

Vnitřní pravidla pro postupy a řešení v případě střetu zájmů poskytovatele a uživatele.

Poskytovatel má písemně definovány situace, při nichž by mohlo dojít ke střetu zájmů pracovníků a uživatelů služeb. Současně jsou navržena potřebná řešení nebo opatření pro jejich předcházení nebo zamezení:

Rodinní příslušníci pracovníka v roli případných uživatelů služby nesmějí být při poskytování služeb zvýhodňováni ani znevýhodňováni. Zaměstnanec nesmí upřednostňovat vlastní zájmy před zájmy uživatelů služeb.

Stížnost - uživatel služeb si stěžuje na zaměstnance poskytovatele a má obavy z následků.

Postup při řešení situace: Uživatelé i zaměstnanci mají právo na uplatnění stížnosti a stížnost je chápána jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb. s právem uživatele zůstat v anonymitě. Případné negativní projevy ze strany zaměstnanců vůči uživatelům, podávajícím stížnost, budou přísně hodnoceny a sankcionovány jako porušení pracovní kázně.

Oznamovací povinnost:

Zaměstnanec poskytovatele musí zachovávat mlčenlivost; při podezření na trestný čin má však ze zákona oznamovací povinnost, tj. nahlásit skutečnost svému nadřízenému, po dohodě s ním event. příslušným orgánům státní správy.

Uživatel přehazuje zodpovědnost na pracovníka.

Postup při řešení situace: Pracovník trpělivě vysvětluje uživateli jeho podíl na řešení daného problému i jeho díl odpovědnosti a snaží se o vzájemnou dohodu.

Uživatel navrhuje takový postup při řešení jeho požadavku, o kterém si pracovník myslí, že je to pro něj nevýhodné. Uživatel trvá na svém.

Postup při řešení situace: Pracovník se v takovém případě trpělivě snaží uživatele přesvědčit o řešení, které je výhodnější, dává mu konkrétní příklady z praxe. V případě potřeby je možné situaci konzultovat s kolegou, nadřízeným, externím odborníkem ad. za přítomnosti uživatele. Pokud uživatel stále nesouhlasí s navrhovaným postupem, pracovník nejedná proti jeho vůli. Může však postup, který by uživatele poškodil, odmítnout a učinit o tom písemný záznam.

Uživatel špatně komunikuje, s pracovníkem si nerozumí, každý mluví o něčem jiném.

Postup při řešení situace: Pokud se jedná o problém vzájemného porozumění, umí pracovník trpělivě naslouchat, získávat od uživatele zpětnou vazbu, ověřuje si, zda klient dostatečně porozuměl. Společně se pak domlouvají na potřebném řešení. Pokud pracovník tuto situaci nezvládne, požádá o pomoc přítomného kolegu nebo nadřízeného.

Formulář kontroly

Dotazník

Jste spokojeni s komunikací pracovníka služby? Ano – ne

Setkali jste se s negativním postojem pracovníka k uživateli služby? Ano – ne

V případě negativního postoje, popište situaci:
