

Vnitroorganizační směrnice

Etický kodex zaměstnanců Novoměstských sociálních služeb (dále jen NSS)

1. Etické zásady zaměstnanců NSS

- vykonávají svoji práci na základě demokratických hodnot a dodržování lidských práv řídí se zákony ČR,
- respektují jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou, příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské či politické přesvědčení,
- pracují zodpovědně a na odborné úrovni,
- se chovají k uživatelům a ke svým spolupracovníkům s úctou a přátelsky,
- nechovají se nadřazeně, mocensky a direktivně,
- svým chováním usilují o to, aby kolem sebe vytvářeli atmosféru klidu, důvěry, pochopení, bezpečí a jistoty,
- umí naslouchat,
- nemoralizují, ani nevynáší „mravní soudy“,
- dodržují všechny vnitroorganizační směrnice a dodržují všechny zásady Organizačního a provozního řádu NSS.

2. Pravidla etického chování

2.1 Ve vztahu k uživateli

Zaměstnanci jednají tak, aby:

- chránili důstojnost a lidská práva uživatelů. Oslovují je - pane, paní. (Pokud si to uživatel přeje, je možné oslovovat ho způsobem dle jeho přání).
- chránili právo uživatele na soukromí a důvěrnost jeho sdělení,
- jejich činnost směřovala k maximálnímu uchování autonomie,
- respektovali zapojení uživatelů do procesu řešení jejich problémů,
- nezneužívali postavení uživatele ke svým profesionálním či soukromým zájmům.

Zaměstnanci dodržují při komunikaci s uživateli tyto zásady:

- hovoří pomalu, srozumitelně, s přiměřenou hlasitostí dle sluchových možností uživatele služby,
- používají klidný a přátelský tón hlasu a nezvyšují hlas v konfliktních situacích,
- vhodným způsobem ověřují, zda uživatel informacím rozumí a proto ponechávají k jeho vyjádření dostatečný časový prostor,
- udržují blízkou tělesnou vzdálenost, zároveň ve stejné úrovni jako je uživatel,
- u sedícího uživatele nestojí a to včetně uživatelů sedících na vozíku, ale posadí se vedle něho,
- u ležícího uživatele si sednou, případně se skloní,
- snaží se o udržení častého očního kontaktu s uživatelem služby
- dle situace – přístupnosti uživatele - využívají haptický kontakt (dotyk, držení za ruku,...).

Specifika zásad komunikace s uživatelem s demencí:

- názornost komunikace (názorné pomůcky a předměty o nichž se hovoří),
- neklást zbytečné otázky, spíše hovořit v oznamovacích větách,
- pokud se otázky kladou, je nutno tak, aby byla snadná odpověď ANO nebo NE,
- nevyvracet uživateli situaci, když je mimo realitu,
- nevnučovat uživateli názor, se kterým není schopen se ztotožnit a který není schopen posoudit,

- snažit se o vytvoření příjemné atmosféry s ohledem na předchozí zkušenosti s uživatelem.

2.2 Ve vztahu ke svým kolegům

Zaměstnanci se chovají tak, že:

- respektují znalosti a zkušenosti svých kolegů,
- snaží se o spolupráci se svými kolegy tak, aby se ve výsledku zvyšovala kvalita jejich výkonu práce,
- respektují rozdílné názory svých kolegů,
- přijímají kritické připomínky a vyjadřují se k nim vhodným způsobem na vhodném místě, tedy pouze na pracovišti,
- nikdy nehovoří před uživateli nevhodným či kritickým způsobem o svých spolupracovnících nebo zaměstnavateli.

2.3 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

Zaměstnanci:

- odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli,
- spolupůsobí při vytváření podmínek, které umožní, aby všichni zaměstnanci mohli plnit své povinnosti a závazky, které vyplývají z přijatých standardů kvality sociálních služeb,
- povinnost upozornit neodkladně na zjištěné, ale i domnělé nedostatky v činnosti organizace,
- dbají na dobrou pověst svého zaměstnavatele.

2.4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

Zaměstnanci:

- se snaží o udržení a zvyšování prestiže svého povolání,
- usilují s o udržení a zvyšování své odborné úrovně a uplatnění nových přístupů a metod své práce,
- zodpovídají za své průběžné celoživotní vzdělávání.

3. Konflikt zájmu

Problémové okruhy, které se mohou vyskytnout, se týkají:

- konfliktu zájmu mezi zaměstnancem a uživatelem,
- mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem,
- mezi zaměstnancem a zaměstnancem,
- mezi uživatelem a poskytovatelem.

Na konflikt zájmu zaměstnanec upozorní svého nadřízeného a ten v souladu s etickým kodexem přijme opatření k odstranění konfliktu zájmu.

4. Závěrečné ustanovení

Tento Etický kodex je závazný pro všechny zaměstnance NSS. Porušení některého z bodů Etického kodexu řeší příslušný vedoucí pracovník, který sám, popřípadě po dohodě s ředitelkou, rozhodne, zda bude pracovník na prohřešek upozorněn v týmu nebo individuálně. Opakované nebo dlouhodobé nedodržování jednotlivých zásad je považováno za porušování pracovní kázně, které je řešeno v souladu se zákoníkem práce.

.....
Ing. Hana Janů
ředitelka NSS