

## STŘET ZÁJMŮ

### CO JE STŘET ZÁJMŮ

Jedná se o situaci (podmínky, okolnosti), kdy pracovník nemůže poskytovat nestranné, nezávislé a profesionální poradenství.

Střetem zájmů rozumíme takové situace, které ohrožují důvěru v nestrannost poskytování služby, nebo při nichž využívají pracovníci svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe, poradnu či jinou fyzickou či právnickou osobu.

### PŘÍKLADY STŘETU ZÁJMŮ

#### Zájemce/klient je ve vztahu k poradci

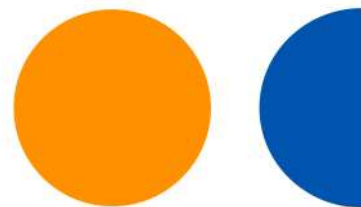
Zájemce/klient je v určitém vztahu k danému poradci. Může se jednat o osobu, se kterou je poradce v osobním, pracovním či smluvním vztahu např. rodinný příslušník, blízká osoba, kolega, soused apod.

#### Osobní limity poradce

- pracovník má s obsahem řešeného tématu osobní zkušenost, která může negativně ovlivnit jeho práci
- pracovník poradny k dotazu nebo klientovi pocituje nepřekonatelnou averzi, jeho vnitřní postoje jsou hluboce kontroverzní s osobou klienta či jeho dotazem. Poradce v této situaci není schopen vést adekvátní poradenský proces a poskytnout klientovi plnohodnotnou službu.

#### Rozhodování o pořadí vstupu do služby

- pro pracovníka, který přijímá zájemce do služby, či pro naši organizaci je výhodnější některého ze zájemců upřednostnit či někoho upozadit;
- zájemce osobně nebo prostřednictvím dalších osob přináší naší organizaci či našemu pracovníkovi určité materiální či finanční hodnoty, nebo nabízí zvýhodněné služby (např. dárce, sponzor, bene služby);
- zájemce je s pracovníkem v příbuzenském poměru, nebo k němu má jiný blízký vztah;
- zájemce je pracovníkovi sympatický nebo naopak nesympatický;



- zájemce požaduje zvláštní přístup či přizpůsobování pracoviště či pracovníků nad běžný rámec a klade tak na pracovníky zvýšenou zátěž se zajištěním nadstandardní služby

#### **Kvalita a intenzita poskytované sociální služby**

Délka, četnost a úroveň kvality poskytování služby u daných klientů je pro pracovníka či organizaci výhodná/nevýhodná. Některé klienty může pracovník záměrně udržovat v závislosti na službě, nebo naopak s některými klienty předčasně službu ukončit.

#### **Doporučování konkrétních produktů a služeb**

Doporučování rehabilitačních, kompenzačních pomůcek či nabízení dalších služeb nebo produktů, kdy z toho může mít pracovník nebo osoby jemu blízké finanční, materiální či jiný prospěch.

#### **Přijímání, vyřizování stížností, podnětů a připomínek**

Situace, kdy může být pro poradnu či pracovníka výhodnější se některými z podnětů nezabývat, zatajovat je nebo nepřístupovat k jejich prošetření důkladně.

#### **Klient využívá více služeb**

Klient pravidelně využívá jinou systematickou psychologickou podporu či sociální poradenství ve stejném oblasti v rámci jiné organizace.

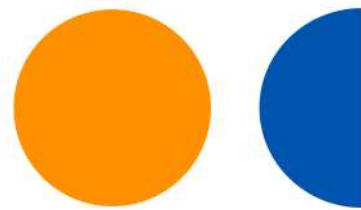
## **PREVENCE A ŘEŠENÍ STŘETU ZÁJMŮ**

Pracovníci jsou povinni se seznámit s výše definovaným vymezením střetu zájmu, uvědomovat si tyto situace, vyloučit je a předcházet jim. Pracovníci jsou povinni dodržovat související právní normy a vnitřní pravidla organizace, které se týkají například práv a povinností klientů, postupu jednání se zájemcem o službu, pravidlem pro odmítnutí zájemce, ukončení spolupráce s klientem, pro přijímání darů, vyřizování stížností apod. Prvořadý je vždy zájem klienta a naplňování veřejného závazku služby odborného sociálního poradenství.

Pokud pracovník přichází do kontaktu se zájemce o službu nebo s klientem, který se osobně nebo prostřednictvím svých blízkých finančně, materiálně nebo jinak podílí na zabezpečení našich služeb či poskytuje určitou službu či produkt pracovníkovi v jeho osobním životě, je povinen jej v případě žádosti o upřednostnění či jiné zvýhodnění informovat o zásadách rovného přístupu k zájemcům či klientům služby. Všechna pravidla služby, práva a povinnosti klientů a zájemců jsou platná pro všechny bez rozdílu.

Pracovník odmítá jakýkoli osobní prospěch z upřednostňování některých zájemců, z poskytování služeb některým klientům nebo z doporučování konkrétních výrobků, firem či poskytovatelů služeb.

V případě, že je zájemcem o službu člověk pracovníkovi osobně blízký či známý, musí být poskytováním služby pověřen jiný poradce. Není-li žádný další poradce právě ve službě, klient je objednan



k jinému poradci na jiný den. Není-li pracovníka, který by ke klientovi nepocítoval střet zájmů, klient je odkázán na jiného poskytovatele sociálních služeb.

Pokud pracovník zaznamená střet zájmů mezi jím a zájemcem/klientem, informuje vedoucího služby (viz kontakty níže). Vedoucí služby provede taková opatření, která střet zájmu odstraní a zavede preventivní opatření (pokud jsou objevena a možná), aby obdobná situace již nenastala.

Pokud má zájemce/klient podezření na střet zájmů mezi jím a pracovníkem služby, může se obrátit na vedoucího služby. Pokud nebude spokojen s řešením, má možnost obrátit se na vedoucí obecně prospěšných činností a informovat o nastalé situaci, případně podat stížnost (viz pravidlo P07 Oceňování a stížnosti). O podezření na střet zájmů nás může zájemce/klient informovat i anonymně prostřednictvím bílé schránky označené slovem „energeia“, která se nachází v přízemí na levé stěně vstupní chodby.

## KONTAKTY

### **energeia o.p.s.**

Adresa sídla organizace: Za Pektinou 944, 538 03 Heřmanův Městec  
Adresa kanceláře: Náměstí míru 184, 538 03 Heřmanův Městec  
Telefon: (+420) 469 630 116  
E-mail: [energeia@energeia.cz](mailto:energeia@energeia.cz)

### **en centrum – psychologicko sociální poradna**

Adresa: Sladkovského 601, 530 02 Pardubice  
Telefon: 604 464 839  
E-mail: [psp@energeia.cz](mailto:psp@energeia.cz)

Jméno a příjmení	Funkce	Mobil	E-mail
Petr Kuneš	vedoucí služby	777 197 680	<a href="mailto:p.kunes@energeia.cz">p.kunes@energeia.cz</a>
Jana Černocká	vedoucí obecně prospěšných činností	777 028 435	<a href="mailto:energeia@energeia.cz">energeia@energeia.cz</a>