

ETICKÝ KÓDEX ZAMESTNANCOV ZARIADENIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB AMBRA

Všeobecné a úvodné ustanovenia

Etický kódex stanovuje zásady správania všetkých zamestnancov Zariadenia sociálnych služieb AMBRA (ďalej len „ZSS“). Obsahuje súhrn najdôležitejších morálnych noriem a princípov. Všetci zamestnanci sú povinní konať v súlade s týmto kódexom. Etický kódex je jedným zo základných dokumentov ZSS a je súčasťou pracovného poriadku ZSS AMBRA, ktorý je účinný od 01.01.2020.

Poslanie a potreba etického kódexu

Prijatie etického kódexu znamená konkrétne uplatnenie morálnych a etických noriem a hodnôt v kultúre ZSS.

Cieľom prijatia etického kódexu je stanoviť záväznú normu základných zásad a pravidiel správania sa, vzájomných vzťahov medzi zamestnancami zariadenia, medzi zamestnancami a prijímateľmi sociálnych služieb, ako aj vo vzťahu k externému prostrediu, s dodávateľmi a inými spolupracujúcimi organizáciami. Ďalším cieľom je zvýšiť morálny štandard správania sa všetkých zamestnancov a podporiť etický rozvoj ZSS. Jeho prijatie znamená zaradenie morálnych noriem a hodnôt do systému kultúry a riadenia ZSS.

Etický kódex zamestnanca slúži ako sprievodca v ich každodenných interakciách a rozhodovacích procesoch zamestnancov. Je vyjadrením hlavných princípov a hodnôt zariadenia ako spravodlivosť, poctivosť, čestnosť, dôvera, úcta, vzájomný rešpekt a korektnosť k spolupracujúcim osobám, subjektom a k prijímateľom sociálnych služieb (ďalej len „PSS“) resp. k ich rodinným príslušníkom. Je tiež rešpektovaním základných ľudských, občianskych práv a slobôd.

Základným pravidlom a podstatným obsahom akejkoľvek činnosti všetkých zamestnancov je poskytovanie podpory, pomoci a starostlivosti všetkým prijímateľom sociálnej služby v ZSS AMBRA bez akýchkoľvek diskriminačných rozdielov.

Záväznosť etického kódexu

Etický kódex je záväzný pre všetky fyzické osoby konajúce v mene zariadenia a vzťahuje sa na všetkých interných a externých zamestnancov ZSS, ako aj na dobrovoľníkov.

Porušenie ustanovení Etického kódexu zamestnanca môže mať za následok disciplinárne konanie, v odôvodnených prípadoch až možnosti skončenia pracovného pomeru. Porušenia, ktoré by mali trestno-právny charakter môžu byť odstúpené orgánom činným v trestnom konaní.

Článok 1

Uznávané a rešpektované hodnoty

1. Úcta k demokracii

Zamestnanec vo všetkých svojich postojoch k prijímateľom sociálnych služieb a k verejným záležitostiam uplatňuje úctu k princípom demokracie, rešpektuje pravidlá fungovania zariadenia, jeho zriaďovateľa, ako aj rozhodnutia zriaďovateľa.

2. Oddanosť zariadeniu

Východiskovým postojom zamestnanca je snaha o naplnenie záujmu zariadenia, jeho vízie, poslania, strategických cieľov, oprávnených záujmov a starostlivosti o jeho PSS. Ani mimo pracoviska nemôže zastávať postoje, ktoré by mohli spochybniť jeho postoj.

3. Uprednostnenie verejného záujmu

Zamestnanec uprednostňuje verejný záujem pred záujmom osobným alebo skupinovým. Osobný alebo skupinový záujem nesmie ovplyvniť jeho postoje a konanie.

4. Nestrannosť

Postoje a konanie zamestnanca zariadenia musia byť nezávislé a nesmú odrážať jeho politickú resp. inú príslušnosť alebo sympatie.

5. Príkladná reprezentácia

Zamestnanec si uvedomuje význam všetkých jeho postojov a prejavov pre verejnú mienku a svojim správaním prispieva k vytváraniu a upevňovaniu dobrej povesti zariadenia.

6. Rovnosť

Postoj a konanie zamestnanca musia byť nediskriminačné, t. j. rovnaké bez ohľadu na rasu, farbu pleti, náboženstvo, pohlavie, národnosť, vek, status, hendikep, politický názor a pod.

Článok 2

Princípy správania vo vzťahu k prijímateľom sociálnych služieb, kolegom a verejnosti

1. Princípy správania zamestnanca vo vzťahu k prijímateľom sociálnej služby

- sociálnu službu poskytuje prijímateľovi sociálnej služby bez ohľadu na jeho národnosť, rasu, vieru, vek, pohlavie, sociálne postavenie, zdravotný stav a sexuálnu orientáciu,
- rešpektuje a chráni individualitu prijímateľa sociálnej služby, jeho súkromie a ľudskú dôstojnosť, ako aj jeho základné ľudské práva,

- je diskretný a taktný pri nakladaní s dôvernými informáciami, zachováva mlčanlivosť o zdravotnom stave a o sociálnych pomeroch prijímateľov sociálnej služby,
- pracovné a interpersonálne problémy v zamestnaní neprenáša na prijímateľov sociálnej služby,
- svojím pôsobením vytvára príjemnú atmosféru a rodinné prostredie pre prijímateľov sociálnej služby,
- upozorňuje na nedostatky v poskytovaní starostlivosti o prijímateľov sociálnej služby, nesie plnú zodpovednosť za svoje rozhodnutia.

2. Princípy správania zamestnanca vo vzťahu ku kolegom a k verejnosti

Slušnosť, ochota, korektnosť

Zamestnanec zariadenia sa pri výkone svojej práce a na verejnosti správa zdvorilo, prejavuje ochotu a záujem o dorozumenie.

Názorová tolerancia

Zamestnanec má právo na svoj vlastný názor, na jeho konkrétne prejavenie a na jeho obhajovanie. Vlastný názor však neuplatňuje bezohľadne, so záujmom vníma a akceptuje aj iné názory, postoje a zohľadňuje ich pri svojej profesii.

Uvážlivosť

Reč alebo písomný prejav zamestnanca sú vždy uvážené, nedochádza k unáhleným alebo povrchným prejavom bez dôkladnej znalosti situácie alebo k prejavom, ktoré nie sú účelné alebo robia zlé meno zariadeniu. Pri písomných prejavoch – korešpondencii, dbá o pravopisnú a vzhľadovú úpravu.

Kolegialita

Zamestnanec poskytuje kolegom usmernenie alebo pomoc a v nevyhnutných prípadoch ich zastúpi. Odovzdáva kolegom všetky pracovne významné informácie, poznatky a skúsenosti, najmä tie, ktorých opomenutie by privodilo škodu akéhokoľvek typu PSS a zariadeniu.

Zároveň rešpektuje kompetenciu a zodpovednosť svojich kolegov, hoci má právo uviesť vhodným spôsobom svoj odlišný názor. Definitívny postoj – rozhodnutie kompetentného kolegu však bezvýhradne rešpektuje.

Profesionalita v správaní

Zamestnanec vedome rešpektuje vnútorné etické hodnoty, pravidlá a zásady nastavenej kultúry a svojím správaním dotvára pozitívny obraz zariadenia vo vzťahu k prijímateľom sociálnej služby a k verejnosti.

Článok 3

Princípy správania sa vo vzťahu k vlastnej osobe

1. Sebazdokonaľovanie

Zamestnanec má záujem formovať a rozvíjať svoje profesionálne a osobné charakteristiky. Aktívne sa usiluje o vlastný profesijný rast a o ďalšie získavanie odborných vedomostí.

2. Sebakontrola a sebadisciplína

Zamestnanec dodržiava zásady sebadisciplíny, emocionálnej sebakontroly a bez potreby upozornení udržiava vysokú mieru svojej pracovnej aktivity a profesionálnej etiky.

3. Samostatnosť a iniciatíva

Zamestnanec vo svojich pracovných kompetenciách koná z vlastného podnetu a aktívne podáva návrhy na zlepšenie práce a inovácie existujúcich procesov zariadenia.

Článok 4

Nezneužívanie profesionálneho postavenia

1. Zamestnanec nezneužíva výhody plynúce z jeho postavenia a ani informácie získané pri plnení pracovných úloh pre získanie akéhokoľvek majetkového, či iného prospechu pre seba alebo blízke osoby.
2. Zamestnanec nikomu neposkytuje žiadne možné výhody spojené s jeho postavením v zariadení, pokiaľ to neumožňujú zákony alebo smernice zriaďovateľa.
3. Zamestnanec neuvádza vedome do omylu ani prijímateľov sociálnej služby, ani ostatných zamestnancov zariadenia a ani verejnosť.
4. Zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri plnení svojich pracovných úloh a ktoré v záujme zamestnávateľa nemožno oznamovať iným osobám, pričom táto povinnosť trvá i po skončení pracovného pomeru.

Článok 5

Dary a iné výhody

1. Zamestnanec nevyžaduje a ani neprijíma dary, pozornosti a iné výhody, ktoré by mohli reálne alebo prípadne aj zdanlivo ovplyvniť rozhodovanie vo veci a narušiť profesionálny prístup k prijímateľom sociálnych služieb alebo k ich rodinným príslušníkom, ako aj k verejnosti.
2. Zamestnanec nikdy nenavádza tretie osoby na poskytovanie darov, ktoré by mohli vplývať na riadne plnenie jeho pracovných povinností.
3. Zamestnanec nesmie pripustiť, aby sa v súvislosti so svojim zamestnaním v zariadení dostal do pozície, v ktorej je viazaný oplatiť preukázanú službu resp. výhodu alebo ktorá ho zbavuje nestrannosti a nezávislosti pri akomkoľvek rozhodovaní.

4. Pokiaľ je zamestnancovi v súvislosti s jeho zamestnaním v zariadení ponúknutá akákoľvek výhoda, odmietne ju a o ponúknuť výhode ihneď informuje svojho priameho nadriadeného.
5. Zamestnanec je povinný predísť i v súkromnom živote takému správaniu a činnostiam, ktoré by mohli znížiť dôveru prijímateľov sociálnej služby a verejnosti alebo dokonca vytvoriť dôvod k vydieraniu zamestnanca zariadenia v dôsledku jeho konania v rozpore s právnymi predpismi alebo etickými normami.

Článok 6

Základné pravidlá etikety na pracovisku

Etiketou pre účely tohto Etického kódexu zamestnanca sa rozumie súhrn pravidiel týkajúcich sa vonkajšieho vzhľadu zamestnanca ako aj jeho spoločenské vystupovanie.

Odporúčania pre oblečenie

Stanovovanie detailných usmernení ohľadne obliekania a úpravy zovňajšku by mohlo byť kontraproduktívne a nezohľadňovali by všetky reálne vznikajúce pracovné i mimopracovné situácie.

Odporúčané nasledujúce princípy:

- Všetci zamestnanci by mali pri vykonávaní práce nosiť slušné a primerané oblečenie, mali by dbať o náležitú úpravu svojho zovňajšku.
- Zásadou pre každé oblečenie je, aby bolo primerané ročnej dobe, príležitosti, postave a veku.

Odporúčania pre spoločenské vystupovanie

Telefonovanie – pre zlepšenie efektívnosti telefonickej komunikácie sa odporúča mať premyslený obsah a štruktúru komunikácie. Odporúča sa aby telefonická komunikácia pozostávala z úvodu, vecnej časti a zakončenia.

Pri telefonickej komunikácii sa odporúča pri predstavovaní neuvádzať akademické tituly.

Odporúčané sú nasledovné varianty predstavenia sa:

- Zariadenie sociálnych služieb AMBRA, priezvisko a pracovné zaradenie.
- Priezvisko, Zariadenie sociálnych služieb AMBRA.

Odporúča sa komunikovať zreteľne, primerane hlasne a nie príliš rýchlo. Aj pri telefonickej komunikácii je možné byť milý (á), zdvorilý (á) a vládny (a) - pochopenie, úsmev sa dá vycítiť aj pri telefonickej komunikácii.

Telefonická komunikácia sa zakončuje zhrnutím výsledného dohovoru, prípadne stanovením ďalšieho kroku. Telefonická komunikácia sa vždy končí poďakovaním a pozdravom.

V prípade ak v čase telefonickej komunikácie vybavuje zamestnanec zariadenia aj inú stránku, má prednosť partner pri osobnej komunikácii. Preto je potrebné volajúcemu povedať, resp. ho slušne poprosiť, aby zavolať neskôr, alebo mu ponúknuť, že mu zavolá neskôr.

Pozdravy a podanie ruky

Pozdrav je najprirodzenejšia a základná forma spoločenského a úradného kontaktu, ako aj zdvorilosti. Pri pozdrave platia všeobecné princípy:

- Pozdraviť je slušnosť, odpovedať povinnosť.
- V spoločenskom a úradnom styku je určený princíp prednosti. Ženy majú prednosť pred mužmi, staršie osoby pred mladšími, nadriadený pred podriadenými.
- Forma pozdravu by mala byť primeraná, nemala by byť nedbanlivá, ani prehnaná, afektovaná. Úsmev a vľúdny pohľad i mierny úkon hlavy je vždy vítaný.
- Súčasťou spoločenského a pracovného styku je často krát aj podanie ruky. Ruku podáva vždy ako prvá osoba spoločensky a pracovne významnejšia. Spoločenským prehreškom je nedbanlivé a mdlé podanie ruky, ktoré sa následne interpretuje ako nezáujem a vlažný postoj k druhej strane. Stisk ruky má byť primeraný.

Predstavovanie

Zmyslom predstavovania je zbavovanie sa anonymity a uvádzanie neznámeho jedinca do konkrétnej spoločenskej a pracovnej situácie. Pri predstavovaní platia všeobecné princípy:

- V kontakte muža so ženou, sa muž musí predstaviť vždy, ak rozhovor presiahne zdvorilostné frázy. Žena má v spoločenskom alebo pracovnom kontakte v porovnaní s mužom vždy výsadnejšie, prednostnejšie postavenie. V danej situácii, keď je mužovou povinnosťou predstaviť sa, žena tak urobiť nemusí. Uvedené pravidlo neplatí pri pracovnom kontakte a situácii, keď má žena iniciatívnu úlohu v akomkoľvek pracovnom alebo obchodnom rokovaní.
- Spoločensky alebo pracovne menej významná osoba sa vždy predstavuje významnejšej osobe. Muža predstavujeme žene, mladšieho staršiemu.
- Hostiteľ je povinný predstaviť svojich hostí, nadriadený svojich podriadených.
- Súčasná spoločenská konvencia toleruje priame predstavenie (bez tretej osoby). V niektorých výnimočných a významných situáciách sa odporúčane priame predstavovanie cez tretiu osobu.
- Odporúčané formulácie pri predstavovaní:
 - „Dovoľte aby som Vám predstavil (a) ...“
 - „Pán XY, dovoľte, aby som Vám predstavil (a) pána XZ“
- Mená predstavovaných osôb sa uvádzajú aj s akademickým titulom, napr. inžinier, doktor, magister a pod. V služobnom kontakte sa uvádza aj funkcia (riaditeľ, vedúci úseku alebo oddelenia a pod.)
- Pri predstavovaní musia muži v každom prípade stáť (výnimka platí iba u veľmi starých, chorých alebo invalidných). Žena môže sedieť, ak jej predstavujú muža alebo výrazne mladšiu ženu.
- Po úvodnej formulke sa obaja predstavovaní mierne uklonia a spoločensky alebo pracovne významnejšia osoba podá ruku na primerané stisnutie. V našich podmienkach sa to považuje za povinnosť a pozabudnutie by sa mohlo chápať aj ako urážka.

Zastupiteľnosť a poriadok na pracovisku

Zamestnanec si na svojom pracovisku udržiava poriadok. Veci a dokumentáciu má usporiadané tak, aby v prípade jeho (aj neočakávanej) neprítomnosti, zastupujúci kolega, nadriadený alebo podriadený mal možnosť bez problémov vybaviť súrnu resp. neočakávanú agendu, ktorú je potrebné dokončiť alebo urobiť.

Článok 7 Záverečné ustanovenia

1. Zamestnanci sú povinní oznámiť akékoľvek konanie odporujúce zásadám tohto kódexu, resp. protizákonné, či neetické správanie súvisiace s činnosťou zariadenia. Oznámenia sa odporúčajú oznamovať priamemu nadriadenému podľa štandardných postupov. V prípade, že sa zamestnanec domnieva, že v danej situácii takýto postup nie je vhodný, môže informovať priamo riaditeľa / riaditeľku zariadenia.
2. Riaditeľ / riaditeľka zariadenia zaručuje oznamovateľom, že v maximálnom možnom rozsahu bude zachovávať mlčanlivosť o totožnosti a o oznámeniach každého, kto podá informácie o porušovaní Etického kódexu zamestnanca Zariadenia sociálnych služieb AMBRA.

*„O mravných a etických hodnotách nemôže rozhodovať právo, ale len vlastné svedomie.“
Radbruch*

V Lučenci, dňa 01.03.2020

Mgr. Jana HALÁKOVÁ
dočasne poverená výkonom funkcie riaditeľky
Zariadenia sociálnych služieb AMBRA