



Etický kodex pracovníků

(platnost od 1.4. 2014)

Seniorcentrum OASA – Domov se zvláštním režimem

Litultovice 202, Litultovice 747 55

Provozovatel: Pečovatelská služba **OASA** Opava, o.p.s.

Sídlo: Poštovní 239, Raduň 747 61

Článek 1. Rozsah platnosti

(1) Etický kodex stanovuje a popisuje zásady chování a jednání zaměstnanců Domova (dále jen „zaměstnanci“). Je základní etickou normou prezentace a vystupování zaměstnanců především vůči uživatelům služeb (dále jen „uživatelé“) a veřejnosti.

Článek 2. Základní zásady

(1) Domovem nabízené služby jsou službami občanům, při jejichž výkonu se zaměstnanci řídí obecnými zásadami a hodnotovými kritérii. Těmi jsou dodržování zákonnosti, kvalita poskytování služeb, efektivnost, etika práce – zejména nestrannost a rovný přístup, informační otevřenost, neovlivnitelnost, neúplatnost a poctivost.

(2) Zaměstnanci rovněž svým vystupováním navenek usilují o zachování dobrého jména Domova.

Článek 3. Zásada zákonnosti

(1) Zaměstnanec vykonává svou práci v souladu s Ústavou ČR, zákony a dalšími právními předpisy.

(2) V případě, že je zaměstnanec požádán, aby jednal v rozporu s právními předpisy nebo způsobem, který představuje možnost jakéhokoliv zneužití, je povinen tuto skutečnost nahlásit svému nadřízenému.

Článek 4. Zásada kvality a efektivity

(1) Zaměstnanec vykonává svou práci na vysoké odborné úrovni, kterou je povinen studiem průběžně zvyšovat a doplňovat. Je také povinen vynaložit veškeré úsilí k maximálně efektivnímu a ekonomickému spravování a využívání lidských a finančních zdrojů, zařízení a služeb, které mu byly svěřeny. V případě, že zjistí ztrátu nebo újmu na majetku Domova, podvodné či korupční jednání, je povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost nadřízenému.

Článek 5. Zásada etiky práce

(1) Zaměstnanec je povinen práci vykonávat odpovědně, čestně, svědomitě, v dobré víře a ve shodě s posláním Domova. Výkon práce musí být spojen s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění, ochota s dodržováním všeobecných pravidel etické komunikace.

(2) Zaměstnanec jedná vůči uživatelům a veřejnosti vždy zdvořile a s úctou, bez ohledu na pohlaví, etnický nebo sociální původ, sexuální orientaci, národnost, majetkové poměry, zdravotní stav, věk, manželský či rodinný stav, náboženství a politické smýšlení.

Článek 6. Zásada informační otevřenosti

(1) Zaměstnanec poskytuje uživatelům a veřejnosti pokud možno co nejúplnější informace v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů a právem osob na svobodný přístup k informacím.

(2) Zaměstnanec neuvede vědomě v omyl uživatele či veřejnost tím, že by podal nepravdivé nebo zavádějící informace či prohlášení, nebo tím, že by příslušnou informaci zamlčel.

(3) Vystoupení zaměstnanců v médiích, týkající se záležitostí Domova, mohou být realizovány pouze se souhlasem vedení Domova.

(4) Zaměstnanec nakládá se všemi informacemi, které získal ve svém postavení, s veškerou nezbytnou diskrétností a zachovává mlčenlivost o interních záležitostech. Je-li zaměstnanec pověřen pracovat s údaji zahrnujícími osobní data uživatelů či jiných zaměstnanců, uzavírá se zaměstnavatelem příslušné smlouvy týkající se této práce a dodržuje veškerá zákonná ustanovení.

Článek 7. Zásada neovlivnitelnosti

(1) Zaměstnanec činí rozhodnutí a řeší záležitosti objektivně a transparentně. Při rozhodování respektuje kvalifikované rady či doporučením vedení Domova, nadřízených a lékařů. Při rozhodování o požadavcích nesmí zaměstnanec preferovat osobní či skupinové zájmy, ani být ovlivněn pozitivními či negativními vztahy ke konkrétním osobám. Veškerá jednání musí být ze strany zaměstnance vedena slušně a nestranně. V případě, že se zaměstnanec dostane do situace, kdy je na něj vykonáván nátlak, uvědomí o situaci okamžitě svého nadřízeného.

Článek 8. Zásada neúplatnosti a poctivosti

(1) Zaměstnanec se přímo, ani nepřímo nezapojí do žádné činnosti, která by mohla být vykládána jako požadování, nebo přijímání úplatků či výhod za účelem vlastního prospěchu.

(2) Informace získané při výkonu práce zaměstnanec nepoužívá k osobnímu prospěchu ani k prospěchu jiných osob. Zaměstnanec je povinen vyhnout se konfliktu zájmů a v případě jeho vzniku neprodleně uvědomit svého nadřízeného.

(3) Zaměstnanec si pro svou vlastní potřebu nepřivlastňuje žádné finanční prostředky, zdroje nebo majetek Domova a vědomě nepřispívá k tomu, aby tak činil někdo jiný.

Článek 9. Zásada odpovědnosti za dobré jméno Domova

(1) Zaměstnanec se snaží zabránit jednání, které by poškozovalo dobré jméno Domova. Tato zásada se vztahuje i na záležitosti, které se přímo netýkají výkonu pracovní činnosti zaměstnance.

Článek 10. Společná a závěrečná ustanovení

(1) Etický kodex je závazný pro všechny zaměstnance Domova.

(2) Vydáním etického kodexu vzniká všem vedoucím pracovníkům povinnost seznámit své podřízené s tímto etickým kodexem a dále jim umožnit do etického kodexu kdykoliv nahlédnout.

Preambule

Pečovatelská služba OASA je obecně prospěšnou společností zřízenou za účelem poskytování profesionálních sociálních služeb. Základní úlohou Pečovatelské služby OASA je poskytování **terénních sociálních služeb** (v domácnostech klientů a také v bytových jednotkách klientů Seniorcentra OASA v Litultovicích) osobám, které potřebují, z důvodu věku nebo zdravotního omezení, komplexní sociální služby v oblasti bio-psycho-sociálních a spirituálních potřeb s důrazem na kvalitu, dostupnost a zamezení sociálního vyloučení.

Dalším důležitou úlohou Pečovatelské služby OASA je poskytování **pobytových služeb** (domov se zvláštním režimem) seniorům, kteří onemocněli Alzheimerovou chorobou, stařeckou demencí nebo ostatními typy demencí a vyžadují pravidelnou pomoc a podporu druhé osoby. Vzhledem k těmto onemocněním mají sníženou soběstačnost, dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu.

Zajištění péče se vztahuje k individuálním potřebám každého uživatele s přihlédnutím k jeho schopnostem a možnostem. Našimi službami chceme zajistit důstojné prožívání života, zapojení do společenského dění a respektování jeho lidských práv. Potřeba péče, podpory a dohledu jsou takové, že je nelze zajistit jiným způsobem (péčí rodinných příslušníků, terénními, či ambulantními službami) nebo chybí rodinné zázemí, či neplní své funkce dostatečným způsobem.

1. Etické zásady

I. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve *Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách*. Dále se řídí *Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony* tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

II. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

III. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

IV. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

V. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

Ve vztahu ke klientovi

I. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

II. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

III. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a

komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

IV. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

V. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

VI. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

VII. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

I. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

II. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

III. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

Ve vztahu ke kolegům

I. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

II. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

III. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

I. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

II. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

III. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

IV. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

V. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak

své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

VI. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

Ve vztahu ke společnosti

I. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

II. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

III. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

IV. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

V. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

VI. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech.

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,

- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

ZÁSADY CHOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

SENIORCENTRA OASA – DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

1. Buďte vždy milí a příjemní. Své osobní problémy nechte doma. Uživatelé mají svých problémů dost a od vás očekávají tvář plnou lásky a radosti.
2. Oslovujte uživatele paní a pane s příjmením, pokud vás nepožádají o jiné oslovení. Vždy vykejte, i když budete požádáni o oslovení křestním jménem. Nikdy neříkejte uživatelům babi a dědo. Nejsou to vaši příbuzní a zařazujete je tím do kategorie, která nepatří ostatním dospělým lidem. Dáváte jim pocit starého člověka, o kterého se musí někdo starat, nebere ho vážně, a může mu i poroučet. To je proti zásadám validace a humanistického přístupu k péči o seniory. Jestliže byste některým uživatelům tykali a jiným vykali, poskytnete možnost k domněnce, že jedni mají protekci, máte je raději, nadržujete jim atd. Někteří staří lidé jsou žárliví a závistiví.
3. Pomáhejte všem udržet si pocit vlastní hodnoty. Nikdy s nikým nemluvte spatra. Neponižujte je, nejednejte s nimi jako s dětmi. Nikdy nepoužívejte tvrdý tón a nemluvte hrubě.
4. Nechte uživatele dělat pro sebe vše, co mohou. Pouze asistujte, ukažte, jak se co dělá, povzbuzujte je, ale nedělejte to za ně. Tím byste jim umožnili regresi a sklouznutí do nemohoucnosti a bezmocnosti. V takovém stavu je mnoho uživatelů, kteří by mohli být ještě v mnoha směrech samostatní, ale propadli depresi a vzdali to. Cítí se být neschopní a nepotřební.
5. Udržujte uživatele orientované v čase a místě. Stále je informujte o současném datu, dni, roce. Vyvěste jim v pokoji kalendář. Mluvte často o místě, kde žijí.
6. Buďte dobrým posluchačem. Nepřerušujte, neskákejte do řeči. Když mluvíte s někým, kdo špatně slyší, nekřičte na něho, ale jděte blíž, skloňte se k němu, mluvte pomalu.
7. Jestliže po vás uživatel něco žádá, snažte se vyhovět. Pokud nemůžete, vysvětlete mu proč. Když to nehodláte splnit, nikdy ho neodkazujte slovy "za chvíli". Řekněte přesně, kdy co děláte, protože co je chvíle pro vás, může se zdát jinému věčností. Vždy splňte svůj slib.
8. Občas nahlédněte po zaklepání do pokojů, jestli je vše v pořádku. Především tam, kde se uživatelé hádají nebo mají vážné fyzické či psychické potíže. Možná mohl někdo upadnout, uhodit se a potřebuje pomoci.
9. Nikdy nemluvte s uživatelem špatně o nikom z personálu.
10. Nikdy si nesedejte na uživatelovu postel, nepoužívejte jeho přístroje. Je to nehygienické. Přisedněte si k posteli na židli. I když vykonáváte své denní povinnosti, využijte každé volné

chvilky, zastavte se s uživatelem, usmějte se na něho a promluvte s ním.

11. Před vstupem do pokoje vždy klepejte.

12. Jestliže uživatele krmíte, umyjte si ruce před i po jídle tak, aby vás viděl. Dbejte na osobní hygienu tj. manikúru, úpravu vlasů.

13. Chodte upravené, ale mnoho líčení a šperků není na místě. Šátky ani pantofle nejsou vhodné. Noste pohodlné, dobře formované boty.

14. Dobrovolníci jsou pro práci školeni. Nesmějí sami provádět služby, které přísluší personálu. Například koupat uživatele, zvedat je, obracet a jinak s ležícími manipulovat. Při těchto procedurách je třeba, aby byla přítomna sestra. Dobrovolníci pomáhající v Domově musí mít také souhlas sester k tomu, aby mohli sami podávat uživatelům jídlo či rušit některá omezení denního režimu uživatele.

Etický kodex pracovníků Seniorcentra OASA – Domov se zvláštním režimem nabývá účinnosti dne 1.4. 2014.

Pavla Včulková
ředitelka Pečovatelské služby OASA, o.p.s.