

Organizační směrnice M/1-2022

## Etický kodex

Péče o duševní zdraví – Výměník, z.s.

<b>Platnost:</b>	od 1. 1. 2022
<b>Schválil:</b>	Bc. Pavel Kamp, ředitel
<b>Zpracovali:</b>	Mgr. Lucie Antes, kolektiv pracovníků přímé péče
<b>Plán příští revize:</b>	k 31. 12. 2023 (zodpovídá vedoucí sociálních služeb Výměníku)
<b>Uloženo:</b>	MS Teams – 0 Předpisy a směrnice Originál ve složce vnitřních předpisů

**Vydáno:** Pardubice 1.1.2022

**Obsah:**

1. Úvodní komentář
2. Pravidla etického chování pracovníků
3. Práva klientů 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 klientův 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 klienta 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 Péče o duševní zdraví, 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 klientů služeb a střetům zájmů, obsahují metodiky jednotlivých sociálních služeb.

## 2. Pravidla etického chování pracovníků

### Ve vztahu ke klientům 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 klientům.
- b) Pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- c) Pracovník respektuje klienta 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 ke klientům služeb pojí, ale též v jazyku, kterým o klientech hovoří. Vyvaruje se např. používání nálepkujících označení vyzdvihujících zdravotní postižení a pomíjejících lidské hodnoty a sociální role klienta (*příklad: ne schizofrenik, ale člověk se schizofrenií*).
- d) Pracovník vede klienta k vědomí vlastní zodpovědnosti.
- e) Pracovník respektuje právo každého klienta na seberealizaci s ohledem na práva jiných osob.
- f) Při kontaktování je pracovník povinen klienta informovat o jeho právech a možnostech s důrazem na následující:
  1. Mlčenlivost pracovníka
  2. Postup při uplatňování stížností klienta
  3. Procedura přijetí, poskytování a ukončení služby klienta

#### 4. Obecný popis dalších dostupných služeb

- g) Pracovník hledá a využívá všechny možnosti, jak zapojit klienta do procesu řešení jeho problémů.
- h) Pracovník zachovává mlčenlivost o osobních údajích a informacích, které se o klientovi dozví, chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení; data a informace požaduje po klientovi s ohledem na potřebnost při poskytování sociálních služeb a informuje ho o jejich použití; žádnou informaci o klientovi 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 klientovi, a tuto moc nikdy nezneužívá.
- j) Porušení důvěry, vědomé nebo nevědomé zneužití závislosti klienta za účelem uspokojit své vlastní osobní zájmy – emoční, sexuální, finanční nebo společenské je považováno za hrubé profesionální zanedbání povinnosti vůči klientovi.
- k) Pracovník nesmí navazovat s klienty jakékoliv vztahy sexuální podstaty. V případě vyjádření sexuálního zájmu o svou osobu ze strany klienta je pracovník povinen zřetelně a jednoznačně informovat klienta o neslučitelnosti takového sexuálního vztahu s výkonem své profese.
- l) Pracovník vždy respektuje samostatnost klienta, vyjádření jeho názoru a svobodu jeho rozhodnutí; klient může učinit rozhodnutí, které pracovník považuje za rizikové, pracovník v tomto případě klienta na rizika upozorní, ale rozhodnutí klienta plně respektuje, pokud to neodporuje právním normám.
- m) V případech, kdy klient bezprostředně ohrožuje sebe nebo jiné osoby, může pracovník jednat proti přání klienta. I v takové situaci musí dbát na respektující přístup ke klientovi a srozumitelně mu vysvětlovat důvody svých rozhodnutí a kroků. Pracovník se snaží vzniku těchto situací předcházet.
- n) Pracovník vstupuje do soukromí klienta (bytu, pokoje, domu, pracoviště) jen s výslovným souhlasem klienta a za podmínky odůvodněnosti vzhledem k poskytování služby. *Doplnění - v případě podnájemních bytů provozovaných PDZ může sociální pracovník vstoupit do bytu bez souhlasu klienta 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 klienty, mimopracovními/intimními vztahy s klienty apod.).
- p) Pracovník se přímo ani nepřímou nezapojuje do žádné činnosti, která by mohla být vykládána jako přijetí úplatku, jak od klienta či kterékoliv osoby zapojené do klientovy situace.
- q) Pracovník respektuje a přijímá kritické připomínky klienta a k jejich řešení využívá postupy stanovené vnitřními předpisy organizace.
- r) Pracovník dbá na to, aby klientovi byly nabídnuty všechny dosažitelné veřejné služby, které mohou být klientovi prospěšné. Je ovšem nepřipustné, 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 doporučování, 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 klientovi 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 klientům.

### **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 klienty.
- 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 znalostí 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 klienta nebo profesními zájmy.
- b) Pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů klientů.
- 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 klientů sociálních služeb**

- a) Klient má právo být vnímán a respektován jako jedinečná lidská bytost.
- b) Klient má právo na svobodné rozhodování o sobě samém.
- c) Klient má právo na soukromí.
- d) Klient má právo na práci a spravedlivou odměnu.
- e) Klient 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) Klient má právo na pomoc odpovídající jeho potřebám, potenciálu a schopnostem.
- h) Klient má právo na ochranu před zneužíváním, pohrdáním a ponižujícím jednáním.
- i) Klient má právo na samostatnost, vlastní rozhodování a nezávislý způsob života.

- j) Klient 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) Klient 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 klienta i pracovníka.
- l) Klient má právo získat od pracovníka všechny informace a podrobná vysvětlení veškerých aktivit při poskytování služeb.
- m) Klient má právo odmítnout sdělit pracovníkovi informace, které považuje za důvěrné, nesdělitelné nebo nepodstatné k dosažení jeho cíle.
- n) Klient má právo požadovat od pracovníka odůvodnění ke zjišťování všech informací, které se přímo či nepřímo týkají jeho osoby.
- o) Klient má právo znát jména pracovníků sdružení, se kterými přijde do kontaktu při čerpání služeb.
- p) Klient má právo znát jména všech osob, které mají přístup k jeho osobním údajům (tyto osoby jsou na základě předchozího jednání s klientem stanoveny a vypsány v Kvalifikovaném souhlasu ke zpracování a uchování osobních údajů).
- q) Klient má právo na přístup k dokumentaci, která je v písemné a elektronické podobě vedena o jemu poskytovaných službách.
- r) Klient 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 klient žádným způsobem sankcionován.
- s) Klient má právo odmítnout nabízené služby nebo pracovníka sdružení a má právo poskytování služeb kdykoliv ukončit.

#### **4. Práva pracovníků**

- a) Pracovník má právo předat klienta jinému pracovníkovi nebo požádat o pomoc, kdykoli se domnívá, že by jeho práce s klientem mohla být ovlivněna střetem zájmů, nedostatečnou kvalifikací, kompetencemi či jinými překážkami ve vztahu ke klientovi.
- b) Pracovník má právo přiměřeným způsobem chránit sám sebe, a to ve smyslu sebeobranu vůči fyzickým i verbálním projevům agrese ze strany klienta.
- c) Pracovník má právo odmítnout úkol, který považuje za nebezpečný nebo požadovat speciální podmínky k jeho splnění (např. účast druhého pracovníka při návštěvě klienta 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 klientem, **je povinen** využít pro prevenci a/nebo řešení vzniklého problému možností
  1. porad
  2. metodické konzultace s vedoucím sociálních služeb (vedoucí sociálních služeb konzultuje s ředitelem)
  3. externí supervize
- 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 klienta.
- 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 sociálních služeb
  3. za stanovení řešení problému zodpovídá vedoucí sociálních služeb
  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. Zodpovídá za to vedoucí sociálních služeb. Dohlíží, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace klienta.

## Porušení pravidel etického chování

- a) Každý pracovník je povinen aktivně oznamovat buď v rámci týmové porady, nebo individuálně svému nadřízenému, pokud dojde z jeho strany k porušení pravidel etického chování.
- b) Nadřízený zodpovídá za zadokumentování porušení pravidel v zápisu z porady, 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 klienta.
- c) V případě vážného porušení pravidel s důsledky pro zdravotní stav klienta, 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 vedoucí sociálních služeb. O jednání provede ředitel zápis, který obsahuje i rozpis přijatých opatření a uložených úkolů. Zápis založí do osobní složky zaměstnance, kopie předá vedoucímu sociálních služeb 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 sociálních služeb
  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 zatažení 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 klienta

#### Příklady:

- a) Klient chce ukončit čerpání služby a pracovník je přesvědčený, že službu ještě potřebuje.
- b) Klient chce čerpat službu a pracovník je přesvědčen, že její čerpání není vhodné (např. ohrožuje zdravotní stav klienta, nebo prohlubuje jeho závislost atp.).
- c) Konflikt personální situace v organizaci se zájmem klienta (např. klient si jako klíčového pracovníka vybere někoho, kdo je pracovníčně velmi vytížený).
- d) Pracovník má stanovenou pracovní dobu a klient potřebuje pomoci v jiný čas.
- e) Vedení klienta 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 klienty.
- g) Střet mezi přáním (zájmem) klienta, aby se něco stalo, naplnilo a mezi zájmem klienta, 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 výdělků*).

#### Postupy:

- a) Každý pracovník, pokud si uvědomí riziko vzniku nebo vznik střetu zájmů, je povinen tuto situaci neprodleně projednat na nejbližší týmové poradě; 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 klienta.
- c) Do diskuse o řešení se zapojuje celý tým. 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 sociálních služeb
  3. za stanovení řešení problému zodpovídá vedoucí sociálních služeb
  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 klientů

#### Příklady:

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

#### Postupy:

- a) V případě, že se jedná o spor zájmů klientů, 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 vedoucí sociálních služeb. Postup je dokumentován v zápisu z porady nebo v zápisu z individuální konzultace, za obě zodpovídá vedoucí sociálních služeb. Nadřízený dohlíží, aby pracovník postup řešení uvedl do dokumentace klienta.
- 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 klienta spolupracujícího s více pracovníky, je nutné situaci vždy řešit v rámci porady týmu, rozhodnutí přijímat týmově s posledním slovem vedoucího sociálních služeb. Při pochybnostech je možné využít i externí supervizi.
- d) V případě sporu ohledně řešení mezi týmem a vedoucím sociálních služeb 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 klientů, počet poskytnutých služeb a intervencí), který je na škodu kvalitě poskytování služeb.
- b) Zaměstnavatel požaduje propagovat služby způsobem ohrožujícím zájmy pracovníků či klientů.

##### 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 sociálních služeb 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.