

Postupy a pokyny

pro pracovníky sociálních služeb a
zaměstnance



Revidováno 2016

O těchto postupech

Tyto postupy jsme poprvé publikovali v roce 2003, ve kterých jsme uvedli postupy a pokyny obecně závazné pro všechny pracovníky sociálních služeb. Revidované postupy a pokyny z roku 2016 jsou druhým vydáním a zohledňují vývoj politiky a praxe sociálních služeb.

Úvod

Postupy a pokyny vydané Skotskou radou sociálních služeb (SSSC) obsahují:

- očekávané normy chování a postupy pro každého, kdo pracuje pro sociální služby ve Skotsku
- očekávané normy pro zaměstnavatele pracovníků skotských sociálních služeb.

Při stanovování těchto norem, postupy a pokyny jsou nástrojem pro zaměstnavatele a pracovníky, aby je použili při neustálém zlepšování jejich práce. Tyto postupy a pokyny umožňují lidem, kteří využívají služby a opatrovníkem vědět, co mohou očekávat od pracovníků, kteří je podporují.

Tyto pokyny a postupy se skládají ze dvou částí.

Tyto pokyny a postupy se vzájemně doplňují a jsou předkládány spolu, protože odrážejí společnou odpovědnost zaměstnanců a zaměstnavatelů

1. Pokyny a postupy pro zaměstnavatele pracovníků sociálních služeb

Pokud jste zaměstnavatelem, tyto pokyny a postupy pro zaměstnavatele stanoví vaše odpovědnosti jak se ujistit, že vaši pracovníci jsou důvěryhodní, způsobilí a spolehliví. Vaší odpovědností je podporovat pracovníky, aby postupovali podle pokynů a postupů pro pracovníky sociálních služeb a jako nástroj na neustálé zlepšování byste měli používat obě části těchto pokynů.

2. Pokyny a postupy pro pracovníky sociálních služeb

Pokud pracujete pro sociální služby, tyto pokyny a postupy pro pracovníky sociálních služeb jasně stanoví normy, kterých se musíte řídit. Je vaší odpovědností dodržovat tyto normy, a tyto pokyny a postupy pro pracovníky sociálních služeb byste měli uplatňovat v praxi a stále se zlepšovat v jejich uplatňování.

Proč jsou důležité tyto pokyny a postupy?

Ochrana veřejnosti a regulace pracovníků.

Tyto pokyny a postupy společně s národními normami pro péči jsou důležitou částí regulace a zlepšování kvality poskytované péče lidem, kteří využívají sociální služby.

Všichni zaměstnavatelé a pracovníci musí být odhodláni pracovat v souladu s těmito pokyny a postupy.

SSSC řídí pracovníky a jejím cílem je se ujistit, že lidé ve Skotsku se mohou spolehnout, že sociální služby poskytují spolehliví, způsobilí a důvěryhodní pracovníci.

Inspektorát péče upravuje chod organizací, které zaměstnávají pracovníky a poskytují registrované služby péče. Inspektorát péče také poskytuje poradenství a propaguje osvědčené metody ke zlepšení úrovně poskytované péče napříč sektorem sociálních služeb.

Pokud registrovaný pracovník nebo zaměstnavatel nesplňuje tato očekávání, SSSC může podniknout kroky (v případě pracovníků) nebo Inspektorát (v případě zaměstnavatelů).

SSSC může podniknout kroky vůči pracovníkům prostřednictvím prověrky způsobilosti provádění praxe.

Inspektorát péče může poradit poskytovatelem péče ve věci uplatňování daných pokynů a postupů, a pokud je to nezbytné, může vůči zaměstnavateli vyvodit následky.

Podporovat každodenní dodržování dobrých postupů

Tyto pokyny a postupy jsou nástroje pro neustálý růst a zlepšování praxe. Například můžete je používat:

- na podporu pravidelné diskuse na týmových setkáních,
- na zaučení nových zaměstnanců a během vzdělávání a rozvoje zaměstnanců,
- na hodnocení současné praxe.

Zdroje a nápady pro zlepšení najdete na internetu na www.sssc.uk.com

Pokyny a postupy pro zaměstnavatele pracovníků sociálních služeb.



1 Jako zaměstnavatel pracovníků sociálních služeb, musíte se ujistit, že lidé, kteří pro vás pracují, jsou na tuto práci vhodní a rozumějí své roli a povinnostem.



Budete

1.1 Používat důsledný proces náboru nových zaměstnanců, abyste se ujistili, že pouze vhodní lidé s vhodným postojem a hodnotami a potenciálem získat nezbytné poznání a zkušenosti, začnou pro vás pracovat.

1.2 Kontrolovat rejstřík trestů a držet se příslušných směrnic, když posuzujete zda ta která osoba je způsobilá vykonávat povinnosti vyplývající z práce, na kterou je vybrána. Toto musíte udělat předtím, než si danou osobu vyberete.

1.3 Požadovat a poskytovat přesné a příslušné reference pro sdílení informací, které se týkají toho, zda daná osoba je vhodná na práci pro sociální služby.

1.4 Jasně informujte zaměstnance o jejich úloze a odpovědnosti, relevantní legislativě, politice a postupech, kterých se při výkonu práce musí držet.

2

Jako zaměstnavatel pracovníků sociálních služeb, musíte mít nastavenou kulturu a systémy podpory pracovníků sociálních služeb nato, aby splňovaly kritéria těchto pokynů a postupů.



Budete

- 2.1 Uplatňovat a monitorovat politiky a postupy v písemné formě, a to zvláště podávání stížností na ublížení nebo obtěžování příslušnému úřadu.
- 2.2 Účinně řídit a provádět dohled nad pracovníky sociálních služeb, aby jste propagovali zavedené metody a dobré chování a podporovali zaměstnance ve stálém růstu v jejich výkonnosti a způsobilosti.
- 2.3 Mít zavedený systém na zpracování zpětné vazby od lidí, kteří využívají sociální služby, opatrovníků a dalších příslušných lidí, aby se tvarovaly a zlepšovaly služby a výkonnost pracovníků sociálních služeb.
- 2.4 Mít zavedený systém pro pracovníky sociálních služeb jako informovat o neadekvátních zdrojích nebo potížích, které by mohly mít negativní dopad na poskytování péče. Pracovat s pracovníky sociálních služeb a příslušnými úřady na odstranění těchto problémů.
- 2.5 Mít zavedený systém podpory pracovníků, kde mohou důvěrně podat zprávu, pokud cítí, že pracovní postupy nejsou vhodné nebo jsou z nějakého důvodu nebezpečné.
- 2.6 Podporovat pracovníky sociálních služeb při dosahování norem uvedených v postupech a pokynech a nevyžadovat od nich nic, co by jim v tom bránilo.
- 2.7 Jestliže zaměstnáváte pracovníky z jiných profesí, podporovat je při dosahování jejich vlastních pokynů a postupů.
- 2.8 Podat zprávu příslušným úřadem o pracovnících, jejichž způsobilost je nějakým způsobem narušena.

3

Jako zaměstnavatel pracovníků sociálních služeb, musíte poskytovat vzdělávání a rozvoj příležitostí proto, aby pracovníky sociálních služeb posílili a rozvíjeli své schopnosti a poznání.



Budete

- 3.1 Poskytovat kvalitní zaškolení a příležitosti pro vzdělávání; rozvíjet schopnosti pracovníků sociálních služeb, aby svou práci vykonávali účinně a připravovali se na nové a měnící se úlohy a zodpovědnosti.
- 3.2 Přispívat k poskytování vzdělávání a vyučování sociální péče, včetně účinného posuzování pracovního prostředí a praktického vzdělávání.
- 3.3 Podporovat zaměstnance, kteří se musí u nás zaregistrovat, aby naplnili dané podmínky registrace a požadavky neustálého profesionálního růstu.
- 3.4 Řádně reagovat na pracovníky sociálních služeb, kteří potřebují podporu, protože se necítí být schopni nebo nejsou zcela dobře připraveni vykonávat svou práci.
- 3.5 Poskytovat účinné a pravidelné dozorování pracovníků sociální práce, aby jim byla poskytnuta pomoc při rozvíjení a zlepšování prostřednictvím zhodnocení jejich práce.

4

Jako zaměstnavatel pracovníků sociálních služeb, musíte mít v písemné formě politiky a postupy na ochranu lidí, kteří využívají služby a opatrovníků, a na podporu pracovníků sociálních služeb.



Budete

4.1 Objasňovat sociálním pracovníkům, že šikana, obtěžování nebo jakákoli forma diskriminace není přijatelná a podniknete kroky vůči takovému chování.

4.2 Pro pracovníky sociálních služeb mít zavedené postupy o podávání zpráv:

- když kolega není zcela způsobilý vykonávat svou práci
- o využívání nebo jakékoli nebezpečí, diskriminace nebo obtěžující chování nebo jednání
- když péče způsobila, nebo mohla způsobit fyzickou, citovou, finanční nebo materiální újmu nebo ztrátu.

4.3 Projednat promptně, účinně a otevřeně správy a obvinění pracovníků sociálních služeb.

4.4 Jasně vysvětlit pracovníkům sociálních služeb, lidem, kteří využívají služby a opatrovníkům, že násilí, vyhrožování a obtěžování nejsou přípustné. Mít jasně zavedeny politiky a postupy ke snížení rizika násilí a řešení násilných incidentů.

4.5 Podporovat pracovníky sociálních služeb, kteří zažili trauma nebo násilí při výkonu jejich práce.

4.6 Zavést v písemné formě politiky a postupy, které by propagovaly blaho a rovnocennost pracovníků a respektovali rozmanitost.

4.7 Poskytovat vhodnou podporu pracovníkům sociálních služeb, jejichž způsobilost může být omezena a jasně poskytnout vodítko o omezeních v jejich práci, pokud dostávají podporu nebo léčbu. Pokud tak děláte, musíte se ujistit, že péče a bezpečnost lidí, kteří využívají služby, je vaší prioritou.

4.8 Ujistěte se o tom, že tam kde péče způsobila nebo mohla způsobit citovou, finanční nebo materiální újmu nebo ztrátu, jsou o tom informovány příslušné úřady.

5

Jako zaměstnavatel pracovníků sociálních služeb, musíte vydat a propagovat postupy a pokyny pro sociální pracovníky lidem, kteří využívají služby a opatrovníkům a spolupracovat s námi v našich jednáních.



Budete

5.1 Informovat pracovníky sociálních služeb o pokynech a postupech pro zaměstnavatele pracovníků sociálních služeb a vaší odpovědnosti je dodržovat je.

5.2 Informovat pracovníky sociálních služeb o pokynech a postupech pro pracovníky sociálních služeb o jejich odpovědnosti je dodržovat.

5.3 Informovat lidi, kteří využívají služby a opatrovníky o pokynech a postupech pro zaměstnavatele a pracovníky sociálních služeb a informovat je o tom, jak mohou poukázat na nějaký problém v souvislosti s pokyny a postupy, jak nás kontaktovat a jak s námi spolupracovat během jednání z toho vyplývajících.

5.4 Když děláte rozhodnutí, které se týká způsobilosti pracovníka, viz pokyny a postupy pro pracovníky sociálních služeb.

5.5 Postupovat podle pokynů v případě, že podáváte zprávu SSSC o pracovníkovi, který není zcela způsobilý k výkonu své práce. Pokud je to vhodné, řekněte pracovníkovi o této zprávě.

5.6 Spolupracovat při vyšetřování vedeném SSSC nebo jinými orgány, včetně poskytnutí dokumentů, účasti na jednání a odpovědí na závěry a rozhodnutí.

5.7 Umožnit a podpořit pracovníka sociálních služeb ve spolupráci při vyšetřování vedeném SSSC nebo jinými orgány (např. poskytnout výpověď svědka, dokumenty nebo jiné informace a tam, kde je to vhodné, jít na jednání).

Pokyny a postupy pro pracovníky sociálních služeb



1

**Jako pracovník sociálních služeb,
musím chránit a hájit práva a zájmy
lidí, kteří využívají služby
a opatrovníků.**



Budu

- 1.1 Se ke každé osobě chovat jako k jednotlivci.
- 1.2 Respektovat, a tam, kde to bude vhodné, upřednostňovat názory a přání lidí, kteří využívají služby a opatrovníků.
- 1.3 Podporovat práva lidí, kteří využívají služby, aby řídili svůj život a dělali informovaná rozhodnutí o službách, které využívají.
- 1.4 Respektovat a zachovat důstojnost a soukromí lidí, kteří využívají služby.
- 1.5 Pracovat způsobem, kteří podporuje rozmanitost a projevovat úctu k různým kulturám a hodnotám.

2

**Jako pracovník sociálních služeb,
musím budovat a udržovat důvěru a
sebejistotu lidí, kteří využívají služby a
opatrovníků.**



Budu

2.1 Pravdomluvný, otevřený, čestný a důvěryhodný.

2.2 Komunikovat vhodným, otevřeným, přesným a přímým způsobem.

2.3 Uchovám důvěrné informace a jasně vysvětlím politiku mého zaměstnavatele o důvěrnosti lidem, kteří využívají služby a opatrovníkům.

2.4 Spolehlivý a důvěryhodný.

2.5 Si ctít pracovní závazky a dohody a když to nebude možné, vysvětlím lidem, kteří využívají služby, opatrovníkům a mému zaměstnavateli proč to není možné.

2.6 Zveřejním věci, které by mohly být předmětem střetu zájmů a ujistím se, že nebudou mít dopad na můj úsudek a výkon práce.

2.7 Se držet politik a postupů o přijímání darů a peněz od lidí, kteří využívají služby a od opatrovníků.

3

Jako pracovník sociálních služeb, musím podporovat nezávislost lidí, kteří využívají služby a zároveň je chránit před nebezpečím a újmou nakolik se to jen dá.



Budu

- 3.1 Podporovat nezávislost lidí, kteří využívají služby a povzbuzovat je, aby rozuměli a využívali svá práva.
- 3.2 Využívat zavedené procesy a postupy pro hlášení obvinění z újmy a nebudu tolerovat, ale nahlásím vykořisťování a jakékoliv nebezpečné, obtěžující nebo diskriminační chování nebo praktiky.
- 3.3 Dodržovat postupy a procesy, které jsou určeny k ochraně mě a jiných před násilným a hrubým chováním v práci.
- 3.4 Informovat svého zaměstnavatele nebo příslušný úřad, o zdrojových nebo provozních potížích, které by mohly bránit poskytování péče.
- 3.5 Řeknu mému zaměstnavateli nebo příslušnému úřadu, když můj kolega možná není zcela způsobilý vykonávat svou práci.
- 3.6 Otevřený a čestný vůči mému zaměstnavateli, lidem, kteří využívají služby a opatrovníkům, když péče způsobila nebo mohla způsobit fyzickou, citovou, finanční nebo materiální újmu nebo ztrátu.
- 3.7 Spolupracovat s jakýmkoli vyšetřováním mého zaměstnavatele, SSSC nebo jiného úřadu ve věci mé způsobilosti pracovat nebo způsobilosti pracovat někoho jiného. To může vyžadovat se zúčastnit soudního jednání, poskytnutí svědectví, dokumentů nebo jiných informací.
- 3.8 Dodržovat pokyny bezpečnosti při práci a to včetně těch, které se vztahují na zneužívání látek.
- 3.9 Umožním lidem, kteří využívají služby a opatrovníkům, aby mohli podat stížnost. Stížnosti budu brát velmi vážně a budu na ně reagovat nebo je odovzdám příslušné osobě. Podniku náležitě kroky, pokud by vzniklo obvinění z ublížení.
- 3.10 Při práci s lidmi, kteří využívají služeb a opatrovníky si budu uvědomovat a zodpovědně využívat pravomoci, které mám.

4

Jako pracovník sociálních služeb musím respektovat práva lidí, kteří využívají služby a zároveň se budu usilovat o to, aby svým chováním neublížili sobě nebo někomu jinému.



Budu

4.1 Si uvědomovat, že lidé, kteří využívají služby mají právo vstupovat do určitého rizika a budu je podporovat v pozitivní práci s potenciálním a skutečným rizikem vůči sobě nebo jiným.

4.2 Budu se přidržovat politiky posuzování rizika, abych zjistil, zda chování lidí, kteří využívají služby představuje riziko újmy vůči sobě nebo jiným.

4.3 Podnikat nezbytné kroky ke snížení rizika, aby lidé, kteří využívají služby, neublížili sobě nebo někomu jinému.

4.4 Ujistím se o tom, že příslušní kolegové a úřady budou informováni o výsledcích a důsledcích hodnocení rizika.

5

**Jako pracovník sociálních služeb,
musím podporovat důvěru veřejnosti
vůči sociálním službám.**



Nebudu

- 5.1 Obtěžovat, zanedbávat nebo ubližovat lidem, kteří využívají služby, opatrovníkům nebo mým kolegům.
- 5.2 Využívat lidi, kteří využívají služby, opatrovníky nebo mé kolegy.
- 5.3 Zneužívat důvěru lidí, kteří využívají služeb nebo opatrovníků, nebo přístup, který mám k osobním údajům o nich nebo jejich majetku, domovu nebo pracovišti.
- 5.4 Navazovat nevhodné vztahy s lidmi, kteří využívají služby nebo opatrovníky.
- 5.5 Diskriminovat lidi, kteří využívají služby, opatrovníky nebo mé kolegy.
- 5.6 Omlouvat jakoukoli diskriminaci ze strany lidí, kteří využívají služby, opatrovníků nebo mých kolegů.
- 5.7 Ohrožovat sebe nebo jiných lidí.
- 5.8 Se při práci nebo mimo ni chovat způsobem, který by zpochybnil mou způsobilost pracovat v sociálních službách.

6

**Jako pracovník sociálních služeb
jsem zodpovědný za kvalitu mé
práce a budu zodpovědný za
udržování a zlepšování mých
znaností a schopností.**



Budu

6.1 Dodržovat příslušné pracovní normy a pracovat zákonným, bezpečným a efektivním způsobem.

6.2 Vést jasné, přesné a aktuální záznamy v souladu s postupy týkajícími se mé práce.

6.3 Budu informovat mého zaměstnavatele nebo příslušné úřady o mých osobních potížích, které by mohly ovlivnit mou schopnost vykonávat mou práci zodpovědně a účinně a budu informovat SSSC o čemkoli, co by mohlo ovlivnit mou způsobilost pracovat.

6.4 Požádám o pomoc svého zaměstnavatele nebo příslušný úřad, pokud se necítím být schopen nebo dostatečně připraven na provedení jakékoli části mé práce nebo pokud jsem si ne jistý, jak mám postupovat.

6.5 Budu otevřeně pracovat a spolupracovat s kolegy a chovat se vůči nim uctivě.

6.6 Uznávat, že jsem i nadále zodpovědný za práci, kterou jsem pověřil jiných.

6.7 Uznávat a respektovat úkoly a odbornost pracovníků z jiných odvětví a spolupracovat v partnerství s nimi.

6.8 Respektovat odpovědnosti kolegů, kteří se drží jiných profesionálních pokynů.

6.9 Podstoupit relevantní vzdělávání na udržování a zlepšování mých znalostí a schopností, a přispívat ke vzdělávání a rozvíjení jiných.

6.10 Zajímat se o zpětnou vazbu od lidí, kteří využívají služeb, opatrovníků a dalších příslušných lidí a využívat zpětnou vazbu ke zlepšení práce.

Tyto pokyny a postupy platí od 1. listopadu 2016 a nahrazují všechny předchozí.

Vydané podle odst. 53 zákona o regulaci poskytování péče (Skotsko) z roku 2001.

☎ 0345 60 30 891

✉ enquiries@sssc.uk.com

🌐 www.sssc.uk.com

🐦 @SSSCnews

f www.facebook.com/thesssc

Pokyny a postupy uvádějí příklady z praxe a chování, ale neobsahují každý možný projev chování, se kterým se můžete setkat.

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

Pokud si přejete dostat tento dokument v jiném formátu, prosím kontaktujte SSSC na 0345 60 30 891.

©Scottish Social Services Council 2016

APS Group Scotland
SSSC58279 (09/16)

