

**Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku,
příspěvková organizace
Mládežnická 1123
362 21 Nejdek**

**Standard kvality v přímé péči č. 2
Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních
zaměstnanců**

OBSAH : I. Cíl

A) VŠICHNI ZAMĚSTNANCI

- II. Obecné zásady jednání a chování zaměstnance Domova
- III. Etické zásady ve vztahu k obyvatelům
- IV. Etické zásady ve vztahu ke spolupracovníkům a organizaci

B) ZDRAVOTNICKÝ PRACOVNÍK

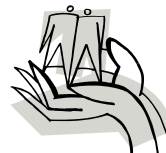
- V. Etické zásady zdravotnického pracovníka nelékařských oborů

C) PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

- VI. Etické zásady pracovníka v sociálních službách
- VII. Pracovník v SS ve vztahu k obyvateli a jeho rodině
- VIII. Pracovník v SS ve vztahu ke své profesi

- IX. Pracovník v SS ve vztahu ke spolupracovníkům

X. Závěr



I. Cíl:

Týmovou prací i osobní odpovědností každého zaměstnance Domova je sledován společný cíl pracovního kolektivu Domova - poskytnout jeho obyvatelům **důstojný, příjemný a podle jejich přání a možností i aktivní život**, který již nemohou trávit ve svém domácím prostředí, přičemž ochraně práv obyvatel věnuje Domov prioritní pozornost.

Snahou Domova je přizpůsobovat poskytované služby aktuálním potřebám svých obyvatel, přitom ctít **individualitu a soukromí** každého jednotlivého obyvatele a péčí o něj mu pomáhat tam, kde už jeho síly nestačí.

Služby a péče v Domově je poskytována kvalifikovanými, motivovanými a neustále se vzdělávajícími zaměstnanci, kteří pracují podle **zásad bezpečné a dobré praxe**, řídí se **Standardy kvality péče, směrnici** a jinými vnitřními normami Domova, které jsou v souladu s platnými **právními normami ČR**.

Účelem etického kodexu je stanovit základní pravidla chování a jednání všech zaměstnanců organizace a informovat veřejnost o chování, které je oprávněna od zaměstnanců Domova se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku, příspěvkové organizaci očekávat. Etický kodex je v tomto smyslu základním dokumentem principů morálky a chování a jednání zaměstnanců Domova.

A) VŠICHNI ZAMĚSTNANCI

II. Obecné zásady jednání a chování zaměstnance Domova

1. Zaměstnanec vykonává svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony, dalšími právními předpisy a vnitřními normami Domova.
2. V pracovní době se zaměstnanec věnuje výlučně plnění svých pracovních úkolů a povinností s maximálním vynaložením svých sil a schopností. K výkonu své pracovní činnosti přistupuje tvořivě a iniciativně a s plnou odpovědností.

Zaměstnanec je povinnen:

3. Pečovat o úpravu svého zevnějšku, dbát na to, aby oblečení odpovídalo pracovnímu zařazení a místu výkonu práce, aby pracoviště bylo vždy přiměřeně uklizené a čisté.
4. Nosit viditelně identifikační kartu zaměstnance po celou dobu výkonu práce, aby ho bylo možné snadno kdykoli identifikovat; týká se zaměstnanců, jimž byla karta přidělena. Nevztahuje se na pracovní činnosti, při kterých by byl obyvatel či sám zaměstnanec kartou ohrožen způsobením zranění.
5. Dbát na to, aby obyvatele a návštěvy Domova zřetelně a hlasitě pozdravil a to pokud možno jako první; za běžný pozdrav se považuje „dobrý den“, který může být dle situace doplněn o zdvořilostní dovětek, např. „co pro Vás mohu udělat“, „mohu Vám pomoci“ a pod.

Rozloučení „na shledanou“ by mělo být stejně jako úvodní pozdrav formulováno zcela zřetelně, dostatečně hlasitě a případně doplněno o zdvořilostní dovětek „těšilo mě“, „rád jsem Vám pomohl“ apod.

Zaměstnanci Domova se zdraví mezi sebou a to v souladu s funkčním zařazením a pravidly slušného chování – první podřízený nadřízeného, mladší staršího, muž ženu apod.

6. Představit při externím odchozím a příchozím telefonickém styku

- Domov (MATYÁŠ Nejde),
- pracovní zařazení (sestra, přímá péče atd.)
- sebe příjmením (Nováková),
- odd.
- pozdrav

(v př. volání RZP - viz SQvPP č. 11 Resustitace v Domově, Komunikace s operátorem dispečinku RZP)

7. Pokud zaměstnanec není kompetentní k poskytnutí požadované informace či

věc nebo pokud není schopen informaci poskytnout či věc vyřídit, je povinen poskytnout žadateli (obyvatel, návštěva, telefonický dotaz apod.) kontakt na zaměstnance, který je k poskytnutí informace či věci příslušný.

III. Etické zásady ve vztahu k obyvatelům

Zaměstnanec je povinnen:

1. Respektovat a dodržovat ve své práci s obyvatelem základní lidská práva, zakotvená v Listině základních lidských práv a svobod.
2. Znat a dodržovat zákony a ostatní závazné předpisy platné pro výkon svého povolání.
3. Respektovat důstojnost obyvatele, jeho soukromí a důvěrnost jeho sdělení a neposkytovat žádnou informaci bez jeho souhlasu, pokud se nejedná o ohrožení či poškození jeho práv, oprávněných zájmů, ohrožení či poškození jeho zdraví a života.
4. Chovat se k obyvatele jako k rovnocennému partnerovi, který dle úrovně svých fyzických a psychických sil spolurozhoduje o rozsahu a způsobu poskytování podpory a pomoci a spolupodílí se na stanovení individuálního plánu péče.
5. Přístupovat ke každému obyvatele jako k jedinečné lidské bytosti s pochopením, úctou, empatií a trpělivostí, bez ohledu na jeho vzhled, stav nebo postižení a citlivě reagovat na jeho potřeby.
6. Pomáhat obyvatele bez ohledu na jeho národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, politické přesvědčení, ekonomickou situaci a společenské postavení.
7. Nevyžadovat a nepřijímat - krom výjimečného přijetí pozornosti minimální hodnoty jako poděkování za poskytování kvalitní služby od obyvatele či jeho blízkých jako je např. bonbon z bonboniéry - za svou práci dary nebo žádná další zvýhodnění, která by mohla ovlivnit rozhodování o poskytování služby a narušit profesionální přístup k obyvatele či zájemci o sociální službu nebo čekatel v pořadníku. Přijetí finanční hotovosti je závažným porušením povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci, za které zaměstnavatel může dát zaměstnanci výpověď.

IV. Etické zásady ve vztahu ke spolupracovníkům a organizaci

1. Zaměstnanec plní odpovědně své povinnosti vyplývající ze závazků k organizaci, za svou práci nese plnou odpovědnost a snaží se, aby úroveň a kvalita poskytovaných služeb byla co nejvyšší.
2. Zaměstnanec je povinnen vynakládat úsilí k maximálnímu a ekonomickému spravování a využívání svěřeného majetku, finančních prostředků, přístrojů a zařízení.
3. Zaměstnanec respektuje pokyny svých nadřízených a ostatních odborných pracovníků a snaží se využívat a čerpat ze znalostí a zkušeností svých kolegů a

dále tyto poznatky rozvíjet.

4. Základem vztahů mezi zaměstnanci je vzájemně čestné, slušné a společensky korektní chování. Kritické připomínky vůči pracovníkům organizace jsou řešeny pouze na pracovišti a nikdy ne před obyvatelem, zájemcem o službu či čekatelem v pořadníku nebo jeho rodinnými příslušníky..
5. Zaměstnanci dbají na udržení a zvyšování prestiže svého povolání a prestiže své organizace. I v mimopracovní době vystupují tak, aby nesnižovali důvěru v očích veřejnosti.
6. Zaměstnanci pracují v týmu, vzájemně komunikují při doplňování a aktualizaci plánů péče o nově zjištěné poznatky a při plnění pracovních úkolů vůbec.
7. Zaměstnanci dbají na svůj profesní růst, celoživotní vzdělávání a nácvik dovedností, které jsou základním předpokladem pro udržení a rozvoj vysokého standardu služby.
8. Zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všem, co se v souvislosti s výkonem své profese v Domově dozvědí.
9. Zaměstnanci zdravotně sociálního útvaru při výkonu pracovní činnosti na sesterně jsou povinni nechávat otevřené dveře na sesternu, pokud neprobírají s obyvatelem, příbuzným, lékařem nebo mezi sebou informace podléhající povinnosti mlčenlivosti nebo neřeší nebo nejsou-li seznamováni s vnitřními provozními záležitostmi či proškolení nebo z jiného závažného a zavření sesterny vyžadujícího důvodu.

B) ZDRAVOTNICKÝ PRACOVNÍK

V. Etické zásady zdravotnického pracovníka nelékařských oborů

Zastřešující dokument pro **nelékařská zdravotnická povolání** tj. zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, v účinném znění, a etická pravidla platná v rámci mezinárodních profesních sdružení a organizací se s ohledem na strukturu jeho personálu v Domově týkají pracovních pozic

- ✓ **všeobecná sestra v sociálních službách**
- ✓ **fyzioterapeut.**

Etickými zásadami všeobecné sestry v sociálních službách se zabývá samostatný **SQvPP č. 1 Etický kodex sestry**; ten lze aplikovat též na pracovníka v pracovní pozici **fyzioterapeut, příp. masér.**

C) PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH (dále jen pracovník v SS)

VI. Etické zásady pracovníka v sociálních službách

Zastřešující dokument pro **pracovníka v sociálních službách** tj. zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v účinném znění, se s ohledem na strukturu jeho personálu v Domově týkají pracovních pozic

- ✓ **pracovník přímé obslužné péče (PPP)**
- ✓ **instruktor sociální péče (ISP)**

✓ sociální pracovník.

VII. Pracovník v SS ve vztahu k obyvateli a jeho rodině

při své práci zachovává úctu k životu, respektuje lidská práva a důstojnost každého obyvatele bez ohledu na jeho věk, pohlaví, rasu, národnost, víru, politické přesvědčení, sociální postavení a míru závislosti na pomoci jiné fyzické osoby,

je povinen přistupovat ke své práci s veškerou odbornou schopností, kterou má, s vědomím profesionální odpovědnosti za podporu zdraví, prevenci nemocí,

za obnovu zdraví a zmírňování utrpení, za přispění ke klidnému umírání a důstojné smrti,

poskytuje ošetrovatelskou a sociální péči obyvatelům a jejich rodinám a spolupracuje s odborníky jiných oborů, při poskytování ošetrovatelské a sociální

péče vždy nadřazuje zájmy těch, kterým poskytuje péči, nad zájmy své,

je povinen chránit informace o těch, kterým poskytuje své služby, bez ohledu na způsob, jakým jsou tyto informace získávány, shromažďovány a uchovávány,

při poskytování ošetrovatelské a sociální péče respektuje životní hodnoty obyvatele, jeho rodinných příslušníků, jakož i ostatních občanů, jejich životní zvyky, duchovní potřeby a náboženské přesvědčení, snaží se vytvářet podmínky

zohledňující individuální potřeby každého obyvatele,

informace o obyvatelech považuje za důvěrné a je si vědom povinnosti zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s výkonem svého povolání,

při poskytování ošetrovatelské a sociální péče dbá v maximální možné míře o zajištění intimity,

při poskytování ošetrovatelské a sociální péče se snaží o nastolení vztahu založeného na důvěře, který ctí práva obyvatele, reaguje na jeho aktuální rozpoložení při současném respektování povinností pracovníka v SS jako poskytovatele ošetrovatelské a sociální péče; svůj zájem o obyvatele vyjadřuje mj. tím, že při návštěvě jeho rodinných příslušníků zdvořilými dotazy zjišťuje potřeby obyvatele z pohledu příbuzných či samotných příbuzných ve vztahu k Domovu (vztahuje se i na SZP),

- **Pracovník v SS ve vztahu ke své profesi**

poskytuje péči v rozsahu své odbornosti a pravomocí, s potřebnou mírou autoregulace a empatie,

aktivně usiluje o vlastní odborný a intelektuální růst po celou dobu svého

profesionálního života a své nové znalosti a dovednosti se snaží využít v praxi,

aktivně prohlubuje své dovednosti, znalosti včetně znalostí o právních předpisech platných pro jeho profesi a dodržuje je,

usiluje o co nejvyšší kvalitu a úroveň poskytované ošetrovatelské a sociální péče,

jedná a vystupuje tak, aby jeho chování přispělo k udržení prestiže a zvyšování společenského uznání jeho povolání,

IX. Pracovník v SS ve vztahu ke spolupracovníkům

spolupracuje s ostatními zaměstnanci tak, aby byly splněny všechny cíle plánu komplexní ošetrovatelské a sociální péče o obyvatele,

respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů i spolupracovníků jiných odborností, dbá pokynů svých nadřízených a zdravotnických pracovníků,

s ostatními pracovníky Domova se navzájem podporuje ve svých odborných rolích a aktivně rozvíjí úctu k sobě i druhým,

vystupuje dle aktuální situace jako ochránce obyvatele, zejména pokud je péče o něho ohrožena nevhodným chováním nebo jednáním jiné osoby.

X. Závěr

Etický kodex jako součást vnitřních norem organizace je pro každého zaměstnance závazný. Jeho nedodržování může být považováno jako porušení pracovní kázně. Za realizaci zodpovídají vedoucí pracovníci jednotlivých úseků.

Odkazy zejména

SQ, SQvPP, směrnice a to zejména

SQvPP č. 31 Ochrana práv obyvatele

SQvPP č. 1 Etický kodex sestry

SQvPP č. 3 Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby

SQvPP č. 39 Vedení individuálních plánů

SQ č. 1 Záměr a základní popis poskytování sociální služby

SQ č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu

Směrnice č. 2 Pracovní řád

Směrnice č. 9 Organizační řád

Směrnice č. 46 O přijímání finančních a věcných darů

V Nejdku dne 15.1.2008

Aktualizace : 1.5.2010, 1.10.2011 , 1.2.2018

Za tým pro práci se standardy ve složení ředitelka p. JUDr. Bc. Zuzana Blažková

vedoucí zdravotního úseku p. Milena Ulčová
vedoucí úseku přímé péče p. Romana

Vašková

sociální pracovnice

Zpracovala JUDr. Bc. Zuzana Blažková, ředitelka.....