Organizační směrnice č.1/2007/R2013

## **Etický kodex**

**Platná pro občanské sdružení Péče o duševní zdraví – region Pardubice a jeho samostatnou organizační jednotku Péče o duševní zdraví – středisko Výměník**

**Vypracoval:** kolektiv pracovníků přímé péče, revizi provedl MUDr. Petr Hejzlar

**Schválil, podpis:** MUDr. Petr Hejzlar, ředitel občanského sdružení

**Platnost revidované verze: od 1. 12. 2013**

**Revizi provést k:** 31. 12. 2015 (zodpovídá ředitel)

**Rozdělovník:**

- a. originál do složky vnitřních předpisů
- b. el. kopie na intranet

**Vydáno:** Pardubice 3. 10. 2013

**Obsah:**

1. Úvodní komentář
2. Pravidla etického chování pracovníků
3. Práva uživatelů sociálních služeb
4. Práva pracovníků
5. Postupy při řešení etických problémů a porušení pravidel etického chování
6. Situace střetu zájmů a postupy při jejich řešení

## 1. Úvodní komentář

- a) Vypracovali jsme vlastní etický kodex, protože sociální práce vytváří pro poskytovatele služeb (pracovníky) situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, volit možnosti, ale i eticky rozhodovat. Pracovník při své profesionální činnosti eticky uvažuje o použití metod sociální práce, o sociálně organizačních opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na uživatelův život.
- b) Sdružení považuje za zdroj základních etických problémů zvláště rozhodování:
  1. kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
  2. kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly uživatele ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
  3. kdy přestat s poskytováním sociálních služeb
- c) Tento etický kodex je výsledkem společné práce pracovníků a k jeho zpracování byly použity dokumenty Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, Etický kodex Fokusu Mladá Boleslav a materiály MPSV ČR.
- d) Etický kodex je důležitým doplněním Procedurálního předpisu.
- e) Podrobnější popis, jak předcházíme poškození práv uživatelů služeb a střetům zájmů, obsahují metodiky jednotlivých sociálních služeb.

## 2. Pravidla etického chování pracovníků

### Ve vztahu k uživatelům služeb

- a) Pracovník respektuje každého člověka bez ohledu na jeho etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci a náboženské či politické přesvědčení. Pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoli formy diskriminace všem uživatelům.
- b) Pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých uživatelů.
- c) Pracovník respektuje uživatele jako rovnocenného partnera se všemi občanskými právy, povinnostmi a včetně jeho zodpovědnosti za vlastní zdraví. Respekt pracovník projevuje nejen v postojích a názorech, které se k uživatelům služeb pojí, ale též v jazyku, kterým o uživatelích hovoří. Vyvaruje se např. používání nálepkujících označení vyzdvihujících zdravotní postižení a pomíjejících lidské hodnoty a sociální role uživatele (*příklad: ne schizofrenik, ale člověk se schizofrenií*).
- d) Pracovník vede uživatele k vědomí vlastní zodpovědnosti.
- e) Pracovník respektuje právo každého uživatele na seberealizaci s ohledem na práva jiných osob.
- f) Při kontaktování je pracovník povinen uživatele informovat o jeho právech a možnostech s důrazem na následující:
  1. Mlčenlivost pracovníka
  2. Postup při uplatňování stížností uživatele
  3. Procedura přijetí, poskytování a ukončení služby uživateli

#### 4. Obecný popis dalších dostupných služeb

- g) Pracovník hledá a využívá všechny možnosti, jak zapojit uživatele do procesu řešení jeho problémů.
- h) Pracovník zachovává mlčenlivost o osobních údajích a informacích, které se o uživateli dozví, chrání uživatelské právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení; data a informace požaduje po uživateli s ohledem na potřebnost při poskytování sociálních služeb a informuje ho o jejich a použití; žádnou informaci o uživateli neposkytne třetí osobě bez jeho písemného souhlasu. *Komentář – pozor na hovory o klientech mezi pracovníky ve veřejných prostředích (náhodní nezáměrní posluchači).*
- i) Pracovník si uvědomuje, že už jeho profesionální role sebou nese určitou moc vůči uživateli, a tuto moc nikdy nezneužívá.
- j) Porušení důvěry, vědomé nebo nevědomé zneužití závislosti uživatele za účelem uspokojit své vlastní osobní zájmy – emoční, sexuální, finanční nebo společenské je považováno za hrubé profesionální zanedbání povinnosti vůči uživateli.
- k) Pracovník nesmí navazovat s uživateli jakékoliv vztahy sexuální podstaty. V případě vyjádření sexuálního zájmu o svou osobu ze strany uživatele je pracovník povinen zřetelně a jednoznačně informovat uživatele o neslučitelnosti takového sexuálního vztahu s výkonem své profese.
- l) Pracovník vždy respektuje samostatnost uživatele, vyjádření jeho názoru a svobodu jeho rozhodnutí; uživatel může učinit rozhodnutí, které pracovník považuje za rizikové, pracovník v tomto případě uživatele na rizika upozorní, ale rozhodnutí uživatele plně respektuje, pokud to neodporuje právním normám.
- m) V případech, kdy uživatel bezprostředně ohrožuje sebe nebo jiné osoby, může pracovník jednat proti přání uživatele. I v takové situaci musí dbát na respektující přístup k uživateli a srozumitelně mu vysvětlovat důvody svých rozhodnutí a kroků. Pracovník se snaží vzniku těchto situací předcházet.
- n) Pracovník vstupuje do soukromí uživatele (bytu, pokoje, domu, pracoviště) jen s výslovným souhlasem uživatele a za podmínky odůvodněnosti vzhledem k poskytování služby. *Doplnění - v případě podnájemních bytů provozovaných PDZ může sociální pracovník vstoupit do bytu bez souhlasu uživatele a mimo domluvený termín schůzky pouze v případě nouzových a havarijních situací (viz provozní řád bytů).*
- o) Pracovník aktivně zamezí situacím, kdy by mohl být negativně ovlivněn ve své nestrannosti a profesionalitě (přijímáním darů, vytvářením obchodních vztahů s uživateli, mimopracovními/intimními vztahy s uživateli apod.).
- p) Pracovník se přímo ani nepřímo nezapojí do žádné činnosti, která by mohla být vykládána jako přijetí úplatku, jak od uživatele či kterékoliv osoby zapojené do uživatelské situace.
- q) Pracovník respektuje a přijímá kritické připomínky uživatele a k jejich řešení využívá postupy stanovené vnitřními předpisy organizace.
- r) Pracovník dbá na to, aby uživateli byly nabídnuty všechny dosažitelné veřejné služby, které mohou být uživateli prospěšné. Je ovšem nepřijatelné, aby z nabídky či zprostředkování veřejných služeb pracovníkovi plynul jakýkoliv hmotný či nehmotný profit či dokonce provize. Nabídkou se myslí informování o dosažitelných službách, nikoliv jejich aktivní propagování (pochvalná vyjádření a doporučení, umožnění reklamy v prostorách služby, nabízení služby při skupinových aktivitách atp.). Pozor na skrytou reklamu v podobě přednášek na obecnější téma, ze kterých výslovně nebo „mezi řádky“ vyplývá, že právě určitá služba či produkt přinesou řešení problému a spokojenost. Za reklamu nepovažujeme vyvěšení informačních letáků jiných sociálních služeb či letáků veřejnoprávních a samosprávních institucí (např. leták o přednášce ve veřejné knihovně).
- s) Pracovník umožní uživateli přístup k jeho dokumentaci vedené písemnou i elektronickou formou.

#### **Ve vztahu ke svému zaměstnavateli**

- a) Pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- b) Ve sdružení spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní i ostatním pracovníkům přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
- c) Snaží se ovlivňovat pracovní postupy a jejich praktické uplatňování v PDZ s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných uživatelům.

### **Ve vztahu ke svým kolegům**

- a) Pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů, využívá a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- b) Respektuje rozdíly v názorech a praktických postupech kolegů. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem (nejlépe na týmových poradách).
- c) Pracovník konstruktivně spolupracuje se svými kolegy, kteří jsou v kontaktu se stejnými uživateli.
- d) Pracovník upřednostňuje týmovou spolupráci před separací a izolovaným pojetím služby.
- e) Pracovník dodržuje týmovou kulturu a pravidla, jak je definuje Procedurální předpis.
- f) Všichni členové týmů jsou povinni respektovat týmová rozhodnutí. V případě, že s nimi nejsou spokojeni, mohou vznášet stížnosti (viz Personální předpis). Do vyřízení stížnosti je pracovník povinen řídit se postupy daného týmového rozhodnutí.

### **Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti**

- a) Pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- b) Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně své práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- c) Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základním předpokladem pro udržení a zvyšování úrovně odborné práce a schopnosti řešit problémy.
- d) Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovedností svých kolegů a jiných odborníků a naopak jim předává své znalosti a dovednosti.

### **Ve vztahu ke společnosti**

- a) Pracovník má ohlašovací povinnost vyplývající z trestního zákona, v případě, že byl osobně účasten při spáchání trestného činu nebo o tomto má konkrétní informace (místo, čas, způsob naplnění skutkové podstaty trestného činu nebo přestupku). Pracovník je povinen upřednostnit ohlašovací povinnost vyplývající z trestního zákona nad osobními zájmy uživatele nebo profesními zájmy.
- b) Pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů uživatelů.
- c) Pracovník působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny lidi, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

## **3. Práva uživatelů sociálních služeb**

- a) Uživatel má právo být vnímán a respektován jako jedinečná lidská bytost.
- b) Uživatel má právo na svobodné rozhodování o sobě samém.
- c) Uživatel má právo na soukromí.
- d) Uživatel má právo na práci a spravedlivou odměnu.
- e) Uživatel má právo na přiměřené hmotné zabezpečení, zvláště při ztrátě či oslabení výdělečných možností.
- f) Právo na přiměřenou životní úroveň, včetně potravy, šatstva, bydlení, lékařské péče a nezbytných sociálních služeb.

*Komentář k bodům d) až f) – PDZ sice nemůže zaručit a zajistit naplnění těchto práv, ale při poskytování služeb musí směřovat k tomu, aby tato práva byla naplněna; příklad – je neetické zprostředkovat pracovní činnost, za kterou nebude přiznána spravedlivá odměna.*

- g) Uživatel má právo na pomoc odpovídající jeho potřebám, potenciálu a schopnostem.
- h) Uživatel má právo na ochranu před zneužíváním, pohrdáním a ponižujícím jednáním.
- i) Uživatel má právo na samostatnost, vlastní rozhodování a nezávislý způsob života.

- j) Uživatel má právo na to, aby určoval svůj cíl, kterého chce pomocí sociální služby dosáhnout a sám si zvolil tempo a postup při dosahování svého cíle.
- k) Uživatel má právo, aby aktivity pro dosažení jeho cíle byly dopředu plánovány a to ve formě písemně vypracovaného plánu (individuální plán, rehabilitační plán, krizový plán), přičemž plán je jasně formulován a obsahuje činnosti, odpovědnosti, úkoly a termíny plnění pro uživatele i pracovníka.
- l) Uživatel má právo získat od pracovníka všechny informace a podrobná vysvětlení veškerých aktivit při poskytování služeb.
- m) Uživatel má právo odmítnout sdělit pracovníkovi informace, které považuje za důvěrné, nesdělitelné nebo nepodstatné k dosažení jeho cíle.
- n) Uživatel má právo požadovat od pracovníka odůvodnění ke zjišťování všech informací, které se přímo či nepřímo týkají jeho osoby.
- o) Uživatel má právo znát jména pracovníků sdružení, se kterými přijde do kontaktu při čerpání služeb.
- p) Uživatel má právo znát jména všech osob, které mají přístup k jeho osobním údajům (tyto osoby jsou na základě předchozího jednání s uživatelem stanoveny a vypsány v Kvalifikovaném souhlasu ke zpracování a uchování osobních údajů).
- q) Uživatel má právo na přístup k dokumentaci, která je v písemné a elektronické podobě vedena o jemu poskytovaných službách.
- r) Uživatel má právo si stěžovat na pracovníky, prostředí, proces poskytování a kvalitu služeb. V průběhu vstupní procedury (před uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby) musí být zájemce informován, jakým způsobem a komu může podat stížnost a jakým způsobem je jeho stížnost řešena. Za podání stížnosti nesmí být uživatel žádným způsobem sankcionován.
- s) Uživatel má právo odmítnout nabízené služby nebo pracovníka sdružení a má právo poskytování služeb kdykoliv ukončit.

#### **4. Práva pracovníků**

- a) Pracovník má právo předat uživatele jinému pracovníkovi nebo požádat o pomoc, kdykoli se domnívá, že by jeho práce s uživatelem mohla být ovlivněna střetem zájmů, nedostatečnou kvalifikací, kompetencemi či jinými překážkami ve vztahu k uživateli.
- b) Pracovník má právo přiměřeným způsobem chránit sám sebe, a to ve smyslu sebeobranu vůči fyzickým i verbálním projevům agrese ze strany uživatele.
- c) Pracovník má právo odmítnout úkol, který považuje za nebezpečný nebo požadovat speciální podmínky k jeho splnění (např. účast druhého pracovníka při návštěvě uživatele doma).
- d) Pracovník má právo, aby mu organizace zajistila podmínky pro kvalitní výkon práce, zejména pro kontinuální vzdělávání a supervizi.

#### **5. Postupy při řešení etických problémů a porušení pravidel etického chování**

##### **Obecné způsoby předcházení porušení etického kodexu**

- a) Základním preventivním krokem je samotná existence Etického kodexu, se kterým jsou povinni se seznámit a v praxi ho dodržovat všichni pracovníci organizace.
- b) Další návody pro konkrétní pracovní situace, jak předcházet porušení kodexu a poškození práv a zájmů jsou Metodiky služeb.
- c) Preventivní roli hraje týmová spolupráce, protože více pohledů na situaci pomáhá odhalit rizika etických pochybení.
- d) Důležitou preventivní roli hraje také externí případová supervize.

## Řešení etických problémů

- a) Každý pracovník, pokud si uvědomí riziko vzniku nebo rozvoj etického problému, který souvisí s jeho prací s uživatelem, **je povinen** využít pro prevenci a/nebo řešení vzniklého problému možnosti
1. porad ve středisku
  2. metodické konzultace s nadřízeným / vedoucím střediska (vedoucí střediska konzultuje s ředitelem)
  3. externí supervize, které sdružení zajišťuje pro každé středisko samostatně
- b) Nadřízený daného pracovníka zodpovídá za to, že problém bude řešen bez zbytečného prodlení, a měl by na proces řešení dohlížet (ukládá úkoly a dohlíží na jejich plnění). Dohlíží, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.
- c) Pracovník, který zaznamená riziko vzniku nebo rozvoj etického problému či přímo porušení etického kodexu v práci svého kolegy, je povinen
1. aktivně upozornit svého kolegu na takový problém; žádat ho, aby problém řešil (viz bod a)
  2. pokud kolega problém ignoruje nebo neřeší, je nutné, aby pracovník na tuto situaci upozornil v rámci týmových porad za přítomnosti vedoucího střediska
  3. za stanovení řešení problému zodpovídá vedoucí střediska
  4. v případě, že je pracovník týmem odmítnut ve smyslu, že tým danou situaci za problém nepovažuje, má pracovník právo vznést stížnost řediteli
  5. postup pro vyřizování stížností pracovníků se řídí Personálním předpisem
- d) Způsob řešení etického problému je zaznamenán v zápisech z porad střediska. Zodpovídá za to vedoucí střediska. Dohlíží, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.
- e) V případě, že jde o opakující se situaci, že si tým neví s řešením rady, nebo naopak že řešení problému by mohlo být inspirativní i pro další střediska, pak vedoucí střediska situaci přináší na poradě vedení. Zde za řešení problému a jeho dokumentaci v zápisech z porad vedení přebírá zodpovědnost ředitel.

## Porušení pravidel etického chování

- a) Každý pracovník je povinen aktivně oznamovat buď v rámci týmové rady ve středisku, nebo individuálně svému nadřízenému, pokud dojde z jeho strany k porušení pravidel etického chování.
- b) Nadřízený zodpovídá za zadokumentování porušení pravidel v zápisu z rady, rozhoduje o způsobu řešení tohoto porušení, konzultuje ho s týmem podřízených, případně s ředitelem a dohlíží na průběh řešení, dohlíží, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.
- c) V případě vážného porušení pravidel s důsledky pro zdravotní stav uživatele, jeho sociální statut, nebo v případě porušení pravidel, které znamená porušení zákona, je povinen nadřízený celou situaci vždy bez prodlení oznámit řediteli. Ředitel provede osobní jednání s tím, kdo pravidla porušil za přítomnosti jeho vedoucího střediska. O jednání provede ředitel zápis, který obsahuje i rozpis přijatých opatření a uložených úkolů. Zápis založí do osobní složky zaměstnance, kopie předá vedoucímu střediska a zaměstnanci.
- d) Pracovník, který zaznamená porušení pravidel u svého kolegy, je povinen
1. aktivně upozornit svého kolegu na vzniklou situaci a žádat ho, aby postupoval dle bodu a)
  2. pokud kolega žádost ignoruje nebo neřeší, je nutné, aby pracovník na situaci upozornil v rámci týmových porad za přítomnosti vedoucího střediska
  3. postup dále dle bodu b)+c)
  4. v případě, že je pracovník týmem či nadřízeným odmítnut ve smyslu, že danou situaci za porušení pravidel nepovažují, má pracovník právo vznést stížnost řediteli
  5. postup pro vyřizování stížností pracovníků se řídí Personálním předpisem
- e) Úmyslné zatajení porušení pravidel pracovníkem se bere jako vážné porušení pracovní kázně s příslušnými dopady dle Zákoníku práce.

## 6. Situace střetu zájmů a postupy při jejich řešení

### Obecná ustanovení

- a) **Definice pojmu střet zájmů:** Za střet zájmů považujeme situaci, kdy (na)plnění legálních a legitimních zájmů jedné strany může vést k poškození legálního a legitimního zájmu strany druhé.
- b) Situacím střetu zájmů obecně předcházíme zpracováním tohoto etického kodexu, se kterým jsou všichni zaměstnanci seznámeni, zpracováním metodik služeb, využíváním týmové spolupráce a externí supervize.

### Střet zájmu pracovníka (služby, organizace) se zájmem uživatele

#### Příklady:

- a) Uživatel chce ukončit čerpání služby a pracovník je přesvědčený, že službu ještě potřebuje.
- b) Uživatel chce čerpat službu a pracovník je přesvědčen, že její čerpání není vhodné (např. ohrožuje zdravotní stav uživatele, nebo prohlubuje jeho závislost atp.).
- c) Konflikt personální situace v organizaci se zájmem uživatele (např. uživatel si jako klíčového pracovníka vybere někoho, kdo je pracovníčně velmi vytížený).
- d) Pracovník má stanovenou pracovní dobu a uživatel potřebuje pomoci v jiný čas.
- e) Vedení uživatele k samostatnosti a nezávislosti na službě versus zájem zařízení vykazovat činnost a určité množství klientů a intervencí.
- f) Pracovník ve svém osobním zájmu využije informace, které získal při práci s uživateli.
- g) Střet mezi přáním (zájmem) uživatele, aby se něco stalo, naplnilo a mezi zájmem uživatele, jak mu rozumí pracovník (*příklad – pracovník považuje za prioritu duševní zdraví klienta a nepovažuje za vhodné, aby klient záhy po propuštění z hospitalizace nastoupil do zaměstnání, klient naopak má zájem o rychlý návrat do zaměstnání kvůli ušlému výdělku*).

#### Postupy:

- a) Každý pracovník, pokud si uvědomí riziko vzniku nebo vznik střetu zájmů, je povinen tuto situaci neprodleně projednat na nejbližší týmové poradě ve středisku; v případě rizika z prodlení bez odkladu hlásit nadřízenému pracovníkovi.
- b) Nadřízený zodpovídá za to, že problém bude řešen bez zbytečného prodlení, a je povinen na toto řešení dohlížet. Situaci a její řešení se zaznamená v zápisech z porady. Může doporučit, aby se daná situace stala předmětem supervize. Dohlídí, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.
- c) Do diskuse o řešení se zapojuje celý tým střediska. Může doporučit, aby se daná situace stala předmětem supervize.
- d) Pracovník, který zaznamená riziko vzniku nebo vznik konfliktu zájmů v práci svého kolegy, je povinen
  1. aktivně upozornit svého kolegu na takový problém; žádat ho, aby problém řešil (viz bod a)
  2. pokud kolega problém ignoruje nebo neřeší, je nutné, aby pracovník na tuto situaci upozornil v rámci týmových porad za přítomnosti vedoucího střediska
  3. za stanovení řešení problému zodpovídá vedoucí střediska
  4. v případě, že je pracovník týmem odmítnut ve smyslu, že tým danou situaci za problém nepovažuje, má pracovník právo vznést stížnost řediteli
  5. postup pro vyřizování stížností pracovníků se řídí Personálním předpisem

### Střet zájmu jednotlivých uživatelů

#### Příklady:

- a) Opatření a intervence při poskytování služby uživateli mohou zasáhnout do života jiného uživatele (např. účast na rekondičním pobytu uživatele, který není schopen dodržovat hygienické normy, narušuje pohodu jiných uživatelů).
- b) Uživatel pracovníkovi spontánně sděluje informace citlivé povahy o jiném uživateli.

#### Postupy:

- a) V případě, že se jedná o spor zájmů uživatelů, kteří spolupracují výhradně s jedním pracovníkem, může tento pracovník situaci řešit samostatně, ale musí o ní vždy referovat v rámci porad týmu a v rámci konzultací s vedoucím střediska. Postup je dokumentován v zápisu z porady nebo v zápisu z individuální konzultace, za obé zodpovídá vedoucí střediska. Nadřízený dohlíží, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace uživatele.
- b) Pokud pracovník dostane v rámci porady či metodické konzultace doporučení jiného postupu, než sám provádí, měl by doporučení respektovat. Při pochybnostech je možné využít i externí supervizi.
- c) Pokud se jedná o uživatele spolupracujícího s více pracovníky, je nutné situaci vždy řešit v rámci porady týmu, rozhodnutí přijímat týmově s posledním slovem vedoucího střediska. Při pochybnostech je možné využít i externí supervizi.
- d) V případě sporu ohledně řešení mezi týmem a vedoucím střediska rozhoduje ředitel.
- e) V případě nespokojenosti s přijatým řešením mohou pracovníci využít mechanismus stížností dle Personálního předpisu, do vyřízení stížnosti jsou povinni postupovat dle stanoveného řešení.

#### **Střet zájmu zaměstnavatele (sdružení) a pracovníků**

##### Příklady:

- a) Zaměstnavatel vyvíjí tlak na výkon (počet uživatelů, počet poskytnutých služeb a intervencí), který je na škodu kvalitě poskytování služeb.
- b) Zaměstnavatel požaduje propagovat služby způsobem ohrožujícím zájmy pracovníků či uživatelů.

##### Postupy:

- a) Každý pracovník má právo na vzniklé situace upozorňovat a žádat jejich nápravu, a to prostřednictvím zavedeného systému porad. Tedy může tak učinit buď na provozní poradě za přítomnosti členů vedení, nebo na poradě týmu; vedoucí střediska má pak povinnost tento podnět přinést na radu vedení. Zodpovědnost za zanesení do zápisu je určena dle typu porady.
- b) Členové vedení jsou povinni umožnit o těchto situacích diskusi a podpořit kolektivní způsob rozhodování o způsobech řešení.
- c) Při nedohodě má poslední slovo ředitel. V případě nespokojenosti s rozhodnutím ředitele se mohou zaměstnanci obrátit na předsedu představenstva, jak to popisuje kapitola o stížnostech zaměstnanců v Personálním předpisu.