

المجلس الاسكتلندي للخدمات الاجتماعية

قوانين العمل للموظفين في الخدمة الاجتماعية وأرباب العمل

فيما يخص القوانين

قمنا أولاً بنشر القوانين في عام 2003، والتي تحدد المعايير الوطنية للسلوك والممارسة التي تُطبَّق على جميع الموظفين في الخدمة الاجتماعية. تعد القوانين التي تمت مراجعتها لعام 2016 هي الإصدار الثاني وهي تراعي التطورات الحاصلة في سياسة الخدمات الاجتماعية والعمل فيها

المقدمة

تبين قوانين المجلس الاسكتلندي للخدمات الاجتماعية ما يأتي:

- معايير الممارسة والسلوك الذي ينبغي ان يصدر عن كل شخص يعمل في الخدمات الاجتماعية في اسكتلندا
- المعايير المطبقة على أرباب العمل في الخدمات الاجتماعية في اسكتلندا.

في وضع هذه المعايير، تعتبر القوانين أداة في يد أرباب العمل والموظفين لاستخدامها للتفكير في كيفية تحسين عملهم باستمرار. تتيح القوانين للأشخاص الذين يستفيدون من الخدمات الاجتماعية ومقدمي الرعاية معرفة ما يمكنهم توقعه من الموظفين الذين يدعمونهم.

تتضمن القوانين قسمين

يتم تقديم القانونين معاً لأهمهما متكاملان ويعكسان المسؤوليات المشتركة لكل من أرباب العمل والعمال في الالتزام بالمعايير.

1. قانون أرباب العمل الاجتماعي

إذا كنت رب عمل، فإن قانون أرباب العمل المتعلق بموظفي الخدمة الاجتماعية يحدد مسؤولياتك للتأكد من أن القوى العاملة لديك موثوق بها وتمتاز بالمهارة والموثوقية. تقع على عاتقك مسؤولية دعم العاملين لديك لتحقيق المعايير المنصوص عليها في قانون الموظفين في الخدمة الاجتماعية ويجب عليك استخدام كل من القسمين من القوانين كأداة للتحسين المستمر.

2. قانون الموظفين في الخدمة الاجتماعية

إذا كنت تعمل في مجال الخدمات الاجتماعية فإن قانون الموظفين في الخدمة الاجتماعية يحدد معايير واضحة يجب عليك الالتزام بها. تقع على عاتقك مسؤولية التقيد بهذه المعايير ويجب عليك استخدام القانون للتفكير في عملك وتحديد كيفية تحسينه باستمرار.

لماذا تعتبر هذه القوانين مهمة؟

حماية الجمهور وتنظيم القوى العاملة

تعد القوانين، إلى جانب معايير الرعاية الوطنية جزءًا مهمًا من تنظيم وتحسين جودة الرعاية التي يحصل عليها الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات الاجتماعية.

يجب على جميع أرباب العمل والموظفين الالتزام بالعمل وفقًا لقواعد الممارسة.

ينظم المجلس الاسكتلندي للخدمات الاجتماعية القوى العاملة ويهدف إلى التأكد من أن سكان اسكتلندا يمكنهم الاعتماد على الخدمات الاجتماعية التي تقدمها قوة عاملة موثوقة ومهرة ويعول عليها.

تنظم مصلحة التفتيش المنظمات التي توظف العمال وتقدم خدمات الرعاية المسجلة. تقدم هذه المصلحة أيضًا الاستشارة وترقي الممارسات الجيدة لتحسين المعايير في قطاع الخدمات الاجتماعية.

عندما لا يقوم الموظف المسجل أو رب العمل بالعمل ضمن المعايير المحددة في القوانين، يمكن للمجلس الاسكتلندي للخدمات الاجتماعية مباشرة دعوى ضده (للعامل)، أو عن طريق مفتشية الرعاية (لأرباب العمل). يمكن للمجلس مباشرة دعوى ضد الموظفين من خلال اللياقة البدنية لممارسة العملية. توفر مفتشية الرعاية استشارة لمقدمي خدمات الرعاية بشأن اتباع القوانين، وإذا لزم الأمر، فيمكنها رفع دعوى ضد أرباب العمل.

دعم العمل الجيد كل يوم

القوانين هي وسيلة للتحسين المستمر وتطوير العمل على سبيل المثال يمكنك استخدامها:

لدعم مناقشات القوانين المنظمة في اجتماعات الفريق

أثناء تقليد موظف في منصبه وللتعلم الموظفين وتطويرهم

للتفكير في الممارسة الحالية.

تتوفر الموارد والأفكار لدعم التحسين عبر الإنترنت على الموقع www.sssc.uk.com

قانون العمل الخاص بأرباب عمل موظفي الخدمات الاجتماعية

1: كرب عمل في الخدمة الاجتماعية، يجب عليك التأكد من أن الأشخاص مناسبون ليكونوا موظفين في الخدمة الاجتماعية وأنهم يفهمون أدوارهم ومسؤولياتهم.	
سوف تقوم بـ	
1.1	الالتزام بالصرامة في عمليات التوظيف للتأكد من أن الأشخاص المناسبين فقط ذوي المواقف والأخلاق الجيدة، والقدرة على اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة، هم من يتم توظيفهم.
1.2	تحقق من السجلات الجنائية واتباع التوجيهات ذات الصلة عند تقييم ما إذا كان الشخص قادرًا على أداء واجبات الوظيفة التي تم اختياره لها. يجب عليك القيام بذلك قبل تعيينهم.
1.3	اطلب ووفر مراجع دقيقة ومناسبة لنشر المعلومات المتعلقة بملاءمة الشخص للعمل في الخدمات الاجتماعية.
1.4	قدم للموظفين معلومات واضحة عن أدوارهم ومسؤولياتهم والتشريعات ذات الصلة والسياسات والإجراءات التي يجب عليهم اتباعها في أداء عملهم.

2: كرب عمل في الخدمة الاجتماعية، يجب أن يكون لديك الثقافة والأنظمة المعمول بها لدعم العاملين في الخدمة الاجتماعية للالتزام بالقوانين الخاصة بالعمل.	
سوف تقوم بـ	
2.1	تنفيذ ومراقبة السياسات والإجراءات المكتوبة، خاصة حول الإبلاغ عن الادعاءات المتعلقة بالضرر أو الإساءة إلى السلطة المختصة.
2.2	الإدارة الفعالة والإشراف على الموظفين في الخدمة الاجتماعية لتعزيز أفضل الممارسات والسلوك الجيد وموظفي الدعم لتحسين أداءهم بشكل مستمر والتأكد من ملاءمتها للعمل.
2.3	لديك أنظمة قائمة للاستماع إلى آراء الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية وغيرهم من الأشخاص ذوي الصلة والنظر في تعليقاتهم، لتشكيل وتحسين الخدمات وأداء الموظفين في الخدمة الاجتماعية.
2.4	لديك أنظمة معمول بها للعاملين في الخدمة الاجتماعية للإبلاغ عن عدم كفاية الموارد أو الصعوبات التي قد يكون لها تأثير سلبي على تقديم الرعاية. العمل مع الموظفين في الخدمة الاجتماعية والسلطات ذات الصلة لمعالجة هذه المشاكل.
2.5	قم بتطبيق أنظمة لدعم الموظفين على الإبلاغ عن المخالفات عندما يشعرون أن ممارسات العمل غير ملائمة أو غير آمنة لأي سبب من الأسباب.

2.6	دعم الموظفين في الخدمة الاجتماعية للالتزام بالمعايير الواردة في قوانين العمل الخاصة بهم وعدم مطالبهم بالقيام بأي شيء قد يمنع حدوث ذلك.
2.7	إذا كنت توظف عمالاً من مهن أخرى قم بدعمهم للالتزام بالقوانين المهنية الخاصة بهم.
2.8	إبلاغ العمال الذين قد تتأثر صلاحياتهم في الممارسة بالسلطة المختصة.

3: كرب عمل في الخدمة الاجتماعية، يجب عليك توفير فرص التعلم والتطوير لتمكين الموظفين في الخدمة الاجتماعية من تعزيز وتطوير مهاراتهم ومعارفهم.	
سوف تقوم بـ	
3.1	توفير فرص جيدة للتعلم والتطور والتطوير لمساعدة العاملين في الخدمة الاجتماعية على أداء وظائفهم بفعالية والاستعداد لأدوار ومسؤوليات جديدة ومتغيرة.
3.2	المساهمة في توفير الرعاية الاجتماعية والعمل الاجتماعي والتعلم والتربية، بما في ذلك التقييمات الفعالة في مكان العمل وتعلم العمل.
3.3	دعم الموظفين الذين يحتاجون إلى التسجيل معنا للالتزام بشروط التسجيل ومتطلبات التطوير المهني المستمر.
3.4	الاستجابة بشكل مناسب للموظفين في الخدمة الاجتماعية الذين يحتاجون إلى الدعم لأنهم لا يشعرون بأنهم قادرون على القيام بعملهم أو أنهم مستعدون جيداً.
3.5	توفير إشراف فعال ومنتظم للعاملين في الخدمة الاجتماعية لدعمهم لتطوير وتحسين من خلال الممارسة العاكسة.

4: كرب عمل في الخدمة الاجتماعية يجب أن يكون لديك سياسات وإجراءات مكتوبة معمول بها لحماية الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية، ولدعم عمال الخدمة الاجتماعية.	
سوف تقوم بـ	
4.1	التوضيح للموظفين في الخدمة الاجتماعية أن التحرش أو المضايقة أو أي شكل من أشكال التمييز غير مقبول واتخاذ إجراءات للتعامل مع هذا السلوك.
4.2	لديك إجراءات معمول بها للعاملين في الخدمة الاجتماعية للإبلاغ: <ul style="list-style-type: none"> • عندما تتعرض اللياقة البدنية لممارسة الزميل لضعف • الاستغلال أو أي سلوك أو ممارسة خطيرة أو تمييزية أو مسيئة

• عندما تسبب الرعاية، أو ربما تسببت، في ضرر أو خسارة جسدية أو عاطفية أو مالية أو مادية.	
التعامل مع التقارير والادعاءات من الموظفين في الخدمة الاجتماعية على وجه السرعة وفعالية وصرحة.	4.3
التوضيح للموظفين للعاملين في الخدمة الاجتماعية والأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية أن العنف أو التهديد أو سوء المعاملة هي لوكات غير مقبولة. يجب ان تكون لك سياسات وإجراءات واضحة للحد من مخاطر العنف وإدارة الحوادث العنيفة.	4.4
دعم الموظفين في الخدمة الاجتماعية الذين يعانون من الصدمة أو العنف في عملهم.	4.5
تفعيل سياسات وإجراءات مكتوبة تعمل على تعزيز رفاهية ومساواة الموظفين واحترام التنوع.	4.6
تقديم الدعم المناسب للموظفين في الخدمة الاجتماعية الذين قد تتعطل ملاءمتهم للعمل وتقديم إرشادات واضحة حول أي حدود في عملهم أثناء تلقيهم الدعم أو العلاج. أثناء القيام بذلك، يجب عليك التأكد من أن رعاية وسلامة الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات هي من أولوياتك.	4.7
التأكد من أنك قد قمت بإبلاغ السلطات المختصة عندما تتسبب الرعاية أو تكون قد تسببت في ضرر أو خسارة جسدية أو عاطفية أو مالية أو مادية.	4.8

5 بصفتك صاحب عمل في الخدمة الاجتماعية، يجب عليك النشر والترويج لقواعد الممارسة الخاصة بعمال الخدمة الاجتماعية للأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمو الرعاية ويتعاونون معنا في إجراءاتنا.	
سوف تقوم ب	
5.1	إبلاغ العاملين في الخدمة الاجتماعية عن قواعد الممارسة لأرباب العمل في الخدمة الاجتماعية ومسؤوليتكم عن الالتزام بها.
5.2	إبلاغ العاملين في الخدمة الاجتماعية عن قواعد الممارسة للعاملين في الخدمة الاجتماعية ومسؤوليتهم عن الالتزام بها.
5.3	جعل الناس الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية مدركين لقواعد الممارسة للعاملين في الخدمة الاجتماعية وأرباب العمل إبلاغ الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية بكيفية إثارة القضايا المتعلقة بالقواعد، بما في ذلك كيفية الاتصال بنا والتعاون مع أي إجراءات ناتجة عن ذلك.
5.4	وضع في الاعتبار قواعد الممارسة للعاملين في الخدمة الاجتماعية عند اتخاذ أي قرار يتعلق كفاءة ممارسة العامل بالممارسة.
5.5	إتباع الإرشادات الخاصة بالإحالة إلى محكمة أمن الدولة العليا بشأن العامل بسبب ضعف كفاءة الممارسة. إذا كان ذلك مناسبًا، أخبر العامل أنك قمت بالإحالة

5.6	التعاون مع تحقيقات مجلس الخدمات الإجتماعية الإسكتلندي وتحقيقات السلطات الأخرى، بما في ذلك توفير الوثائق وحضور جلسات الاستماع والرد على النتائج والقرارات.
5.7	تمكين ودعم العاملين في الخدمة الاجتماعية للتعاون مع تحقيقات المجلس الاسكتلندي للخدمات الاجتماعية وتحقيقات السلطات الأخرى (على سبيل المثال، تقديم إفادات الشهود، الوثائق أو غيرها من المعلومات، وعند الاقتضاء حضور جلسات الاستماع)

قواعد الممارسة للعاملين في الخدمة الاجتماعية

1: بصفتي عاملاً في الخدمة الاجتماعية، يتعين علي حماية وتعزيز حقوق ومصالح الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية	
سوف أقوم	
1.1	معاملة كل شخص كفرد.
1.2	احترام وعند الاقتضاء، تعزيز آراء ورغبات الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية.
1.3	دعم حقوق الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات للسيطرة على حياتهم واتخاذ خيارات مستنيرة حول الخدمات التي يستخدمونها.
1.4	احترام والحفاظ على كرامة وخصوصية الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات.
1.5	العمل بطريقة تعزز التنوع واحترام الثقافات والقيم المختلفة.

2: بصفتي عاملاً في الخدمة الاجتماعية، يجب أن أقوم بخلق والحفاظ على الثقة بالأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية والحفاظ عليها.	
سوف أقوم بـ	
2.1	أكون صادقاً وصريحاً وجاداً وجديراً بالثقة.
2.2	أقوم بالتواصل بطريقة مناسبة ومفتوحة ودقيقة ومباشرة.
2.3	احترم المعلومات السرية واشرح بوضوح سياسات صاحب العمل المتعلقة بالسرية للأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية.
2.4	أكون شخصاً موثوق به ويمكن الاعتماد عليه.
2.5	احترم التزامات العمل والاتفاقيات والترتيبات، وعندما لا يكون ذلك ممكناً، اشرح للأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية وصاحب العمل الخاص بي.
2.6	أعلن عن القضايا التي قد تخلق تضارباً في المصالح والتأكد من أنها لا تؤثر على الحكم أو الممارسة.

2.7	التزم بالسياسات والإجراءات المتعلقة بقبول الهدايا والمال من الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية.
-----	--

3: بصفتي عاملاً في الخدمة الاجتماعية، يجب أن أشجع استقلال الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات مع حمايتهم، قدر الإمكان، من الخطر والأذى	
سوف أقوم ب	
3.1	تعزيز استقلال الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات وتمكينهم من فهم وممارسة حقوقهم.
3.2	استخدام العمليات والإجراءات المعمول بها للإبلاغ عن مزاعم الضرر. تحدي والإبلاغ عن الاستغلال وأي سلوك أو ممارسة خطيرة أو مسيئة أو تمييزية.
3.3	إتباع الممارسات والإجراءات المصممة للحفاظ علي أنا وأشخاص آخرين في مأمن من السلوك العنيف والمسيء في العمل.
3.4	إخبار صاحب العمل أو السلطة المختصة عن أي موارد أو صعوبات تتعلق بالتشغيل قد تعترض طريق توفير الرعاية.
3.5	إخبار صاحب العمل أو السلطة المختصة، عندما قد تضعف كفاءة زميلنا في الممارسة.
3.6	أكون صريحًا وصادقًا مع صاحب العمل والأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية عندما تتسبب الرعاية أو قد تسبب ضرر أو خسارة جسدية أو عاطفية أو مالية أو مادية.
3.7	التعاون مع أي تحقيقات من قبل صاحب العمل أو محكمة أمن الدولة العليا أو سلطة أخرى في كفاءة الممارسة الخاصة بي أو بالآخرين. قد يشمل ذلك حضور جلسات الاستماع وتقديم إفادات الشهود والوثائق أو غيرها من المعلومات.
3.8	الالتزام بسياسات الصحة والسلامة لدى صاحب العمل، بما في ذلك تلك المتعلقة بإساءة استخدام المواد المخدرة.
3.9	تمكين الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية من تقديم شكاوى. أخذ الشكاوى بجدية وإما الرد عليها أو نقلها إلى الشخص المناسب. اتخاذ الإجراءات المناسبة عندما يكون هناك ادعاء بالضرر.
3.10	إدراك واستخدام المسؤول للقوة والسلطة التي لدي عند العمل مع الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية.

4: بصفتي عاملاً في الخدمة الاجتماعية، يجب أن أحترم حقوق الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات، مع السعي للتأكد من أن سلوكهم لا يسبب الضرر لهم أو لغيرهم.	
سوف أقوم ب	
4.1	إدراك أن الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات لهم الحق في المجازفة ودعمهم للعمل بشكل إيجابي مع المخاطر المحتملة والفعلية على أنفسهم أو الآخرين.
4.2	إتباع سياسات تقييم المخاطر وإجراءات للتقييم ما إذا كان سلوك الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات يمثل خطورة على أنفسهم أو الآخرين.
4.3	اتخاذ الخطوات اللازمة للحد من مخاطر الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات على إيذاء أنفسهم أو الآخرين.
4.4	التأكد من أن الزملاء والوكالات ذات الصلة على علم بنتائج تقييمات المخاطر وآثارها.

5: بصفتي عاملاً في الخدمة الاجتماعية، يجب أن أؤيد ثقة الجمهور في الخدمات الاجتماعية.	
لن أقوم ب	
5.1	الإساءة أو إهمال أو إلحاق الأذى بالأشخاص الذين يستخدمون الخدمات أو مقدمي الرعاية أو زملائي.
5.2	استغلال الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات أو مقدمي الرعاية أو زملائي.
5.3	الإساءة في استخدام ثقة الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات أو مقدمي الرعاية، أو الوصول إلى المعلومات الشخصية الخاصة بهم أو عن ممتلكاتهم أو منازلهم أو أماكن عملهم.
5.4	بتكوين علاقات غير مناسبة مع الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات أو مقدمي الرعاية.
5.5	بالتمييز ضد الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات أو مقدمي الرعاية أو زملائي.
5.6	التغاضي عن أي تمييز من قبل الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات أو مقدمي الرعاية أو زملائي.

5.7	بوضع نفسي أو أشخاص آخرين في خطر غير ضروري.
5.8	التصرف، أثناء تواجدي في العمل أو خارجه، بطريقة ملائمة للعمل في الخدمات الاجتماعية محل تساؤل.

6: بصفتي عاملاً في الخدمة الاجتماعية، فأنا مسؤول عن جودة عملي وسأتحمل مسؤولية الحفاظ على معرفتي ومهاراتي وتحسينها.	
سوف أقوم ب	
6.1	تلبية معايير الممارسة ذات الصلة والعمل بطريقة قانونية وآمنة وفعالة.
6.2	الحفاظ على سجلات واضحة ودقيقة ومحدثة بما يتماشى مع الإجراءات المتعلقة بعملتي.
6.3	إخبار صاحب العمل أو السلطة المختصة عن أي صعوبات شخصية قد تؤثر على قدرتي على أداء وظيفتي بكفاءة وأمان ، وإخبار محكمة أمن الدولة العليا عن أي شيء قد يؤثر على كفاءة الممارسة.
6.4	طلب المساعدة من صاحب العمل أو من السلطة المختصة إذا كنت لا أشعر بالقدرة أو، على استعداد بشكل كافي للقيام بأي جزء من عملي أو إذا كنت غير متأكد من كيفية التصرف.
6.5	العمل بصراحة مع الزملاء والتعاون معهم ومعاملتهم باحترام.
6.6	إدراك أنني ما زلت مسؤولاً عن العمل الذي فوضته للآخرين.
6.7	إدراك واحترام أدوار وخبرات العمال من المهن الأخرى والعمل في شراكة معهم.
6.8	احترام مسؤوليات الزملاء الذين يتبعون القوانين المهنية المختلفة.
6.9	القيام بالتعلم ذو الصلة للحفاظ على معرفتي ومهاراتي وتحسينها والمساهمة في تعلم الآخرين وتطويرهم.
6.10	الاستماع إلى التعليقات من الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات ومقدمي الرعاية وغيرهم من الأشخاص ذوي الصلة واطح بعين الاعتبار تلك التعليقات لتحسين الممارسة.

- تسري هذه القوانين اعتبارًا من 1 نوفمبر 2016 وتستبدل جميع الإصدارات السابقة.
- صدرت بموجب المادة 53 من قانون تنظيم الرعاية (اسكتلندا) لقانون 2001.
- تقدم القوانين أمثلة عن الممارسة والتصرف والسلوك ولكنها لن تشمل كل نوع ممكن من السلوك قد يصادفك.

المجلس الاسكتلندي للخدمات الاجتماعية

Scottish Social Services
Council
Compass House
11 Riverside Drive
Dundee
DD1 4NY

كومباس هاوس
11 ريفرسايد درايف
داندي
DD1 4NY

الهاتف: 0345 60 30 891

البريد الإلكتروني: enquiries@sssc.uk.com

الويب: www.sssc.uk.com

تويتر: @SSSCnews

فيسبوك: www.facebook.com/thesssc

إذا كنت ترغب في طلب هذا المستند على شكل آخر ، فيرجى الاتصال بالمجلس الاسكتلندي للخدمات الاجتماعية على الرقم 0345 60 30 891.

© المجلس الاسكتلندي للخدمات الاجتماعية 2016