

Etický kodex pracovníků REMEDIA PLUS z.ú. – integrační centrum Utilis

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, trpělivost, ohleduplnost, pracovitost, samostatnost, kreativita, rozhodnost, zodpovědnost, komunikativnost, osobní a sociální vyzrálost, fyzické předpoklady.

Naše práce se řídí těmito zásadami:

1) Etické zásady vztahu pracovník – uživatel služeb

- Osoby, které v nepříznivé životní situaci využívají našich sociálních služeb, nazýváme „klient“ nebo „uživatel služby“.
- Pracovníci znají, respektují a chrání práva klientů (viz níže).
- Pracovníci dodržují mlčenlivost a jednají tak, aby chránili soukromí a důvěrnost sdělení klientů. Při podezření na zanedbání péče či týrání svěřené osoby se však jedná o **trestný čin s oznamovací povinností**. Každý kdo se hodnověrným způsobem dozví, že byl tento trestný čin spáchán (nebo je páchán), je to povinen oznámit policejnímu orgánu nebo státnímu zástupci. 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.
- Klienta/uživatele služby oslovujeme jménem po domluvě s klientem nebo se zákonnými zástupci klienta. Přání klienta nebo zákonného zástupce/opatrovníka je nutno zapsat do jeho individuální dokumentace.
- Pracovníci pomáhají všem klientům se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace.
- Ke klientovi se chováme slušně a ohleduplně.
- Podporujeme klienty v jejich soběstačnosti a rozvoji v rámci jejich individuálních schopností.
- Jakákoliv forma klienta poškozující manipulace, stejně jako zneužívání moci nad klientem či vyvyšování se nad něj, je důvodem k okamžitému ukončení pracovního poměru.
- Pracovníci nevnáší své osobní problémy do práce s klienty.
- Pracovníci nesmí mít obchodní vztahy se zákonnými zástupci/opatrovníky klientů.
- Pracovníci nemohou mít intimní vztahy se zákonnými zástupci klientů/opatrovníky 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. Nepřípustné je vědomé udržování klienta v iluzi existujícího vztahu a osobní citové uspokojení plynoucí ze zvýšené závislosti klienta na daném pracovníkovi.
- Pracovníci neberou úplatky od rodin klientů. Drobné pozornosti (např. káva, bonboniéry, sladkosti) si mohou pracovníci po zvážení situace ponechat, zejména

pokud by odmítnutím urazili.

- Pokud chce zákonný zástupce/opatrovník klienta věnovat dar, postupuje pracovník dle příslušné vnitřní směrnice organizace (více viz *Standard 2, Směrnice o darech*).
- Pracovníci sociální služby spolupracují s rodinou klienta a podporují ovzduší důvěry mezi členy rodiny a mezi členy rodiny a organizací.
- Služba klientům je poskytována na základě písemné smlouvy mezi poskytovatelem služby a klientem nebo zákonným zástupcem/opatrovníkem klienta.

2) Etická pravidla, kterými se řídí vztahy mezi zaměstnanci

- Důraz je kladen na vzájemnou spolupráci a týmovou práci, jednotný přístup ke klientovi. 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 zácvičku.
- Nesouhlas s provedeným způsobem činnosti, konflikty či neshody v práci se řeší ihned 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 zodpovědný 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.
- Každý zaměstnanec je povinen posoudit svou osobní situaci (psychickou, sociální atd.) tak, aby byl schopen provádět sociální služby objektivně a v dostatečné kvalitě.
- Pracovníci respektují nařízení nadřízených pracovníků. Stížnosti a připomínky jsou projednávány na poradách, názor zaměstnanců je zjišťován (anonymně i otevřeně) a respektován.
- Pracovník má právo na ochranu před nátlakem, urážkami a nevhodným chováním ze strany zákonných zástupců/opatrovníků pokud se děje neprávem. Vedoucí pracovník

- zaměstnance chrání, je-li to potřeba.
- Zaměstnanci se průběžně vzdělávají a rozvíjí tak své schopnosti. Zaměstnavatel své zaměstnance v této činnosti podporuje.

Zásady poskytování služeb

Pracovníci denního stacionáře ve své práci uplatňují tyto principy:

- ❖ Ke všem klientům přistupujeme stejně a zároveň individuálně, dle potřeb klienta.
- ❖ Chráníme důstojnost a soukromí klientů.
- ❖ 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, aby byli spokojení.
- ❖ Rozebíráme situace, kde by mohlo dojít k porušení práv klientů, takovým situacím se snažíme předcházet. O právech diskutujeme rovněž se zákonnými zástupci nebo opatrovníky klientů.
- ❖ S klienty komunikujeme tak, aby nám rozuměli. Využíváme techniky neverbální - alternativní (jako je komunikace dotekem, výrazem obličeje, obrázková, symboly apod.) komunikace.
- ❖ Zajímáme se a pečujeme nejen o fyzickou stránku klientů, ale rovněž o jejich psychické potřeby, pohodlí a spokojenost a taktéž se podílíme na jejich rozvoji a vzdělávání.
- ❖ Chráníme a prosazujeme základní práva klientů a uplatňujeme jejich oprávněné zájmy tehdy, když jsou jejich práva porušována.
- ❖ Jakákoliv informace, kterou nám klient nebo zákonný zástupce/opatrovník o klientovi sdělí, je považována za důvěrnou a jako taková podléhá profesnímu tajemství.
- ❖ Snažíme se klienty začleňovat do společnosti, umožnit jim navazovat a udržovat vztahy s vrstevníky.

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

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

na podávání stížností

- o možnosti podání stížnosti a jejím postupu jsou zákonní zástupci klienta informováni ve *Vnitřních pravidlech* a v *SQ7*.

na ochranu před zneužíváním a zanedbáváním

- klient má právo na ochranu před nátlakem, týráním, zneužíváním či jiným zanedbáváním ze strany kohokoliv

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:

- ❖ 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

Porušení práv

Prověřování, zda nedochází k porušování práv klientů, je v kompetenci vedoucích jednotlivých služeb a ředitelky společnosti. Prověřování se děje formou namátkových kontrol i cílených

rozhovorů s personálem.

Jednotlivé případy porušování práv klientů ze strany personálu řeší dle významu vedoucí služby a ředitelka. Metodička poskytuje personálu podporu ve smyslu konzultací. Vystupuje spíše v roli poradce v etických otázkách. Dochází-li k dlouhodobému a soustavnému porušování práv klientů ze strany personálu, jsou provedena opatření k zamezení takového jednání. Tato opatření jsou (řazeno od nejmírnějšího):

- rozhovor s daným zaměstnancem (provede vedoucí, ředitelka)
- metodické vedení (metodik rozebere se zaměstnancem danou situaci, nabídne možnosti řešení, uvede jiné příklady, navede zaměstnance k zamyšlení nad možnostmi, nad etickými problémy a dilematy, které se v dané situaci vyskytly)
- psychologická podpora (poskytne metodička popř. jiný zaměstnanec v případě, že by podpora od metodičky nebyla pro daného zaměstnance efektivní, umožní zaměstnanci vyjádření se k celé situaci, poskytne mu prostor pro vyjádření emocí apod.)
- napomenutí (přichází na řadu v případě, že výše uvedená opatření nezamezila porušování práv ze strany stejného zaměstnance)
- odebrání odměn (v případě, že výše uvedená opatření nebyla účinná, postup dle zákoníku práce)
- ukončení pracovního poměru se zaměstnancem (postup dle zákoníku práce)

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

Platnost od 1.3.2021

.....
ředitelka společnosti
Bc. Jarmila Pěčková