

Směrnice ABC č. 3
ZÁSADY KVALITNÍCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE TERZA, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE
BENEŠOV U SEMIL 180, 512 06

1. Jako pracovník Služeb sociální péče jste povinen chránit práva a podporovat zájmy uživatelů služeb

To znamená:

Jednat s každým klientem jako s jedinečnou osobností.

Ctít, a kde je to vhodné, podporovat individuální názory a přání uživatelů.

Ctít a zachovávat důstojnost a soukromí uživatelů služeb.

Podporovat rovné příležitosti pro uživatele.

Ctít různorodost a odlišnost kultur a hodnot.

2. Jako pracovník Služeb sociální péče jste povinen usilovat o získání a udržení důvěry klienta a zákonných zástupců.

To znamená:

Být upřímný a důvěryhodný

Umět jednat přímo, výstižně, přiměřeně a otevřeně

Ctít důvěrnost informací a jasně vysvětlit postup organizace při nakládání s nimi.

Být spolehlivý a odpovědný

Dodržovat pracovní závazky, dohody a plány. Pokud to není možné, vysvětlit důvody.

Pojmenovat oblasti, které mohou vyvolat střet zájmů a ujistit se, že neovlivní váš úsudek či jednání.

Dodržovat předpisy upravující přijímání hmotných či finančních darů od klientů a jejich zákonných zástupců.

3. Jako pracovník Služeb sociální péče jste povinen rozvíjet nezávislost klientů a chránit je před možnými riziky.

To znamená:

Podporovat nezávislost klientů, pomáhat jim chápat a naplňovat svá práva

Využívat zavedené postupy k zabránění nebezpečnému, hrubému nebo diskriminujícímu chování a jednání.

Postupovat podle daných směrnic chránících vás a ostatní na pracovišti před násilným a hrubým chováním.

Upozorňovat představené na nebezpečí, která by znemožňovala kvalitní službu klientům

Dodržovat bezpečnostní a zdravotní předpisy

Pomáhat klientům s předkládáním stížností, vážně se jimi zabývat a odpovědět na ně, nebo je postoupit příslušné osobě.

Odpovědně užívat svěřenou autoritu

4. Jako pracovník v Službách sociální péče jste povinen respektovat práva klientů a zároveň sledovat, zda jejich chování není nebezpečné jim nebo jiným lidem.

To znamená:

Uznávat, že klienti mají právo podstoupit riziko a pomáhat jim rozeznat a zvládnout možná nebo aktuální nebezpečí pro ně nebo ostatní.

Postupovat podle stanovených postupů při posuzování, zda klientovo chování neškodí jemu či jiným.

Připomínat klientům i jejich povinnosti. Jejich neplněním ohrožují práva druhých.

Učinit nezbytná opatření k minimalizaci rizika, že klient ohrozí sebe nebo druhé.

Ujistit se, že jsou příslušní kolegové a vedení informováni o výsledcích a dopadech hodnocení rizik.

5. Jako pracovník v Službách sociální péče jste povinen rozvíjet důvěru veřejnosti v sociální služby.

Jako sociální pracovník nesmíte zejména:

Zanedbávat či poškozovat klienta, zákonné zástupce nebo své kolegy.

Jakkoliv vykořisťovat klienty, zákonné zástupce nebo své kolegy.

Zneužívat důvěru klientů, zákonných zástupců, nebo přístup k jejich osobním informacím, majetku, domovu či pracovišti.

Vytvářet nepatřičné osobní vztahy s klienty.

Diskriminovat klienty, zákonné zástupce nebo své kolegy.

Přehlížet jakoukoliv diskriminaci ze strany klientů, zákonných zástupců nebo svých kolegů

Vystavovat sebe nebo druhé zbytečnému riziku.

Chovat se – v práci i mimo ni – způsobem zpochybňujícím vaši způsobilost pracovat v sociálních službách.

6. Jako pracovník v Službách sociální péče zodpovídáte za kvalitu své práce a jste povinen udržovat a zvyšovat své znalosti a dovednosti.

To znamená:

Naplnovat Standardy kvality sociálních služeb a pracovat bezpečně, výkonně a v souladu se zákony.

Vést jasné a přesné záznamy, jak to vyžadují předpisy.

Informovat svého nadřízeného nebo jiné příslušné autority o jakýchkoliv osobních problémech, jež by mohly ovlivnit vaši schopnost pracovat odpovědně (kompetentně) a bezpečně.

Vyhledat pomoc u svého představeného nebo jiné příslušné autority, pokud se necítíte schopeni nebo připraveni naplnit jakoukoliv oblast své práce, nebo pokud si nejste jisti jak postupovat v pracovních záležitostech.

Otevřeně spolupracovat se svými kolegy a respektovat je.

Uvědomit si, že zůstáváte odpovědný i za práci, kterou jste postoupil jiným pracovníkům.

Uvědomit si a uznávat odpovědnost a dovednosti pracovníků z jiných zařízení a spolupracovat s nimi.

Dále se vzdělávat, abyste zvyšoval své vědomosti a dovednosti, a přispíval tak ke vzdělávání a rozvoji druhých.

Účinnost směrnice od 7.1.2013

Směrnice nahrazuje Zásady kvalitních sociálních služeb pracovníka SSP Tereza ze dne 11. 9. 2007 (resp. 2. 1. 2003)

Bc. Marie Vojtíšková, ředitelka

Za plnění směrnice zodpovídají pracovníci zařízení.