



## VNITŘNÍ PRAVIDLA

### Etický kodex

Evidenční číslo:	<b>VP 2Z1 - DZR „Čtyřlístek“</b>		
Zpracoval:	Jméno a příjmení	Funkce / útvar	Podpis
	<b>Bc. Žípková Eva</b>	pověřená vedením útvaru DZR „Čtyřlístek“	
Schválil:	<b>Ing. Vladimír Chuchler</b>	ředitel MÚSS Plzeň	
Datum schválení:	1. 11. 2018	Změnový stav:	0
Účinnost od:	1. 11. 2018	Vydání:	5
Číslo tisku:			
Dokument ruší / mění:	VP 2X1 – DZR „Čtyřlístek“ ze dne 1. 4. 2016		



Čl. 1 Účel a oblast platnosti .....	2
Čl. 2 Základní pojmy, definice a zkratky .....	2
Čl. 3 Základní principy .....	3
Čl. 4 Etika zaměstnavatele – dobré jméno firmy .....	3
Čl. 5 Etické zásady zaměstnance .....	3
Čl. 6 Model etického rozhodování .....	5
Čl. 7 Řešení etického problému .....	6
Čl. 8 Pravomoci a odpovědnosti.....	6
Čl. 9 Závěrečná a přechodná ustanovení .....	8
Čl. 10 Související podklady .....	8



## Čl. 1

### Účel a oblast platnosti

Tato vnitřní pravidla definují etiku chování a práce zaměstnance Domova se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotíkovská 649/15, Plzeň 1 – Severní Předměstí, 323 00 Plzeň (dále jen Domov).

## Čl. 2

### Základní pojmy, definice a zkratky

- 1) Domov se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotíkovská 649/15, Plzeň 1 – Severní Předměstí, 323 00 Plzeň (dále jen Domov) je poskytovatelem pobytových sociálních služeb ve smyslu § 50 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách [1] a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách [2], vše ve znění pozdějších předpisů, jeho provozovatelem je Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace (dále jen MÚSS Plzeň, také zaměstnavatel). Zřizovatelem MÚSS Plzeň je Statutární město Plzeň; funkci zřizovatele vykonává v souladu s Organizačním řádem Magistrátu města Plzně Rada města Plzně.
- 2) **Sociální služba (také služba sociální péče)** – Ve smyslu § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [1] a ve smyslu stanovené cílové skupiny – pobytová služba pro uživatele se sníženou soběstačností, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim této sociální služby je přizpůsoben specifickým potřebám těchto uživatelů. Obsahuje tyto základní činnosti:
  - poskytnutí ubytování
  - poskytnutí stravy
  - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
  - pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
  - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
  - sociálně terapeutické činnosti
  - aktivizační činnosti
  - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- 3) **Uživatel sociálních služeb** (dále jen uživatel) - osoba, které je poskytována sociální služba; příjemce poskytované sociální služby.
- 4) **Etika** – z řeckého ethos (mrav), filosofická disciplína, která zkoumá morálku a její normy. Významnou roli v etice hraje svědomí člověka.
- 5) **Etika práce (profesní etika)** – mravní jednání a konání zaměstnance, znamená „to, co má být“. Odpovídá stanoveným normám, standardům a předpisům, obecné morálce a etiketě. Vysoká míry etiky zaměstnanců pomáhá budovat či udržovat dobré jméno poskytovatele.
- 6) **Etický problém** – konflikt, který souvisí s oblastí morálky, a u kterého je známé jedno nejlepší řešení. Lze jej snadno pojmenovat a vyřešit odpovědí ano/ne. Přijetím rozhodnutí je etický problém s konečnou platností vyřešen.
- 7) **Etické dilema** – složitá podoba konfliktu, nemá jedno nejlepší řešení. Jednotlivec se musí rozhodnout, co je „ta správná věc, kterou je třeba udělat“. Rozhodnutí bude mít vliv na další osobu. Volí se mezi menším a větším zlem.



### Čl. 3 Základní principy

- 1) Všichni zaměstnanci Domova usilují o naplnění poslání Domova a vykonávají svou práci dle svého nejlepšího vědomí a svědomí.
- 2) Zaměstnanci Domova si jsou vědomi, že uživatelé Domova mohou mít pocit odlišnosti nebo vyloučení ze společnosti, neboť v Domově žijí v odlišném prostředí, než na které byli zvyklí.
- 3) Zaměstnanci usilují o to, aby se uživatelé cítili důstojně a bezpečně a pomáhají jim dosáhnout pocitu vlastního domova. Zaměstnanci znají a uplatňují zásadu Listiny základních práv a svobod [4], která říká „Všichni lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti a právech“.

### Čl. 4 Etika zaměstnavatele – dobré jméno firmy

- 1) Zaměstnavatel má rovný přístup ke všem zaměstnancům. Zaměstnavatel neupřednostňuje zaměstnance při přijímání, hodnocení, odměňování, vzdělávání či povyšování na základě osobních vztahů a dalších kritérií nesouvisejících s výkonem či schopnostmi zaměstnance.
- 2) Zaměstnavatel zvyšuje motivaci zaměstnance (pracovní podmínky, benefity, odměňování, pochvala, atd.)
- 3) Každý zaměstnanec má právo na etický přístup ze strany zaměstnavatele.
- 4) Zaměstnavatel zachovává důvěrnost osobních informací zaměstnance.
- 5) Každý zaměstnanec se chová tak, aby důstojně reprezentoval zaměstnavatele a hájil jeho dobré jméno.
- 6) Dobré jméno firmy je závislé na chování a jednání jednotlivých zaměstnanců a na jejich loajalitě k zaměstnavateli.

### Čl. 5 Etické zásady zaměstnance

- 1) Zaměstnanec je povinen při výkonu své činnosti dodržovat práva skupin a jednotlivců zakotvených zejména v Listině základních práv a svobod [4]. Vždy jedná tak, aby to bylo ku prospěchu uživatele.
- 2) Zaměstnanec zajistí, aby žádný čin nebo opomenutí v rámci jeho kompetencí nemělo škodlivé důsledky, pokud jde o zájmy a bezpečí uživatele.
- 3) Zaměstnanec je odpovědný za své jednání.
- 4) Zaměstnanec dodržuje zásady slušnosti, lidskosti a ohleduplnosti.
- 5) Zaměstnanec jedná s každým uživatelem Domova bez předsudků, respektuje jeho individuální odlišnost, názory a potřeby.



- 6) Zaměstnanec hájí oprávněné zájmy uživatele, aplikuje komunikační zručnost.
- 7) Zaměstnanec při komunikaci s uživatelem zachovává profesionální přístup, je odpovědný a empatický, neoslovuje uživatele familiárně, netyká mu (není-li to výslovné přání uživatele a tykáni není oboustranné), nejedná arogantně, neignoruje ho, neponižuje ho, nemanipuluje s ním, nezastrašuje ho, nejedná s ním jako s malým dítětem, vyvaruje se projevů odporu nebo štítivosti.
- 8) Zaměstnanec se vyvaruje takového jednání, které by vystavilo uživatele Domova šikanování, ponižování nebo posměchu.
- 9) Zaměstnanec se vyvaruje jakýchkoliv projevů hrubosti, slovní nebo tělesné.
- 10) Zaměstnanec se vyvaruje jakýchkoliv projevů nadřazování, rasismu a xenofobie.
- 11) Zaměstnanec respektuje sexuální orientaci uživatele a vyvaruje se jakýchkoliv hanlivých či homofobních komentářů. Zaměstnanec zachovává diskrétnost.
- 12) Zaměstnanec respektuje právo na osobní vlastnictví každého uživatele.
- 13) Zaměstnanec respektuje náboženské cítění a politické přesvědčení uživatele.
- 14) Zaměstnanec respektuje právo každého uživatele na seberealizaci v takové míře, aby nedocházelo současně k omezení takového práva u druhých osob.
- 15) Zaměstnanec zachovává mlčenlivost o všech informacích o uživateli, které získá v souvislosti s výkonem své profese a to dle směrnice zaměstnavatele SM 011 – E – Ochrana osobních údajů [5].
- 16) Zaměstnanec v případě etického problému nebo dilematu povzbuzuje uživatele na jeho aktivním podílení se na řešení situace. Uživatel je zaměstnancem informován o přednostech a rizicích navrhovaných řešení.
- 17) Zaměstnanec odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku vůči svému zaměstnavateli, snaží se vyvarovat jakékoliv činnosti či jednání, které by poškozovaly dobré jméno firmy.
- 18) Zaměstnanec činí eticky ospravedlnitelná rozhodnutí a stojí si za nimi.
- 19) Zaměstnanec nevyžaduje ani nepřijímá dary, služby, laskavosti či jiná plnění (mimo výjimky popsané ve vnitřních pravidlech VP 2Zc – DZR „Čtyřlístek“ – Přijímání darů [3]), která by mohla ovlivnit rozhodování v oprávněných zájmech uživatele či poskytování služby, nebo narušit profesionální přístup ke svěřeným povinnostem. Zaměstnanec jedná vždy tak, aby se v souvislosti s výkonem pracovních povinností nedostal do vztahu, ve kterém by byl vázán protislužbou či ovlivněn v rozhodování.
- 20) Zaměstnanec dbá na udržování a zvyšování prestiže svého povolání.
- 21) Zaměstnanec pracuje jako člen týmu, respektuje znalosti a zkušenosti svých spolupracovníků a ostatních odborníků a úzce s nimi spolupracuje s neustálou snahou o zvyšování kvality poskytovaných služeb.



Čl. 6  
Model etického rozhodování

Etická otázka	Příklad č. 1	Příklad č. 2
Jaká jsou fakta?	Uživatel se chová v Domově nevhodně (k zaměstnancům či uživatelům).	Uživateli zemřel syn.
V čem tkví etický problém?	Zaměstnanec má dilema, zda a jakým způsobem to uživateli sdělit – obava z reakce uživatele, obava o zdravotní stav uživatele, obava z konfliktu, obava z nerovného postavení (uživatel/zaměstnanec) při řešení konfliktu, obava z reakce příbuzných uživatele, z reakce nadřízených, dilema, zda je vůbec účelné problém řešit, atd. Zaměstnanec řešící tento problém může mít také dilema z důvodu, že na základě znalosti dalších informací (životní historie či osobní anamnéza uživatele) odvozuje, proč tak uživatel reaguje nebo proč se tak chová.	Zaměstnanec má dilema, zda a jakým způsobem to uživateli sdělit zejména z důvodu obavy z reakce uživatele. Zaměstnanec si není jistý, zda sám psychicky zvládne situaci nebo je přesvědčen, že by bylo pro uživatele lepší, kdyby o úmrtí nevěděl.
Kdo jsou účastníci dané situace?	Uživatel, další uživatelé, zaměstnanec či další zaměstnanci, případně rodina uživatele, zaměstnavatel.	Uživatel, zaměstnanec.
Jaké jsou možnosti řešení?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuální projednání s uživatelem za předpokladu nalezení vhodné formy projednání.</li><li>• Zvážení spolupráce s rodinou a s dalšími zaměstnanci, s lékařem, atd.</li><li>• Motivace uživatele k jinému chování</li><li>• V případě závažného porušování zvážení možnosti písemného upozornění na toto jednání či výpovědi Smlouvy o poskytování sociálních služeb</li><li>• Jedná-li se o problém, který si dokáží uživatelé vyřešit mezi sebou, zvážit možnost nevměšování se.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Šetrně sdělit uživateli informaci, zajistit případnou lékařskou pomoc.</li><li>• Využít pomoc rodiny uživatele.</li><li>• Využít pomoc jiných zaměstnanců, v případě, že zaměstnanec má obavy, že to nezvládne, je sdělením informace pověřen jiný zaměstnanec.</li><li>• Informaci uživateli nesdělovat (jen v odůvodněných a výjimečných případech)</li></ul>
Jaké budou morální dopady těchto možností řešení?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uživatel bude dotčený, nebude spolupracovat.</li><li>• Uživateli se zhorší zdravotní stav, bude v depresi nebo v negaci.</li><li>• Uživatel bude řešený problém či jeho obsah a řešení interpretovat jinak (ostatním uživatelům, zaměstnancům, rodině).</li><li>• Uživatel či ostatní dotčení uživatelé se budou cítit poškozeni, znevýhodněni.</li><li>• Rodina uživatele nepřijme problém ani způsob jeho řešení.</li><li>• Zaměstnanec bude mít v případě ukončení pobytu uživatele obavy o jeho další osud, pochybnosti, zda učinil správné rozhodnutí.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rozrušený uživatel.</li><li>• Rozrušený zaměstnanec.</li><li>• Zhoršení zdravotního stavu či ztráta chuti k životu uživatele.</li></ul>



Jaký nátlak, na koho situace obsahuje?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uživatel/uživatelé</li><li>• Zaměstnanec/zaměstnanci</li><li>• Zaměstnavatel (poskytovatel)</li><li>• Rodina uživatele</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uživatel</li><li>• Zaměstnanec</li></ul>
Jak bude situace s konečnou platností řešena?	Musí být vyhodnoceny veškeré morální dopady možných řešení, ideální je rozhodnout týmově.	Obecně se doporučuje sdělovat všechny informace uživateli, problémem je spíše obava z reakce uživatele a z důsledků sdělení informace.

## Čl. 7

### Řešení etického problému

- 1) Zaměstnanec může vzniklý etický problém vyřešit sám, je-li to v jeho kompetenci a osobních možnostech.
- 2) Zaměstnanec může požádat o pomoc s řešením etického problému při supervizi.
- 3) Etický problém, který nemůže zaměstnanec vyřešit sám, oznámí svému nadřízenému zaměstnanci. Takový etický problém zpravidla řeší tým zaměstnanců Domova.
- 4) Nemůže-li etický problém vyřešit Domov, předává jej zaměstnanec prostřednictvím vedoucí útvaru k řešení řediteli MÚSS Plzeň, který za tímto účelem stanoví Etickou komisi MÚSS Plzeň.

## Čl. 8

### Pravomoci a odpovědnosti

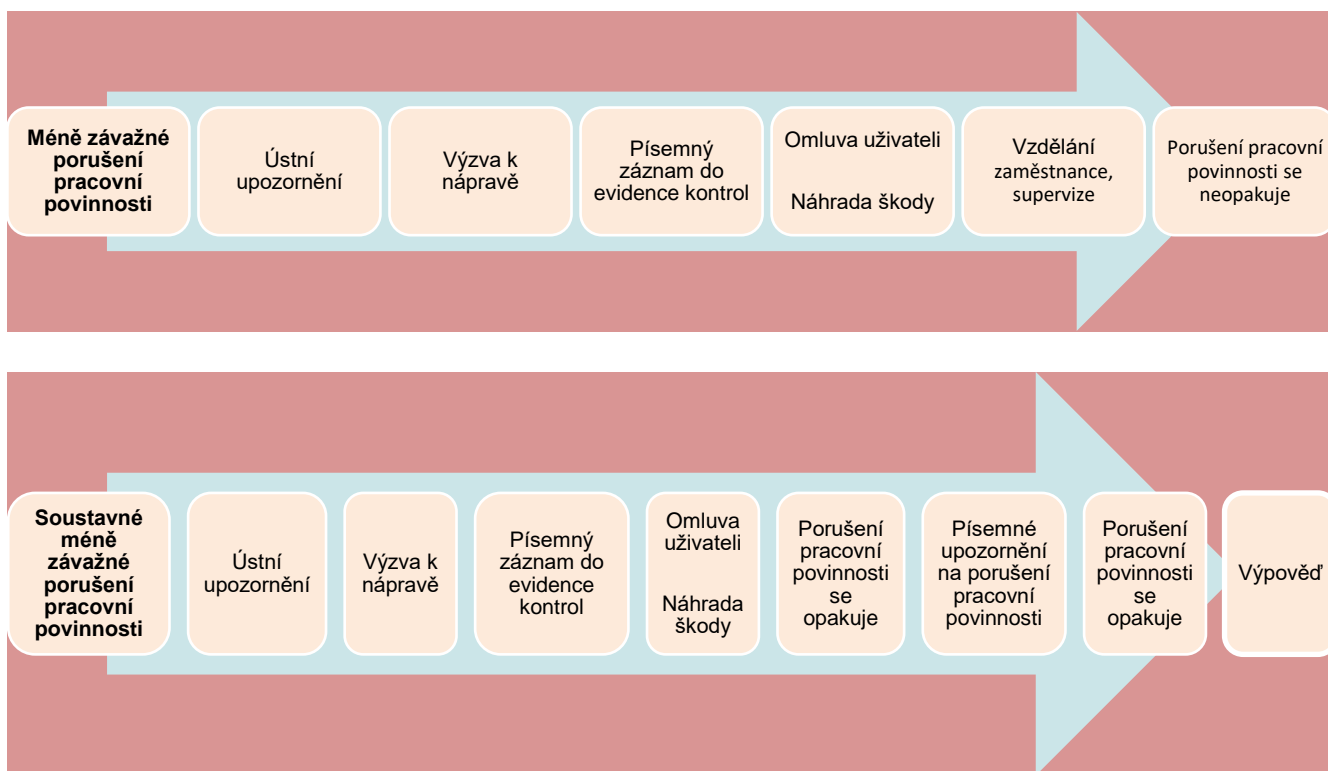
- 1) Tato pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance Domova. Zaměstnanci jsou povinni jednotlivá ustanovení těchto pravidel dodržovat. Základní povinnosti zaměstnance upravuje Pracovní řád MÚSS Plzeň [6]. V případě porušení Pracovního řádu je postupováno dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů [7].
- 2) Všichni vedoucí zaměstnanci jsou povinni kontrolovat způsob poskytování sociální služby i z hlediska dodržování práv uživatele. Zaměstnanci Domova si v rámci svého profesního rozvoje zvyšují znalosti v oblasti ochrany práv uživatele.
- 3) Posouzení intenzity porušení pracovních povinností:
  - Intenzitu porušení pracovních povinností stanovuje vedoucí útvaru nebo ředitel MÚSS Plzeň. Při zkoumání intenzity porušení pracovních povinností se přihlíží:
    - k osobě zaměstnance
    - k funkci, kterou zastává a k jeho dosavadnímu postoji k plnění pracovních povinností
    - k době a situaci, v níž došlo k porušení pracovní povinnosti
    - k míře zavinění zaměstnance
    - ke způsobu porušení pracovní povinnosti zaměstnance
    - k důsledkům porušení pracovní povinnosti pro uživatele či zaměstnavatele
    - k tomu, zda svým jednáním zaměstnanec způsobil uživateli či zaměstnavateli škodu
  - **Méně závažné porušení pracovní povinnosti zaměstnance** – neopakující se porušení povinností, pracovních postupů či jednání zaměstnance, při kterém uživateli nevznikla fyzická újma, hmotná škoda většího rozsahu či závažná psychická újma. Se zaměstnancem bylo



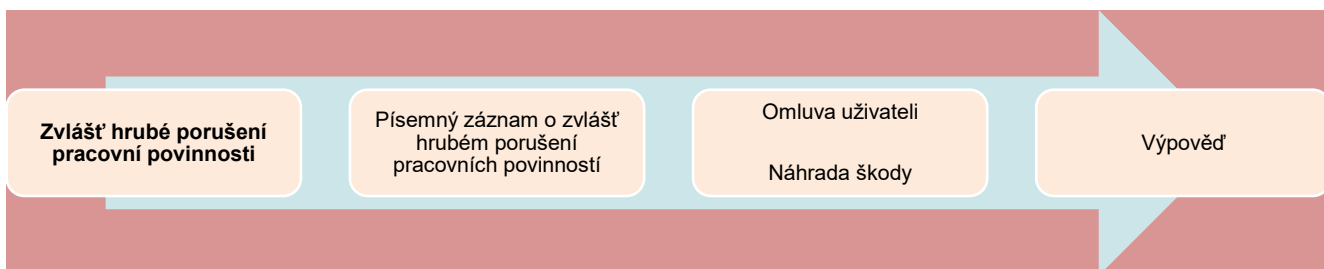
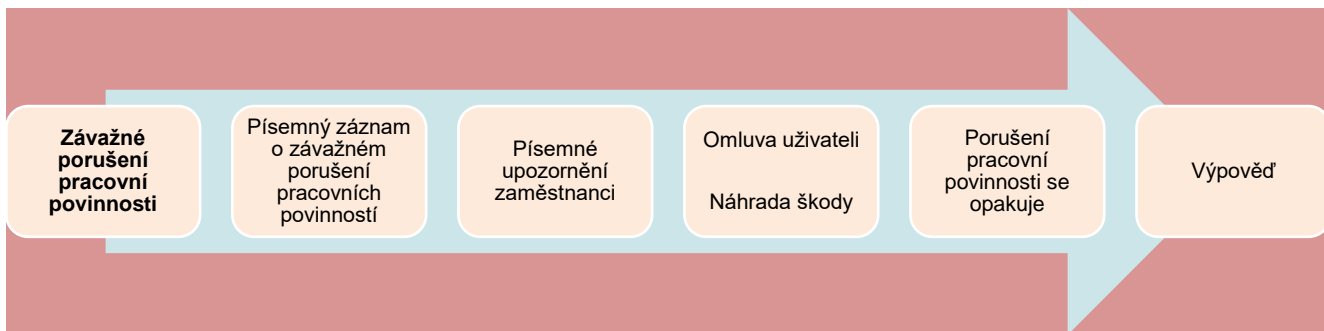
porušení povinnosti projednáno, byl vyzván k nápravě svého jednání a toto porušení se již neopakuje. Porušení práv je projednáno na nejbližší poradě zaměstnanců.

- **Soustavné méně závažné porušení pracovní povinnosti zaměstnance** – minimálně třikrát se opakující porušení povinností, pracovních postupů či jednání zaměstnance v době šesti měsíců, kdy byl zaměstnanec v souvislosti s porušením pracovní povinnosti písemně upozorněn na možnost výpovědi, a k nápravě ze strany zaměstnance nedošlo.
- **Závažné porušení pracovní povinnosti zaměstnance** – porušení povinností pracovních postupů či jednání zaměstnance vyšší intenzity nebo soustavné a opakující se méně závažné porušení pracovních povinností, při kterém může vzniknout uživateli fyzická újma, hmotná škoda či závažná psychická újma. Nadřízený zaměstnanec sepíše záznam o závažném porušení povinností zaměstnance včetně časové posloupnosti případných předchozích ústních upozornění zaměstnanci. Tento záznam předá vedoucí útvaru, která věc postoupí řediteli MÚSS Plzeň formou písemné žádosti o udělení písemného upozornění na porušení pracovní kázně dle § 52 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce [7].
- **Hrubé porušení pracovní povinnosti zaměstnance** – porušení povinností, pracovních postupů či jednání zaměstnance zvláště hrubým způsobem, při kterém může vzniknout uživateli fyzická újma, hmotná škoda či závažná psychická újma. Zvláště hrubé porušení pracovních povinností je definováno v čl. 9 Pracovního řádu MÚSS Plzeň [6]. Nadřízený pracovník sepíše záznam o zvláště hrubém porušení povinností zaměstnance. Tento záznam předá vedoucí útvaru, která věc postoupí řediteli MÚSS Plzeň.

#### 4) Schéma intenzity porušení pracovních povinností:







## Čl. 9

### Závěrečná a přechodná ustanovení

Pravidla jsou platná od 1. 11. 2018. Zrušit či změnit jej může pouze zaměstnanec pověřený vedoucí útvaru. Revize pravidel bude provedena v případě změny souvisejících předpisů či potřeby, minimálně však 1x za 3 roky.

## Čl. 10

### Související podklady

- [1] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- [2] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- [3] VP 2Zc – DZR „Čtyřlístek“ - Přijímání darů
- [4] Listina základních práv a svobod
- [5] SM 011 – E – Ochrana osobních údajů
- [6] Pracovní řád MÚSS Plzeň
- [7] Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce



Změnový / revizní list – Domov se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotíkovská 649/15, Plzeň 1 - Severní Předměstí, 323 00 Plzeň – VP 2Z1

Vydání č. / revize č.	Změna č.	Strana č.	Popis změny / revize	Datum změny	Provedl
Vydání č. 2	0	Nové vydání	Výměna loga, úprava záhlaví – doplnění správných adres včetně čísel popisných, úprava zápatí	1. 3. 2013	Bc. Mariana Špačková
Vydání č. 3	0	Nové vydání	Kompletní přepracování kodexu, úprava záhlaví a zápatí, titulní strany.	1. 5. 2014	Bc. Mariana Špačková
Vydání č. 4	0	Nové vydání	Doplnění sexuální diskriminace, doplnění přílohy Listina základních práv a svobod, gramatické opravy a úpravy textu.	1. 4. 2016	Bc. Eva Žípková
Vydání č. 5	0	Nové vydání	Kompletní přepracování VP, rozpracování pravomocí a odpovědností, doplnění schématu porušení prac. povinností, doplnění souvisejících podkladů včetně směrnice na ochranu osobních údajů, úprava dle logomanuálu, změna posloupnosti článků	1. 11. 2018	Bc. Eva Žípková

Městský ústav sociálních služeb města Plzně,  
příspěvková organizace  
Klatovská třída 777/90  
301 00 Plzeň

**T** +420 378 037 601  
**E** infomuss@plzen.eu  
**W** <http://muss.plzen.eu>

Společnost je zapsána v OR  
vedeném KS v Plzni  
oddíl Pr, vložka 580  
**IČ** 00075345  
**DIČ** CZ00075345

Bankovní spojení  
KB, Plzeň-město  
**ČÚ** 34133311/0100  
**IDDS** wu9k56a