**PŘÍLOHA Č. 13 – VÝCHODISKA A DEFINOVÁNÍ POJMŮ K OCHRANĚ PRÁV, STŘETŮM ZÁJMŮ, HRANIC A ETIKY**

**Práva klientů, střety zájmů a další jevy vedoucí k možnému porušení prav klientů   
nebo výraznému snížení etické integrity služby[[1]](#footnote-1)**

**Základní východiska a pojmy:**

**Oblast se vztahuje ke standardu 2 „Ochrana práv osob“**

Zásadním východiskem je úvaha, že porušení práv klientů není vždy jenom manifestací nepřipravenosti pracovníka, jeho nedostatečného vzdělání či lidského pochybení, v nejhorším případě zlé vůle. K porušení práv klienta nebo ke snížení integrity služby může vést pochybení (někdy v dobré víře a s nejlepšími úmysly) v řadě oblastí jako práce s hranicemi, etická problematika nebo střet zájmů. Správným ošetřením těchto oblastí tedy předcházíme možnému porušení práv uživatelů služby**.**

Etickým jádrem naší práce jsou dva postuláty:

* Pravděpodobnost, že naše práce je ku prospěchu klienta a vede zlepšení jeho nepříznivé situace.
* Pravděpodobnost, že naše práce neublíží klientovi.

Dalším východiskem je rovnováha mezi legálností (dodržením legislativy) a etickou integritou (dodržení hodnot, etických principů a pravidel a ducha služby).

**Střetem zájmů rozumíme:**

Situaci, kdy zájem služby je v rozporu s nějakým jiným zájmem do takové míry, že to ohrožuje práva klientů, či důvěru klienta ve službu.

Střet zájmů v sociálních službách je často ~~chybně~~ definován jako zneužití postavení k získání nějakého prospěchu. Takovéto jednání je bezpochyby neetické, může být porušením pravidel služby a práv klientů, dokonce i zákonů, není však správným příkladem střetu zájmů. V případě střetu zájmů se setkáváme s tím, že oba zájmy jsou legitimní a legální – avšak služby nejde poskytnout nebo přinejmenším střet zájmů se projevuje jak výrazná překážka k poskytování služby.

Nejčastějším příkladem takového střetu zájmu je například rodinný příslušník pracovníka v roli zájemce o službu.

Dále střet zájmů je často presentován jako kolize profesního a soukromého zajmu. Zájmem ale může byt i zájem organizace nebo instituce (například donátor)

Zásadní charakteristikou střetu zájmů je to, že nastupuje již ve chvíli, kdy je definovatelný jako riziko, nikoliv ve chvíli, kdy dochází k jeho manifestacím v podobě např. porušení práv klientů.

Střet zájmu lze ošetřit především jeho identifikací a pojmenováním, dále pak odstraněním nebo minimalizací sekundárního zájmů. Primárním zájmem eticky poskytované služby je vždy prospěch klienta.

Typické příklady: (viz podrobněji v subkapitole „kazuistické příklady“)

* Známe se ze soukromého života
* Chce využívat službu a zároveň je zaměstnancem poskytovatele
* Klient a pracovník se znají v kontextu jiné služby/ profese
* Klient je z prostředí, které může mít vliv na naší služby (instituce, donátor, kontrolní instance)

S pojmem střetů zájmů úzce souvisí pojmy „profesní hranice“ a „etická dilemata“.

**Hranice**

Hranice jsou limity naších životních rolí, kterých je zpravidla vícero. Zde hovoříme především o **profesních hranicích**, tedy o nás v roli profesionálních poskytovatelů sociálních služeb.

Profesní hranice oddělují naší profesní roli od jiných rolí, které v životě máme.

Taky vytvářejí rozdíl mezi našimi profesními vztahy a jinými, nejčastěji soukromými vztahy

Hranice udržujeme a pečujeme o ně prostřednictvím profesionálních postupů a profesionálního chování ve vztahu pracovník-klient.

Může se stát, že naše soukromé hodnoty, zájmy, kulturní koncepty nebo i jenom emoce či zvyky nejsou v plném souladu s hodnotami a zájmy služby, kterou poskytujeme. Udržení profesních hranic znamená, že jednoznačně preferujeme a nadřazujeme zájem profese, služby. Tím jsme čitelní pro naše klienty. Neudržení hranic může ublížit klientovi a narušit poskytování služby. Klasickým příkladem je, když klient vnímá terénního pracovníka jako osobního přítele. Častý příkladem související situace je pokus uživatele o půjčení peněz, případně obchodní nabídka (drogy, zboží nejasného původu či drobných „protislužeb,…) směrem od klienta k pracovníkovi. Tento příklad často vyznívá jako nějaká zlomyslná „zkouška hranic“. Měli bychom se ale ptát, zda jsme dostatečně čitelní v naší profesní roli, pokud k takovým situacím dochází a využívat oněch situací k jasnějšímu vytyčení hranic. Dalším příkladem situace, kdy jde o dodržení profesní hranic - žádost o přátelství na sociálních sítích.

**Etická dilemata**

V případě etických dilemat, která jsou často zaměňována za střet zájmů, se jedná o kolizi dvou etických principu, kdy oba jsou legitimní, oprávněné a stejně důležité. Nejde tady na rozdíl od střetu zájmu identifikovat primární a sekundární zájem. Také nejde oddělit profesní rovinu od osobní jako v případě práce s hranicemi.

Vždy jde o dvě možnosti, situace, kde je potřeba podstoupit nějaké nepříjemné rozhodnutí ale nenabízí se jasná legitimní alternativa (například udělení sankce za porušení pravidel, etickým dilematem není). Povětšinou se jedna o komplikované, komplexní situace, které nemají dobré řešení.

Typickým přiklad opakujících se etických dilemat je kolize prospěchu jednotlivce (respekt, potřebnost, individuální přístup) a veřejnosti (veřejné zdraví, minimalizace rizik) v nízkoprahových službách pro uživatele drog. Např. může dojit k situaci, kdy práce s motivací klienta ke změně chování v případě pohlavně přenosné choroby je zhodnocena jako nedostatečně efektivní ve smyslu ochrany zdravé populace a je nutné zapojit instituce jako hygienická služba a policie. Dalším typickým případem etického dilematu je otázka informování OSPOD o možném zanedbání péče o dítě.

**Kazuistické příklady střetu zájmu**

* ***Role pracovník versus kamarád/známý.*** *Do adiktologické ambulance volá muž mající potíže s alkoholem. Dotazuje se, zda a jakým způsobem by se mohl objednat a také zmiňuje, že jednoho z pracovníků ambulance zná, jedná se o kamaráda dcery jeho přítelkyně.*

*Chtěl by se objednat právě a jedině k tomuto pracovníkovi, protože je obeznámený ze situací a nebude mu muset všechno složitě a zdlouhavě vysvětlovat, je to vlastně prima že už se několikrát viděli v soukromém životě a znají se z vyprávění dcery přítelkyně, zájemce o službu nebude nucen říkat citlivé věci někomu, koho vůbec nezná…*

*Zájemce poučen o možné střetu zájmů (pracovník versus známý/kamarád) a objednán k jinému pracovníkovi/jiné pracovnici*

* **Chci využívat službu a zároveň jsem zaměstnancem a zároveň se znám z minulosti s vedoucím z jedné ze služeb**

*Nezisková organizace má několik programů a služeb, postupně se rozrůstá a pracovníci zjišťují, že by bylo dobré mít v rámci běžného provozu k dispozici zaměstnance, který je manuálně zručný a je schopen mnohé opravit či zařídit.*

*Získají peníze na pozici provozní pracovník a jeden z vedoucích programů (program Sanace rodiny) si vzpomene, že se soukromého a dřívějšího profesního života zná muže, který se živí jako hodinový manžel, je zručný a na pozici provozního technika by se velice hodil.*

*Muž souhlasí, je v organizaci zaměstnán. Nicméně po několika měsících, kdy vše funguje bez komplikací, se rodina provozního pracovníka ocitá v obtížné situaci a dostanou doporučení využívat program Sanace rodiny.*

*Provozní pracovník by rád službu čerpal a jako první se nabízí program Sanace rodiny, který funguje pod stejnou organizací, pro kterou pracuje. Navíc jej řídí dřívější kamarád provozního pracovníka a program působí v místě bydliště provozního pracovníka a jeho rodiny.*

*Provozní pracovník se tedy sejde s pracovnicí programu sanace a po zralé úvaze je odkázán do programu sanace rodiny, který provozuje jiná nezisková organizace.*

* **Klient a pracovník se znají v kontextu jiné služby/ profese**

*Do Kontaktního centra pro uživatele návykových látek nastupuje nový pracovník, který má vedlejší úvazek u pobytové služby – v Domě na půli cesty. Do Kontaktního centra přichází mladý muž, kterého nový pracovník poznal jako klienta služby Dům na půli cesty a zná proto jeho celé pravé jméno.*

*Ukazuje se ovšem, že klient využívá služeb Kontaktního centra pod jiným jménem, chce zůstat ve vztahu ke Kontaktnímu centru v anonymitě, cítil by se ohrožen, pokud by pracovníci/pracovnice Kontaktního centra znali jeho reálné jméno.*

* **Terén vs donátor**

*Ve městě A nejsou několik let prokazatelně žádní uživatelé, nicméně město chce mít na svém území službu v rámci monitoringu situace a je ochotno platit příspěvek na chod služby. Služba zde má legální a oprávněný zájem poskytovat službu a navýšit tak rozpočet centra, město A má legální a oprávněný zájem službu chtít.*

*Hned vedle je město B, kde uživatelé jsou, nicméně město se odmítá finančně podílet a o službu nemá zájem, protože: „…u nich ve městě se nebere…“ Terénní pracovníci tedy zajíždí do města A a „trochu se nudí“ a klienti ve městě B mají ztížený přístup ke službám. Z tohoto střetu zájmů finančně profituje služba, město se může chlubit, že se stará o své občany a realizuje protidrogovou strategii, ale naprázdno z toho vycházejí ti, kteří jsou nejvíce potřební a to klienti ve městě B.*

1. Pro potřeby České Asociace Streetwork zpracovali Bc. T. Janků, Mgr. M. Svoboda a Bc. A. Vartanyan [↑](#footnote-ref-1)