



Liberecký kraj

Domov důchodců Rokytnice nad Jizerou

příspěvková organizace

Dolní Rokytnice 291

512 44 Rokytnice nad Jizerou

Procedurální směrnice č. 2

Etické normy pracovníka Domova důchodců Rokytnice nad Jizerou

Právo je zákonem stanovená povinnost.

Etické normy vycházejí z Listiny základních práv a svobod.

1. Obecné zásady chování pracovníka domova vůči spolupracovníkům a klientům:

- respektuje rovnost v důstojnosti a právech, svobodu, jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, pohlaví, národnost, rasu, jazyk, věk a majetkové poměry.
- respektuje jejich politické smýšlení a náboženské vyznání
- jakákoliv diskriminace ve shora uvedených směrech je nepřijatelná
- může v rámci společenských norem a slušného chování dělat to, co není zakázáno
- má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno
- chrání a podporuje vzájemnou důstojnost klientů a spolupracovníků, právo na soukromí každého jednotlivce a důvěrnost sdělení
- chová se zdvořile a přistupuje ke každému jako k jedinečné bytosti s pochopením, úctou a empatií
- nerozšiřuje a nepodílí se na přenosu informací, které by člověka mohly poškodit či zesměšnit
- kritické připomínky vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem v souladu s vnitřními předpisy DD s upřednostněním konstruktivní kritiky
- je vždy čistě oblečen a upraven, nezanedbává osobní hygienu
- zásady:
 - slušnost
 - diskrétnost

2. Vztah ke klientovi

Principy:

- vztah pracovníka a klienta je rovnoprávný, partnerský a spolupracující
- oprávnění zaměstnanci spolupracují s klientem na vytváření jeho individuálních plánů, ostatní zaměstnanci je dodržují
- zachování listovního tajemství
- zachování důvěrnosti klientova sdělení, informace se bez svolení klienta dál nepředávají (nešíří)

Pracovník:

- respektuje svobodné rozhodnutí klienta i o potřebné míře pomoci a podpory
- respektuje vůli klienta a dává mu možnost volby
- oslovuje klienta způsobem, na kterém se dohodli – klient si sám určí, chce-li být oslovován jménem, příjmením nebo titulem
- trpělivě a klidně reaguje na potřeby klienta
- klient je jeho rovnocenným partnerem podle úrovně svých fyzických a psychických schopností, které mohou ovlivňovat rozhodování pracovníka o službě klientovi nebo narušit jeho profesionální přístup ke klientovi
- poskytuje klientům takovou individuální míru podpory v jejich potřebách, která je nutná k zachování nebo zvýšení své soběstačnosti
- přistupuje ke všem klientům stejně
- nerozhoduje o klientovi z pozice moci, tj. jakékoliv nadřazenosti
- jedná s klienty vlídně
- respektuje soukromí klientů (možnost zamykání pokojů, klepání před vstupem do pokoje, vstup po vyzvání, ukládání osobních věcí klienta do skříně po svolení a vzájemné dohodě)
- respektuje intimitu klienta a jeho osobní prostředí
- respektuje zachování důstojnosti (nezesměšňuje) a důvěrnosti klienta
- respektuje zvyklosti klienta, jeho životní rytmus a tempo
- respektuje zájmy a pocity klientů
- podává klientům informace přiměřeným a pro ně srozumitelným způsobem s přihlédnutím k jejich komunikačním schopnostem
- při komunikaci s klientem používá takové výrazy, kterým klient rozumí
- umí klientovi naslouchat
- umí si s klientem jen tak popovídat
- umí zjistit, co klienta zneklidňuje a respektuje to
- vede klienta k soběstačnosti
- nepřebírá zodpovědnost za klienta
- nabízí klientovi možnosti (aktivního zapojení do společenského života domova, aktivizačních činností, zachování soběstačnosti), odmítne-li klient, jeho rozhodnutí respektuje a dále činnosti nabízí jen, když klient odpoví nevim, a klienta do ničeho nenutí
- klienta slovně provázejí každou svou činností a vysvětluje potřebnost následujících kroků, aby u klienta zmírnil strach a úzkost z neznámého a neočekávaného
- dodržuje vůči klientům noční klid, odpolední siestu a jejich individuální životní rytmus
- umí stanovit hranice vůči klientovi (ukončování je umění)
- hledá možnosti, jak zapojit klienta do procesu řešení jeho problémů
- umožňuje klientovi seberealizaci (aby si klient připadal užitečný)
- nedává klientovi najevo svou duševní nebo fyzickou převahu
- citlivě zachází s informacemi o klientech (osobní údaje, životní příběh, současná situace)
- zachovává mlčenlivost, nemluví o problémech klienta před jinými klienty, se spolupracovníky hledá cestu v okruhu povolaných, na veřejnosti o klientech nemluví
- podporuje kontakty klientů s jejich blízkými osobami
- neřeší v přítomnosti klientů problémy osobního, provozního a profesního charakteru

- nevyměňuje si s kolegy informace o klientovi v přítomnosti klienta bez účasti klienta v rozhovoru
- nevyměňuje si s kolegy informace v přítomnosti klienta o jiných klientech
- umí klientovi vysvětlit, že přestávka je jeho čas pro sebe
- nenechá se klienty zneužívat (jen vy mi vyhovíte a uděláte to nejlíp ...)
- pracuje za mzdu, proto si nenechává od klientů platit za služby a zároveň si nezavazuje klienty tím, že koná služby nad rámec svých povinností a individuálního plánu
- vytváří příjemné prostředí
- nepůjčuje si od klientů věci ani peníze
- pokud má pocit, že se k němu některý z klientů chová nevhodným způsobem, konzultuje tuto skutečnost se svým přímým nadřízeným

3. Vztah ke spolupracovníkům

- péče o klienty je týmovou prací, proto každý vyhledává a rozšiřuje spolupráci s ostatními a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb

Každý zaměstnanec:

- zná svou náplň práce a své povinnosti a podle nich pracuje
- respektuje práci, znalosti, názory a zkušenosti ostatních zaměstnanců
- je ochotný naslouchat názorům spolupracovníků, diskutovat o nich a hledat cestu nejlepšího řešení pro všechny
- snaží se ovlivňovat svým návrhy pracovní postupy tak, aby přispěly k vyšší úrovni poskytovaných služeb
- dodržuje dobré vztahy
- kritické připomínky vyjadřuje slušně, na vhodném místě a vhodným způsobem
- využívá možnosti supervize týmové, individuální, případové
- nepomlouvá, ani pomluvy nerozšiřuje
- řídí se doporučením a příkazy nadřízených

4. Vztah k sobě, ke svému povolání a odbornosti

Každý pracovník:

- si uvědomuje, že hlavním pracovním nástrojem je jeho osobnost a pečuje o sebe
- zná svoje hodnoty, možnosti a své limity, nedělá, na co nestačí, a vše je ochoten si přiznat
- umí nastavit hranice
- zná své silné a slabé stránky, způsob, jak je rozvíjet a možnosti, co pro sebe může udělat
- je si vědom motivací ke své práci
- dbá na udržování a prohlubování své odbornosti
- dbá na udržení a zvýšení prestiže svého povolání
- nese zodpovědnost za své celoživotní vzdělávání
- je nakloněn uplatňování nových přístupů a metod
- pro svůj odborný růst využívá znalostí a dovedností svých spolupracovníků a jiných odborníků a naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti svého odborného působení v domově

- má možnost využití pomoci nezávislého odborníka v oblasti, kde si potřebuje urovnat své vztahy a využívá ji

5. Vztah k zaměstnavateli

Každý pracovník:

- je loajální k poslání organizace a pracuje podle stanovených norem
- za stanovenou mzdu odvádí přiměřenou práci
- plní zodpovědně povinnosti vyplývající z náplně práce
- plní povinnosti vyplývající z Pracovního řádu DD
- hospodaří s časem
- kritické připomínky jsou řešeny na příslušných místech podle okolností (na pracovišti, na schůzi zaměstnanců, s vedoucím pracovníkem) a ne před klientem popř. ostatními zaměstnanci a na veřejnosti
- svojí prací a přístupem se podílí na dobrém jméně organizace

6. Vztah k veřejnosti

- v mimopracovní době vystupuje a chová se tak, aby nesnižoval důvěru DD v očích veřejnosti
- snaží se zabránit úniku informací, které by poškodily dobré jméno organizace

7. Příklady chování zaměstnance DD Rokytnice nad Jizerou, které může být příčinou ukončení pracovního poměru

1. Porušení mlčenlivosti o osobních údajích klientů nebo o informacích získaných v souvislosti s výkonem povolání, které poškozují organizaci
2. Příchod do zaměstnání pod vlivem alkoholu nebo práce pod vlivem alkoholu
3. Přijímání finanční nebo věcné odměny od klientů jako protislužbu.
4. Půjčování peněz nebo věcí od klientů
5. Řešení vlastních problémů prostřednictvím klientů nebo rodinných příslušníků klientů
6. Krádež nebo úmyslné poškození majetku klientů, zařízení organizace nebo spolupracovníků
7. Hrubé, arogantní, povýšené, rozkazující nebo násilné chování vůči klientům i spolupracovníkům
8. Nedostatečně omluvená absence nebo opoždování se
9. Svévolný odchod z pracoviště
10. Pomlouvání kolegů před uživateli nebo rodinnými příslušníky uživatelů
11. Odmítnutí spolupráce a týmové práce, vytváření negativních vztahů na pracovišti a zatahování osobních problémů do pracovních vztahů.
12. Vyhýbání se práci a odmítnutí odůvodněné pomoci klientovi na základě jeho požádání či potřeby
14. Odmítnutí řídit se pokyny nadřízeného

Vypracovaly: Vlasta Adámková, Pavla Doubková, Dana Jechová, Iveta Palmová

Schválila: MUDr. Olga Marešová, ředitelka DD

Aktualizovala : Mgr. Helena Housová

Účinnost dokumentu ke dni 16.4.2013 pozbývá platnost dokument ze dne 1.2.2009

V Rokytnici nad Jizerou 7.3.2013