

## **Etický kodex pracovníků REMEDIA PLUS o.p.s.**

Všichni pracovníci, kteří chtějí pracovat v sociálních službách, jsou trestně a morálně bezúhonní. Trestní bezúhonnost prokazují výpisem z Rejstříku trestů, morální bezúhonnost svou pověstí, chováním a jednáním. Při poskytování všech typů sociálních služeb je potřeba dodržovat pravidla chování a jednání pracovníků zahrnutá v tomto kodexu, SQ2 a příslušných metodikách.

### Důležité vlastnosti pracovníků v sociálních službách (obecně):

Důvěryhodnost, spolehlivost, dochvilnost, úcta k lidem, empatie, ohleduplnost, pracovitost, samostatnost, kreativita, rozhodnost, zodpovědnost, schopnost práce v týmu, komunikativnost, osobní a sociální vyzrálost, fyzické předpoklady.

### Naše práce se řídí těmito zásadami:

#### **1) Etické zásady vztahu pracovník – uživatel služeb**

- a) Pracovníci znají, respektují a chrání práva klientů (viz níže).
- b) Osoby, které v nepříznivé životní situaci využívají našich sociálních služeb, nazýváme „klient“ nebo „uživatel služby“.
- c) Klienta/uživatele služby oslovujeme „paní“, „pane“ a příjmením. Klientům vykáme, ale dle jejich výslovného přání je můžeme oslovovat také jinak. Přání klienta je nutno zapsat do jeho osobního profilu nebo na jiné příslušné místo.
- d) Pracovníci pomáhají všem klientům se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace.
- e) Ke klientovi se chováme slušně a ohleduplně, zejména při poskytování terénní sociální služby, kdy narušujeme jeho soukromí a soukromí jiných osob.
- f) Pracovníci podporují klienty v jejich soběstačnosti a rozvoji.
- g) Pracovníci dodržují mlčenlivost a jednají tak, aby chránili soukromí a důvěrnost sdělení klientů.
- h) Pracovníci jednají s klienty jako se sobě rovnými. Jakákoliv forma klienta poškozující manipulace, stejně jako zneužívání moci nad klientem či vyvyšování se nad něj, je důvodem k okamžitému ukončení pracovního poměru.
- i) Klient může učinit rozhodnutí, která jsou riziková. Pracovníci jsou povinni klienta s těmito riziky seznámit, avšak trvá-li klient na svém rozhodnutí, je pracovník povinen toto rozhodnutí respektovat.
- j) Pracovníci nevnáší své osobní problémy do práce s klienty.
- k) Pracovníci nesmí mít obchodní vztahy s klienty.
- l) Pracovníci nemohou mít intimní vztahy s klienty a to žádnou formou – zahrnuje nejen přímý intimní fyzický kontakt, ale rovněž dávání naděje na vytvoření takového vztahu nebo úmyslné ponechání klienta v domnění, že takový vztah existuje nebo je možný. Pokud nelze citovému navázání vztahu ze strany klienta zabránit, je vhodné alespoň minimalizovat možnosti kontaktu mezi zaměstnancem a daným klientem.

Nepřípustné je vědomé udržování klienta v iluzi existujícího vztahu a osobní citové uspokojení plynoucí ze zvýšené závislosti klienta na daném pracovníkovi.

- m) Pracovníci neberou úplatky od klientů ani jejich rodin. Drobné pozornosti (např. káva, bonboniéry, sladkosti) si mohou pracovníci po zvážení situace ponechat, zejména pokud by odmítnutím urazili klienta nebo jeho rodinu.
- n) Pokud chce klient věnovat dar, postupuje pracovník dle příslušné vnitřní směrnice organizace.
- o) Pracovníci sociální služby spolupracují s rodinou klienta a podporují ovzduší důvěry mezi členy rodiny a mezi členy rodiny a organizací.
- p) Pracovníci mají v případě podezření na týrání nebo zanedbávání péče o klienta toto neprodleně oznámit sociální pracovníci nebo vedoucí služby, kterým přísluší další řešení situace.
- q) Služba klientům je poskytována na základě písemné smlouvy mezi poskytovatelem služby a klientem.

## **2) Etická pravidla, kterými se řídí vztahy mezi zaměstnanci**

- Důraz je kladen na vzájemnou spolupráci a týmovou práci. Pracovníci si uvědomují a respektují, že pro zajištění kvalitní péče o klienta je nutná koordinace a spolupráce více odborníků pomáhajících v rozdílných sférách klientova života.
- Pro dobrý chod organizace je důležité respektování spolupracovníků, udržování dobrých pracovních vztahů a pozitivního ovzduší na pracovišti. Tomu napomáhá rovněž dochvilnost pracovníků, pořádek na pracovišti, spolehlivost a vzájemná důvěra mezi pracovníky.
- Mezi pracovníky funguje komunikace. Informace o klientech, změnách a pracovních činnostech si pracovníci předávají ústně i písemně. Noví zaměstnanci jsou zaškolováni a podporováni při zácviku.
- Nesouhlas s provedeným způsobem činnosti, konflikty či neshody v práci se řeší otevřeně a nejdříve s pracovníkem, kterého se daný problém týká.
- Pracovník nezneužívá ochotu druhých k výkonu práce za něj samotného.
- Pracovníci si vzájemně tolerují výjimečné osobní problémy.
- Je-li pracovník závislý na kouření cigaret, využívá ke kouření maximálně tři přestávky za 12h směnu.

## **3) Etické zásady ve vztahu zaměstnance a zaměstnavatele**

- Každý zaměstnanec je odpovědný za výkon práce dle pracovní náplně a smlouvy.
- Zaměstnanci jsou loajální vůči zaměstnavateli, nevystupují na veřejnosti proti zájmům organizace a podporují dobré jméno organizace ve společnosti.
- Zaměstnanci jsou vždy čistě upraveni, používají pracovní oděvy a ochranné pomůcky.
- Pracovníci nepijí během pracovní doby alkohol ani nepožívají jiné návykové látky, které by mohli ovlivnit jejich pozornost a narušit jejich schopnost pracovat. Kouření je během pracovní doby omezeno maximálně na tři krátké přestávky.
- Do zaměstnání nastupují pracovníci vždy řádně připraveni a schopni veškerých činností vyplývajících z pracovní smlouvy.

- Pracovníci respektují nařízení nadřízených pracovníků. Stížnosti a připomínky jsou projednávány na poradách, názor zaměstnanců je zjišťován (anonymně i otevřeně) a respektován.
- Zaměstnanci se průběžně vzdělávají a rozvíjí tak své schopnosti. Zaměstnavatel své zaměstnance v této činnosti podporuje.

### **Principy poskytování služeb**

- ❖ Ke všem klientům v zařízení přistupujeme stejně.
- ❖ Chráníme důstojnost a soukromí klientů, rozhodnutí klientů respektujeme.
- ❖ Uvědomujeme si, že je klient na naší péči odkázán a tohoto svého postavení nezneužíváme.
- ❖ Snažíme se být pro klienty podporou a pomocí, zajišťujeme klientům veškerou potřebnou péči buď vlastními silami nebo za využití služeb ostatních institucí.
- ❖ Reflektujeme a rozebíráme situace, kde by mohlo dojít k porušení práv klientů, takovým situacím se snažíme předcházet. O právech diskutujeme rovněž s klienty.
- ❖ S klienty komunikujeme tak, aby nám rozuměli. Využíváme techniky alternativní a augmentativní komunikace.
- ❖ Zajímáme se a pečujeme nejen o fyzickou stránku klientů, ale rovněž o jejich psychické potřeby.
- ❖ Chráníme a prosazujeme základní práva klientů a uplatňujeme jejich oprávněné zájmy tehdy, kdy sami nemohou nebo když jsou jejich práva evidentně porušována.
- ❖ Každého klienta respektujeme jako osobnost a individualitu, zjišťujeme jeho přání a potřeby a snažíme se, aby byly naplňovány.
- ❖ Zájemce o poskytnutí služby má právo rozhodnout se svobodně o tom, jakým způsobem bude řešit svou nepříznivou situaci, jestli vlastními silami, či za pomoci sociální služby.
- ❖ Jakákoliv informace, kterou nám klient sdělí, je považována za důvěrnou a jako taková podléhá profesnímu tajemství.
- ❖ Snažíme se klienty začleňovat do společnosti, podporujeme jejich kontakty s rodinou, známými či institucemi, na které byli zvyklí před příchodem do zařízení.

### **PRÁVA KLIENTŮ**

Etické zásady byly vytvořeny s ohledem na tato práva klientů:

#### **na ochranu základních lidských práv a svobod**

– každý klient je vnímán a respektován ve své jedinečnosti a autonomii dle svých fyzických a duševních možností.

#### **na ochranu před diskriminací a manipulací**

- pracovníci se nesmí dopouštět žádné formy diskriminace, veškeré činnosti musí být přizpůsobeny potřebám a možnostem klientů. Klient má právo se sám rozhodovat, volit si činnosti a aktivity, na kterých se chce podílet.

#### **na ochranu osobních údajů**

- ochrana osobních údajů je klientům zaručena závazkem diskrétnosti a mlčenlivosti ze strany personálu a také omezením přístupu k osobním údajům klientů

**na ochranu důstojnosti, bezpečí, soukromí a právo na respektování studu**

- je povinností zaměstnanců jednat s klientem tak, aby byla chráněna a zachována jeho důstojnost a bezpečí i v situaci plné závislosti na poskytované službě. Zaměstnanci citlivě přistupují k situacím, v nichž by mohl klient pociťovat stud či jiné zábrany a řeší tyto situace ohleduplně.

**na informace a svobodné rozhodování se**

- klient má právo být předem informován o průběhu a podmínkách služby, má právo se rozhodovat i službu zcela odmítnout, pracovníci respektují také právo klienta na svobodné vyjádření přání, názorů, postojů a emocí

**na podávání stížností**

- o možnosti podání stížnosti a jejím postupu jsou klienti informováni ve *Vnitřních pravidlech* a v *SQZ*.

**na ochranu před zneužíváním a zanedbáváním**

- klient má právo na ochranu před nátlakem, týráním, zneužíváním či jiným zanedbáváním ze strany kohokoliv. Klient nesmí být nucen ke změně závěti či jiných dokumentů nebo k nedobrovolnému převedení majetku apod.

**na vhodné sociální podmínky**

- klienti mají právo být v bezpečném, srozumitelném a předvídatelném prostředí, které jim umožňuje cítit se jistě a bezpečně.

**na kvalifikovanou, citlivou a ohleduplnou péči všech pracovníků**

- pracovníci jsou odborně způsobilí, morálně a trestně bezúhonní a vnímají Etický kodex jako důležitou součást své práce

**na sociální poradenství**

- sociální pracovnice musí umět klientovi poradit a pomoci vyřešit jeho aktuální sociální situaci

**Postihy při nedodržování zásad tohoto Etického kodexu a dalších přestupcích:**

- ❖ Ústní napomenutí, zapsáno do karty zaměstnance
- ❖ Písemné napomenutí
- ❖ Ukončení pracovního poměru
  - při opakovaném porušení pravidel
  - při závažném porušení pravidel, zejména ve vztazích ke klientům (diskriminace, zneužití moci atd.)
  - při zjištění a potvrzení týrání, vydírání, krádeže a jiné trestné činnosti vůči klientům
  - při výkonu práce pod vlivem návykových látek včetně alkoholu
  - při závažném poškození dobrého jména organizace
  - při opakovaném neplnění pracovních povinností

**Zaměstnanci společnosti souhlasí se zněním tohoto Etického kodexu, budou se jím řídit a to stvrzují svými podpisy níže:**

