

Etický kodex pracovníků REMEDIA PLUS z.ú. – terénní služby

Důležité vlastnosti pracovníků v sociálních službách (obecně):

Důvěryhodnost, spolehlivost, dochvilnost, úcta k lidem, empatie, ohleduplnost, pracovitost, trpělivost, 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

- 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.
- Klienta/uživatele služby oslovujeme „paní“, „pane“ a příjmením, ale dle jejich výslovného přání je můžeme oslovovat také jinak. Přání klienta je nutno zapsat do jeho osobního profilu. Klientům vykážeme, pokud to nevyžaduje výjimečná situace jinak.
- 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.
- **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.**
- 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.
- **Pracovníci nevnášají své osobní problémy do práce s klienty.**
- Pracovníci nesmí mít obchodní vztahy s klienty.
- Pracovníci nesmí 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.
- 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. Pokud chce klient 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.

- 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.
- **Pracovníci zachovávají nestrannost k rodinným vztahům uživatele, podporují přirozené vazby uživatele a vztahy, které sám vytváří.**
- **Pracovníci zachovávají diskrétnost a nabízí flexibilitu při poskytování služeb.**
- **Respektujeme zvyklosti domácího prostředí klienta, jeho způsob života.**
- **Pozvání klientů, či jejich rodin na různé oslavy (narozneniny, výročí apod.) si vážíme, avšak z hlediska možnosti vzniku následných problémů ve vztahu klient – pracovník, je na zvážení každé jednotlivé pracovnice, zda takové pozvání přijme. Obecně se taková účast nedoporučuje, je však nutné zohlednit a posoudit každou jednotlivou situaci zvláště s ohledem na významnost události pro klienta a jeho vnímání případného odmítnutí účasti.**

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 zaškolení a podporováni při zácvičku.
- 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. Vždy oznámí přestávku vedoucí provozu (popř. zástupkyni) a spolupracovnícím na směně.

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.
- 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.**
- Zaměstnanci se průběžně vzdělávají a rozvíjí tak své schopnosti. Zaměstnavatel své zaměstnance v této činnosti podporuje.

Zásady poskytování služeb:

- ❖ Chráníme důstojnost a soukromí klientů.
- ❖ Nezneužíváme závislosti našich klientů.
- ❖ Respektujeme a hájíme práva a zájmy klientů.
- ❖ S klienty komunikujeme tak, aby nám rozuměli.
- ❖ Každého klienta respektujeme jako osobnost a individualitu.
- ❖ Snažíme se vytvářet důvěrné a bezpečné prostředí.
- ❖ Snažíme se klienty začleňovat do společnosti, podporujeme jejich kontakty s rodinou.
- ❖ Motivujeme klienty k řešení nepříznivé sociální situace.
- ❖ **Působíme na klienty aktivně, podporujeme jejich samostatnost.**

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 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

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