

Obsah

1	Úvod	3
2	Ve vztahu k uživateli (klientovi) služby	3
3	Ve vztahu k zaměstnavateli	4
4	Ve vztahu ke kolegům	4
5	Ve vztahu k veřejnosti.....	5

1 Úvod

Etický kodex Sociálních služeb Běchovice je souhrnem pravidel chování a jednání všech zaměstnanců vycházející z principů a hodnot organizace, který vymezuje standard profesionálního jednání. Jeho členění zohledňuje vztah k uživateli služby, zaměstnavateli, kolegům a široké veřejnosti.

My, zaměstnanci SS Běchovice, přijímáme tento Etický kodex za závazný.

2 Ve vztahu k uživateli (klientovi) služby

Klient je při poskytování služeb v pozici partnera.

Prosazujeme rovný přístup ke každému klientovi, to znamená, že se zaměřujeme na rovnost příležitostí odpovídající specifickým potřebám lidí seniorského věku.

Zachováváme nestranný postoj. V každé pracovní situaci volíme profesionální pohled na její řešení.

Vždy předem informujeme klienta o poskytování a zajištění služeb, jejich rozsahu a ceně, informace poskytujeme srozumitelně a pravdivě. V každé fázi poskytování služby klienta vždy dostatečně informujeme o tom, co budeme dělat, a jak to učiníme.

Každý klient má přístup ke všem informacím týkajících se jeho osoby. Všichni jsme vázáni mlčenlivostí (o záležitostech klientů nemluvíme před nepovolanými lidmi ani na nevhodných místech), a to i po skončení práce v organizaci.

Jsme povinni respektovat klienta, zejména jeho osobnost, přání, rozhodnutí, tempo, soukromí a důstojnost.

Bezprostředně a otevřeně komunikujeme s klientem o všech záležitostech, které se ho dotýkají. Poskytované služby přizpůsobujeme zvykům a individuálnímu způsobu života klientů, se zachováním jejich důstojnosti. Respektovat přání a rozhodnutí klientů je naší povinností, i přesto že máme na věc jiný názor. Tempo vždy volíme podle možností a schopností klienta. Soukromí klienta je jeho prostor, do kterého nelze bez vyzvání vstupovat.

Při komunikaci klienta oslovujeme řádně jménem, s projevem úcty a vědomím jeho jedinečnosti (vykání), dbáme na slušné vystupování.

Vždy se soustředíme na klienta – naslouchat neznamená pouze poslouchat, ale vnímat celého člověka a porozumět sdělení.

Klienta podporujeme a motivujeme takovým způsobem, aby se mohl sám rozvíjet či udržovat svůj stav/potenciál. Motivaci směřujeme k nejlepšímu možnému výkonu klienta, nikoliv k naší představě o tom, co by měl klient dokázat. Věci, které klient zvládne sám, za něj neděláme.

V každé situaci mluvíme, jednáme a chováme se tak, aby klient nabyt pocitu bezpečí, ochrany, podpory a nebyl vystaven účinkům duševní či materiální újmy z našeho jednání.

Pokud je to možné, podporujeme klienty v kontaktu s rodinou a vytváříme prostor pro budování vztahů s okolím.

3 Ve vztahu k zaměstnavateli

Jsme důležitou součástí organizace, vytváříme její pevné základy. Jednáme tak, aby nebylo poškozeno dobré jméno zaměstnavatele.

Snažíme se o růst zdravého prostředí pro otevřenou komunikaci. Naší společnou snahou je udržení a zvyšování úrovně kvality služeb. Svým aktivním přístupem (jednáním a nápady) ovlivňujeme pracovní postupy a obohacujeme je o nové prvky.

Máme zájem o svůj odborný růst – jsme povinni se dále vzdělávat a udržovat svou kvalifikaci a způsobilost pro výkon své profese, pracujeme pod supervizí.

Jsme povinni pracovat v souladu s metodikami a vnitřními předpisy a dodržovat a ctít zásady organizace, jsme loajální vůči svému zaměstnavateli.

Každý z nás je samostatnou jednotkou s vlastním přínosem. Zavazujeme se k řádnému plnění povinností vyplývajících z naší pozice. Jednáme zodpovědně a hospodárně (tak, jako bychom zacházeli s vlastními prostředky, věcmi)

Známe hranice možností organizace (limity poskytovaných služeb), nepřesahujeme je a podle nich volíme své jednání.

4 Ve vztahu ke kolegům

Pro efektivní fungování týmu je zásadní spolupráce, otevřenost, upřímost, vzájemná motivace a podpora.

Respektujeme své kolegy, jejich zkušenosti, způsob práce a individuální přístup. Navzájem si své zkušenosti předáváme, umíme je od ostatních přijímat.

Pracujeme solidárně ve prospěch klientů a pracovního týmu. Zásadní je přesné předávání informací ve správný čas, (konstatovat skutečnosti, nikoli vytvářet domněnky), objektivita,

spolehlivost a vzájemná podpora. Můžeme se na sebe navzájem spolehnout. Pracovní vztah je důležitější než osobní sympatie.

5 Ve vztahu k veřejnosti

Máme svůj podíl na budování dobrého jména organizace a svým vystupováním ji dobře reprezentujeme.

Ke každému, s kým o organizaci hovoříme, přistupujeme vstřícně a slušně. Není přípustné vystupovat tak, jako by nás člověk svým dotazem či potřebou pomoci zaneprázdňoval nebo obtěžoval.

Usilujeme o pozitivní prezentaci cílové skupiny se zdůrazněním jejího významu pro společnost a snažíme se odstraňovat předsudky vůči seniorům. Pokoušíme se kladným směrem měnit pohled veřejnosti.