

Etický kodex Sociálních služeb města Přerova, p. o.

I. Účel a poslání Etického kodexu

Etický kodex stanovuje základní pravidla chování a jednání všech pracovníků organizace Sociální služby města Přerova, p. o., bez ohledu na jejich profesní zařazení.

Zvláštní důraz klade na pracovníky v přímé péči, kteří jsou v každodenním kontaktu s klienty a zásadně ovlivňují kvalitu poskytované služby. Etický kodex podporuje naplňování Standardů kvality sociálních služeb.

Kodex vymezuje základní etické hodnoty tvořící jádro profesionální identity pracovníků sociálních služeb: **lidskost, důstojnost, odbornost, zájem o druhého, individuální přístup, spolupráce, loajalita, transparentnost, kvalita péče a pomoc.** Zdůrazňuje význam bezpečných, zdravých a profesionálních vztahů mezi klienty a pracovníky, vědomou práci s profesními hranicemi a ochranu zranitelných osob. Etický kodex napomáhá předcházet etickým dilematům a zároveň nabízí vodítka pro jejich řešení. Posiluje kulturu organizace založenou na důvěře, otevřenosti a respektu mezi klienty, pracovníky i spolupracujícími institucemi.

II. Hodnoty a principy

1. Lidská důstojnost a úcta k jedinečnosti každého člověka

(hodnoty: Důstojnost, Lidskost, Individuální přístup, Zájem)

Pracovníci si uvědomují, že každý klient má svou jedinečnou historii, potřeby a hodnoty. K lidem přistupujeme s úctou, jako k rovnocenným partnerům, bez ohledu na míru jejich závislosti na péči.

Každý klient má právo na důstojné zacházení bez ohledu na věk, pohlaví, etnický původ, náboženství, sexuální orientaci, zdravotní stav či sociální postavení. S klienty jednáme spravedlivě a nestranně. Nepřipouštíme žádnou formu diskriminace.

Pracovníci se zdržují ponižujícího, zesměšňujícího či manipulativního chování vůči klientům i spolupracovníkům.

2. Zachování profesních hranic a vztahová etika

(hodnoty: Transparentnost, Odbornost, Důstojnost)

Vztah mezi pracovníkem a klientem je vždy profesionální. Pracovník se vyhýbá přílišné osobní angažovanosti nebo sympatiím, které by mohly narušit objektivitu.

Nepřijímáme dary ani nevyužíváme vztahu ke klientovi ke svému osobnímu prospěchu.

Pracovníci chrání osobní údaje klientů a zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem své práce.

3. Odpovědnost a důvěryhodnost

(hodnoty: Loajalnost, Kvalita, Odbornost)

Pracovník jedná spolehlivě, v souladu s příslušnými právními předpisy, vnitřními předpisy organizace a reprezentuje svým chováním organizaci i profesi. Dbáme na své vystupování a budujeme důvěru klientů i veřejnosti.

4. Podpora samostatnosti a rozhodování klienta

(hodnoty: Pomoc, Podpora, Individuální přístup, Lidskost)

Klienta podporujeme v rozhodování, včetně práva chybovat, pokud to neohrožuje jeho bezpečí či důstojnost jiných osob.

5. Ochrana zranitelných osob a prevence zneužití moci

(hodnoty: Lidskost, Důstojnost, Pomoc, Transparentnost)

Jsme si vědomi asymetrie moci. Vždy jednáme tak, abychom ji nezneužili. Aktivně chráníme klienty před jakoukoli formou násilí nebo manipulace.

6. Spolupráce a týmová práce

(hodnoty: Spolupráce, Kvalita, Loajálnost)

Budujeme zdravé vztahy, podporujeme otevřenou komunikaci, sdílíme informace v zájmu klienta a spolupracujeme napříč službami. Pracujeme na svém rozvoji i zvyšování odbornosti.

III. Etické zásady v praxi

Ve vztahu ke klientům

(hodnoty: Důstojnost, Individuální přístup, Pomoc, Podpora, Kvalita)

Klient je středem naší péče. Nasloucháme mu, podporujeme jeho důstojnost, rozhodování a dbáme na ochranu lidských práv. Nevyužíváme vztahu k osobnímu prospěchu. S klientem jednáme individuálně jako s celostní bytostí.

Vždy s klientem jednáme s respektem, mluvíme o něm, jako by byl přítomen, a vyhýbáme se jakémukoli znehodnocujícímu komentáři v přítomnosti jiných klientů. Vystupujeme vůči klientům s pokorou a rovností – nikoli z pozice nadřazenosti, ale jako rovný partner v komunikaci a péči.

Všem zletilým klientům vykáme. Výjimky z tohoto pravidla jsou možné pouze tehdy, pokud si klient přeje jiné oslovení či způsob komunikace – v takovém případě je dohoda vždy zaznamenána do dokumentace.

Respektujeme soukromí klienta a důvěrnost informací, které nám svěřuje. Informace od klientů získáváme pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování kvalitní služby. Bez výslovného souhlasu klienta tyto informace nesdělujeme třetím osobám. Dodržujeme povinnost mlčenlivosti, zejména o skutečnostech, které by mohly klienta poškodit nebo ohrozit jeho důstojnost. Dbáme na to, aby klient obdržel veškeré potřebné informace a služby, na které má nárok.

Respektujeme individuální názory, rozhodnutí a přání klientů. Podporujeme jejich právo na vzdělávání, pomáháme při hledání pracovního uplatnění i při zapojování do běžného života ve společnosti.

Nepřipouštíme žádné formy zanedbávání, ubližování či neetického jednání vůči klientům. Pracovník nesmí navazovat s klientem intimní ani jinak neprofesionální osobní vztahy. Dále je nepřipustná jakákoli forma diskriminace či spolupodílení se na ní – ať už vědomě, nebo z nedbalosti.

Od klientů nepřijímáme dary. Jako přijatelný projev společenské slušnosti je možné tolerovat drobná pozvání, např. na kávu či domácí pohoštění, a to v mezích běžných společenských norem.

Ve vztahu k dětem (městské jesle)

Známe, zohledňujeme a reflektujeme potřeby dětí. Respektujeme jejich individuální odlišnosti. Vytváříme bezpečný prostor s jasnými hranicemi, ve kterém otevřeně a srozumitelně komunikujeme. Umožňujeme dětem rozvoj samostatnosti, podporujeme v dětech sebedůvěru, seberealizaci a zodpovědnost. Vědomě umožňujeme dětem riskovat a pracovat s chybou.

Řádně a svědomitě pečujeme o svěřené děti, zachováváme klid, pozitivní přístup, trpělivost a empatii. Uplatňujeme rovný přístup, jsme dětem vzorem. Nepoužíváme vůči dětem nepřiměřené výchovné prostředky nebo omezení, které se dotýkají jejich důstojnosti nebo jakkoliv ohrožují jejich zdraví, tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj. Chráníme důstojnost a lidská práva svěřených dětí.

Ve vztahu ke spolupracovníkům

(hodnoty: Spolupráce, Transparentnost, Loajálnost)

Jednáme čestně, s respektem a podporujeme otevřenou komunikaci, která je srozumitelná a oboustranná. Kritiku vyjadřujeme věcně, konstruktivně, přímým a vhodným způsobem.

Připomínky ke svým kolegům vyjadřujeme na vhodném místě, vhodným způsobem a nejprve přímo těm, kterých se to týká, nikdy ne před klienty.

Vážíme si odbornosti, zkušeností a názorové rozmanitosti našich spolupracovníků.

Respektujeme organizační strukturu organizace, pokyny svých nadřízených a ostatních odborných pracovníků, zároveň si uvědomujeme, že základem naší činnosti je týmová práce. Poskytujeme pravidelnou zpětnou vazbu, která je klíčová pro budování důvěry a zlepšování profesních dovedností. Je vždy konkrétní, vyvážená (obsahuje pochvalu i kritiku) a předávaná mezi 4 očima. Svým spolupracovníkům nijak neubližujeme nebo je jinak nepoškozujeme, nenavazujeme s nimi intimní a jiné neprofesionální osobní vztahy. Dodržujeme pravidla slušného, čestného a společensky korektního chování. Zdravíme se, nepoužíváme vulgarismy. Netolerujeme diskriminaci, naschvály, ponižování. Napomáháme svým jednáním a chováním k vytváření nekonfliktního prostředí.

Ve vztahu k organizaci

(hodnoty: Loajálnost, Kvalita, Transparentnost, Zájem)

Pracovník dbá na dobré jméno organizace a respektuje její hodnoty a pravidla. Má právo vyjadřovat své odborné názory a podněty ke zlepšení služeb napříč organizací. Vyvaruje se jednání, které by dobré jméno mohlo poškodit, své výhrady vyjadřuje v interní diskuzi. Na veřejnosti dbá na to, aby informace, které podává, byly v souladu s jeho kompetencemi.

Průběžně si doplňujeme odborné znalosti a dovednosti, abychom si udrželi potřebnou kvalifikaci a profesní způsobilost, zajišťujeme si potřebnou kvalifikaci a odbornou připravenost prostřednictvím kontinuálního vzdělávání. Dbáme na své profesní vzdělávání a rozvoj, abychom mohli poskytovat kvalitní a odborně fundovanou péči.

Odpovědně plníme své povinnosti vyplývající ze závazků k organizaci, neseme plnou odpovědnost za svou práci a usilujeme, aby úroveň a kvalita poskytovaných služeb byla co nejvyšší. Podílíme se na dobrých pracovních vztazích v organizaci, svým chováním a vystupováním dbáme na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

Snažíme se o zlepšování životních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti pro klienty tím, že upozorňujeme na nedostatky, podněcujeme změny v zákonech, které se týkají poskytování sociální služby a pozitivně ovlivňujeme společenské mínění.

Snažíme se působit na okolí tak, abychom snížili možné předsudky veřejnosti vůči našim klientům, spolupracujeme s jinými organizacemi, institucemi, rodinou a celkovou situací našich klientů přibližujeme běžnému způsobu života ve společnosti.

Ve vztahu k veřejnosti a odborníkům

(hodnoty: Odbornost, Transparentnost, Lidskost)

Vystupujeme profesionálně a eticky. Spolupracujeme s rodinami klientů, s opatrovníky, zákonnými zástupci a dalšími institucemi, podporujeme klienty v integraci do společnosti a rozvíjíme společenské povědomí o jejich potřebách.

Desatero hodnot, kterými se řídíme:

Lidskost – jednáme s empatií, srdcem a respektem.

Zájem – věnujeme klientovi pozornost a vnímáme jeho potřeby.

Důstojnost – chráníme lidská práva, rovnost a svobodu.

Kvalita – pečujeme profesionálně a svědomitě.

Pomoc, podpora a péče – jsme tu pro klienty v jejich zranitelnosti.

Individuální přístup – vidíme člověka, ne diagnózu.

Spolupráce – táhneme za jeden provaz.

Transparentnost – komunikujeme otevřeně a férově.

Odbornost – stále se učíme, rozvíjíme a reflektujeme.

Loajálnost – jsme hrdí na svou práci, tým a organizaci.

IV. Závaznost Etického kodexu

Etický kodex je závazný pro všechny pracovníky organizace Sociální služby města Přerova, p. o., a pro všechny další osoby, které se na základě smluvního vztahu dostávají do kontaktu s klienty.

Každý pracovník, zejména v přímé péči, se zavazuje řídit se tímto kodexem jako nedílnou součástí své profesionální identity.

Závažné porušení tohoto kodexu, které je zároveň porušením právních či pracovních povinností, bude posuzováno v souladu s příslušnými právními předpisy a vnitřními předpisy organizace.

Tento Etický kodex nabývá účinnosti dne 16.06.2025.

Bc. Jana Rohanová, DiS., MSc.

ředitelka organizace