

# **Кодексы практики для работников и работодателей сферы социальных услуг**

2024

# **Кодексы практики для работников и работодателей сферы социальных услуг**

**Кодексы практики («Кодексы») Совета социальных служб Шотландии (SSSC) определяют:**

- стандарты практики и правила поведения, которыми надлежит руководствоваться всем работникам сферы социального обслуживания в Шотландии;
- стандарты, которыми надлежит руководствоваться работодателям социальных работников в Шотландии.

## **О Кодексах**

Кодексы информируют клиентов (получателей социальных услуг) о том, что им следует ожидать от работников, оказывающих им поддержку. Они также побуждают работодателей и работников задумываться над постоянным совершенствованием своей практики. Эти два набора кодексов отражают обязанности как работодателей, так и работников по соответствию стандартам.

Мы впервые опубликовали Кодексы в 2003 году, закрепив в них национальные нормы поведения и практики, применимые ко всем работникам социальных служб и их работодателям. Редакция Кодексов 2024 года является третьим изданием и заменяет все предыдущие версии (2016 и 2003 годов).

## **Кодекс для социальных работников**

Кодекс для социальных работников устанавливает четкие стандарты, которым должны соответствовать все работники социальной сферы. Вы несете ответственность за соответствие этим стандартам и обязаны использовать Кодекс для осмысления своей практики и определения способов постоянного совершенствования.

## **Кодекс для работодателей социальных работников**

Кодекс для работодателей социальных работников определяет обязанности работодателей по созданию условий, при которых персонал будет пользоваться доверием, обладать необходимыми навыками, чувствовать уверенность в себе и быть ценным для организации. Ваша обязанность как работодателя — поддерживать работников в достижении стандартов, изложенных в Кодексе для социальных работников, и использовать обе части Кодекса в качестве инструмента для постоянного совершенствования.

## **Почему Кодексы важны?**

### **Защита общественности и управление персоналом**

Кодексы, наряду со Стандартами здравоохранения и социального ухода, являются важной частью регулирования и повышения качества услуг или поддержки, предоставляемых клиенту.

Все работодатели и работники социальных служб обязуются действовать в соответствии с Кодексами практики.

SSSC осуществляет управление персоналом с целью заверить жителей Шотландии о предоставлении им социальных услуг надежными, квалифицированными, уверенными в себе и ценными специалистами.

Инспекция служб по уходу регулирует деятельность организаций, которые предоставляют зарегистрированные услуги по социальному обслуживанию и нанимают работников. Инспекция служб по уходу также дает рекомендации и распространяет передовой опыт в целях повышения стандартов в учреждениях социального обслуживания.

Если зарегистрированное лицо не соответствует стандартам, изложенным в Кодексах, SSSC может принять меры в рамках процедуры проверки профессиональной пригодности. Инспекция служб по уходу может давать рекомендации поставщикам социальных услуг относительно соблюдения Кодексов и при необходимости принимать меры в отношении работодателей, не соответствующих ожидаемым стандартам.

### **Ежедневная поддержка добросовестной практики**

Кодексы являются инструментом для постоянного улучшения и совершенствования практики. Например, вы можете использовать их:

- для проведения регулярных обсуждений Кодексов на собраниях команды;
- во время вводного инструктажа, а также для обучения и развития навыков персонала;
- для анализа существующей практики.

Подробнее о Кодексах и SSSC читайте на сайте [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com).

## Кодекс практики для социальных работников

**1: Я должен защищать и отстаивать права и интересы клиентов и лиц, осуществляющих уход.**

### Как работник я обязуюсь

1.1	Проявлять доброту, сострадание и уважение, а также относиться к каждому человеку как к уникальной личности.
1.2	Уважать и отстаивать права, а также при необходимости мнения, пожелания и выбор клиентов и лиц, осуществляющих уход.
1.3	Отстаивать права клиентов на управление своей жизнью и принятие осознанных решений относительно ухода или поддержки.
1.4	Взаимодействовать с клиентами и лицами, осуществляющими уход, используя предпочитаемые ими способы и язык общения.
1.5	Уважать и поддерживать достоинство и право на личную жизнь клиентов.
1.6	Поощрять разнообразие и уважать любую идентичность, ценности и культуры.

**2: Я должен устанавливать и укреплять доверие со стороны клиентов и лиц, осуществляющих уход.**

**Как работник я обязуюсь**

2.1	Быть правдивым, открытым, честным и заслуживающим доверия.
2.2	Общаться уважительно, открыто, ясно и прямо.
2.3	Сохранять конфиденциальность сведений и четко разъяснять политику конфиденциальности клиентам и лицам, осуществляющим уход.
2.4	Быть надежным и ответственным.
2.5	Соблюдать рабочие обязательства, договоренности и соглашения, а в случае их невыполнения объяснять причины клиентам, лицам, осуществляющим уход, и моему работодателю.
2.6	Сообщать о ситуациях, которые могут привести к конфликту интересов, и следить за тем, чтобы они не влияли на мое суждение или практику.
2.7	Соблюдать правила и процедуры, касающиеся обмена подарками и деньгами с клиентами и лицами, осуществляющими уход.
2.8	Выстраивать открытые, доброжелательные отношения и соблюдать профессиональные границы в общении с клиентами, коллегами или лицами, осуществляющими уход, с уважением к их достоинству, благополучию и безопасности.

**3: Я должен содействовать благополучию и самостоятельности клиентов и лиц, осуществляющих уход, а также по возможности защищать их от вреда.**

**Как работник я обязуюсь**

3.1	Уведомлять об угрозах причинения вреда, реагировать на любое опасное, оскорбительное или дискриминационное поведение и сообщать о нем в установленном порядке и в надлежащие сроки.
3.2	Соблюдать практики, процедуры и правила, разработанные для обеспечения безопасности меня и других людей на рабочем месте.
3.3	Сообщать работодателю или соответствующему ведомству о любых проблемах с ресурсами или операционных вопросах, которые могут препятствовать уходу или оказанию поддержки.
3.4	Сообщать работодателю или соответствующему ведомству в случае, если профессиональная пригодность коллеги вызывает сомнение.
3.5	Быть открытым и честным со своим работодателем, клиентами и лицами, осуществляющими уход, в случаях, когда моя деятельность нанесла или могла нанести вред или ущерб.
3.6	Сотрудничать с работодателем, SSSC или соответствующим ведомством в расследованиях, касающихся моей профессиональной пригодности или профессиональной пригодности других лиц. Сюда относится участие в слушаниях и предоставление показаний, документов или другой информации в надлежащие сроки.
3.7	Взаимодействовать с клиентами и лицами, осуществляющими уход, с целью обмена отзывами, выражения опасений и подачи жалоб, относиться к этому серьезно и принимать соответствующие меры.
3.8	Осознавать и ответственно пользоваться своими полномочиями и авторитетом в работе с клиентами, лицами, осуществляющими уход, и коллегами.

**4: Я должен признавать, что у клиентов есть право на риск, и обязуюсь сотрудничать с ними с целью понимать и управлять этими рисками.**

**Как работник я обязуюсь**

4.1	Содействовать клиентам в принятии осознанных решений относительно потенциальных и фактических рисков для них самих или окружающих.
4.2	Руководствоваться правилами и процедурами оценки рисков, чтобы определить, представляет ли поведение клиентов угрозу причинения вреда им самим или окружающим.
4.3	Принимать необходимые меры для снижения риска нанесения клиентами вреда себе или окружающим.
4.4	Информировать клиентов, причастных коллег и соответствующие ведомства о результатах и последствиях оценки рисков.

**5: Я должен нести ответственность за качество своей работы и отвечать за поддержание и совершенствование своих знаний и навыков.**

**Как работник я обязуюсь**

5.1	Соблюдать соответствующие стандарты практики и работать эффективно, в соответствии с законом и с соблюдением мер безопасности.
5.2	Вести четкие, точные и оперативные записи в соответствии с правилами и процедурами, регулирующими мою работу.
5.3	Сообщать работодателю или соответствующему ведомству о любых личных обстоятельствах или переживаниях, которые могут повлиять на способность качественно и безопасно выполнять мою работу, а также сообщать SSSC обо всем, что может повлиять на мою профессиональную пригодность.
5.4	Обращаться за поддержкой к работодателю или соответствующему ведомству, если я не чувствую себя способным или достаточно подготовленным для выполнения какой-либо части своей работы, либо если я не уверен в том, как действовать дальше.
5.5	Готовиться к участию в супервизии с целью анализа моего профессионального роста, потребности в обучении, благосостояния и практики.
5.6	Непрерывно повышать свой профессиональный уровень для совершенствования знаний и умений, а также содействовать обучению и развитию других.
5.7	Уважительно взаимодействовать и работать в духе инклюзивности и открытости с коллегами и другими людьми.
5.8	Работать с учетом понимания того, как травма может влиять на клиентов, лиц, осуществляющих уход, и коллег.
5.9	Нести ответственность за работу, которую я делегирую другим.
5.10	Уважать полномочия и опыт коллег других специальностей, которые могут руководствоваться иными профессиональными кодексами, и работать с ними в партнерстве.
5.11	Признавать и уважать полномочия, знания и опыт лиц, осуществляющих уход, семей и других задействованных сторон, а также сотрудничать с ними в соответствующих случаях.
5.12	Приглашать к высказыванию мнений и прислушиваться к отзывам клиентов, лиц, осуществляющих уход, и других сторон, а также использовать эту информацию для совершенствования своей практики.

**6: Я должен укреплять доверие и авторитет в глазах общественности.**

**Как работник я обязуюсь не**

6.1	Оскорблять, причинять вред, пренебрегать или эксплуатировать клиентов, лиц, осуществляющих уход, или своих коллег.
6.2	Злоупотреблять доверием клиентов, лиц, осуществляющих уход, или своих коллег, а также незаконно использовать информацию, которой я располагаю о них и их личных обстоятельствах.
6.3	Устанавливать непрофессиональные или причиняющие вред отношения с клиентами или лицами, осуществляющими уход.
6.4	Допускать дискриминацию в отношении клиентов, лиц, осуществляющих уход, или своих коллег.
6.5	Поощрять любую дискриминацию со стороны клиентов, лиц, осуществляющих уход, или коллег.
6.6	Подвергать себя или других людей ненужному риску.
6.7	Вести себя на службе или вне ее таким образом, который ставил бы под сомнение мою пригодность к работе в социальной сфере.

## Кодекс практики для работодателей социальных работников

**1: Убедитесь, что принятые вами на службу сотрудники подходят для работы в сфере социальных услуг и осознают свои полномочия и обязанности.**

### Как работодатель я обязуюсь

1.1	Использовать тщательные и надежные процедуры подбора персонала с целью гарантировать, что штатные специалисты обладают должными качествами и ценностями, а также потенциалом для приобретения необходимых знаний и навыков.
1.2	Следовать соответствующим рекомендациям безопасности при подборе персонала для проверки судимостей, реестров и пробелов в трудовой биографии в ходе оценки пригодности человека к выполнению должностных обязанностей.
1.3	Запрашивать и предоставлять достоверную и соответствующую информацию или рекомендации, касающиеся пригодности человека к работе в конкретной должности.
1.4	Предоставлять работникам четкую информацию об их полномочиях и обязанностях, соответствующем законодательстве, а также о правилах и процедурах, которых они должны придерживаться в своей работе.
1.5	Предоставлять работникам четкую информацию о непосредственном руководстве, коммуникации и поддержке.

**2: Поддерживайте культуру и внедряйте механизмы, способствующие социальным работникам соблюдать Кодекс практики.**

**Как работодатель я обязуюсь**

2.1	Руководить, управлять и контролировать работников с целью формирования доброжелательной и сострадательной практики.
2.2	Руководить с позиции уважения к культурному разнообразию, инклюзивности и равенству, а также защиты прав личности.
2.3	Руководить таким образом, чтобы при необходимости обеспечить участие клиентов и лиц, осуществляющих уход, в принятии решений, касающихся их ухода или поддержки.
2.4	Способствовать постоянному совершенствованию практики и профессиональному росту сотрудников, тем самым гарантируя их компетентность.
2.5	Поощрять культуру открытого общения, в рамках которой работникам оказывается поддержка для обсуждения этических норм и профессиональных границ.
2.6	Обеспечить наличие механизмов для сбора и анализа отзывов от клиентов, лиц, осуществляющих уход, и других сторон с целью формирования и повышения качества услуг и практики.
2.7	Обеспечить наличие механизмов, позволяющих работникам сообщать о проблемах с ресурсами или операционных трудностях, которые могут повлиять на качество ухода или поддержки, и при необходимости сотрудничать с соответствующими ведомствами для решения таких проблем.
2.8	Содействовать созданию условий, позволяющих сотрудникам сообщать о нарушениях, если, по их мнению, методы работы являются дискриминационными, несоответствующими или небезопасными по любой причине, и реагировать соответственно на высказанные опасения.
2.9	Оказывать работникам поддержку в соблюдении положений Кодекса практики и не требовать от них действий, которые могут этому препятствовать.
2.10	Оказывать поддержку работникам других специальностей в соблюдении их собственных профессиональных кодексов.
2.11	Сообщать в соответствующие ведомства о работниках, чья профессиональная пригодность вызывает сомнение.

**3: Предоставляйте возможности для обучения и профессионального развития с целью укрепления и поддержания умений, знаний и практики работников.**

**Как работодатель я обязуюсь**

3.1	Обеспечивать сотрудникам доступное введение в должность, а также возможности для обучения профессионального развития с целью помочь им безопасно и эффективно выполнять свои обязанности.
3.2	Поддерживать и готовить сотрудников к исполнению новых и изменяющихся ролей и обязанностей, а также к нововведениям в практике, в том числе цифровым.
3.3	Содействовать обучению и повышению квалификации посредством обеспечения эффективных стажировок на рабочем месте, оценки знаний и возможностей практического приобретения опыта.
3.4	Оказывать поддержку работникам, подлежащим регистрации в SSSC, в выполнении и поддержании условий регистрации, а также требований по непрерывному профессиональному обучению и развитию.
3.5	Обеспечивать прохождение профессионального обучения и развития на необходимом уровне для всех социальных работников, которым недавно присвоили квалификацию, в течение обязательного года поддержки с целью выполнять требования по непрерывному профессиональному обучению в полном объеме.
3.6	Адекватно реагировать на запросы сотрудников, нуждающихся в поддержке, поскольку они не чувствуют себя способными или достаточно подготовленными для выполнения своей работы.
3.7	Обеспечивать эффективный и регулярный контроль, который позволяет работникам развивать и совершенствовать практику посредством рефлексии и обратной связи.

**4: Поддерживайте среду, которая способствует обеспечению безопасности и защиты, признавая при этом за клиентами права на риск.**

**Как работодатель я обязуюсь**

4.1	Разработать письменные правила и процедуры в целях защиты клиентов, лиц, осуществляющих уход, работников и других людей от вреда.
4.2	Внедрять и контролировать соблюдение письменных правил и процедур, касающихся, в частности, своевременного уведомления соответствующих ведомств о случаях эксплуатации, дискриминации, причинения вреда, пренебрежения или жестокого обращения.
4.3	Следить за тем, чтобы работники знали и понимали признаки эксплуатации, дискриминации, причинения вреда, пренебрежения и жестокого обращения, а также, какие меры им следует принимать.
4.4	Заботиться о том, чтобы работники понимали: травля, домогательства или любые формы дискриминации недопустимы, и принимать меры для пресечения такого поведения.
4.5	Разработать процедуры, позволяющие работнику сообщать о случаях, когда профессиональная пригодность коллеги может быть поставлена под сомнение.
4.6	Разработать процедуры, позволяющие работнику сообщать о случаях, когда практика привела или могла привести к причинению вреда или убыткам.
4.7	Оперативно, эффективно и открыто реагировать на сообщения и заявления работников.
4.8	Содействовать формированию среды, в которой ценится безопасность каждого и где насилие, угрозы и жестокое обращение являются недопустимыми. Разработать правила и процедуры для предотвращения и урегулирования подобных инцидентов.
4.9	Осознавать различные последствия травмы на сотрудников и оказывать поддержку тем, кто ее переживает.
4.10	Осознавать воздействие оскорбительного поведения на работников. Оказывать поддержку тем, кто сталкивается с таким поведением.
4.11	Разработать правила и процедуры, направленные на укрепление здоровья, обеспечение безопасности, благополучия и равенства сотрудников, а также на уважение принципов инклюзивности и культурного разнообразия.

## Кодекс практики для работодателей социальных работников

4.12	Оказывать поддержку работникам, чья профессиональная пригодность может быть поставлена под сомнение, и давать четкие указания относительно любых ограничений в их работе.
4.13	Уведомлять соответствующие ведомства о случаях, когда профессиональная деятельность нанесла или могла нанести вред или ущерб.
4.14	Обеспечить наличие правил и процедур по оценке рисков.

**5: Распространяйте и содействуйте соблюдению Кодекса практики для работодателей социальных работников и Кодекса практики социальных работников среди клиентов и лиц, осуществляющих уход, а также сотрудничайте с SSSC в рамках проводимых разбирательств.**

**Как работодатель я обязуюсь**

5.1	Соблюдать Кодекс практики для работодателей сферы социальных услуг и информировать работников о своей ответственности за его исполнение.
5.2	Информировать сотрудников о Кодексе практики для социальных работников и содействовать их пониманию ответственности за его исполнение.
5.3	Объяснять важность и взаимосвязь между Кодексами практики и другими соответствующими нормативными документами и стандартами.
5.4	Информировать клиентов и лиц, осуществляющих уход, о Кодексах практики для работников и работодателей сферы социальных услуг и предоставлять подробную информацию о том, как поднимать вопросы, связанные с этими Кодексами.
5.5	Учитывать Кодекс практики для социальных работников при принятии любых решений, касающихся профессиональной пригодности сотрудника.
5.6	Следовать инструкциям по подаче заявления в SSSC в отношении работника, профессиональная пригодность которого подвергается сомнению. При необходимости сообщать работнику о подаче заявления.
5.7	Оперативно сотрудничать с SSSC и другими ведомствами в ходе расследований, в том числе предоставлять документы, участвовать в слушаниях и реагировать на выводы и решения.
5.8	Содействовать и поддерживать сотрудников в их сотрудничестве с расследованиями SSSC и другими ведомствами.
5.9	Предпринимать надлежащие шаги в связи с любыми выводами SSSC о профессиональной пригодности работника, в том числе оказывать поддержку работнику в выполнении любых условий, связанных с его регистрацией.
5.10	Предпринимать надлежащие шаги в соответствии с выводами других ведомств, устанавливающих стандарты, с целью повышения качества услуг, предоставляемых клиентам и лицам, осуществляющим уход.

**Эти Кодексы вступают в силу с 1 мая 2024 года и заменяют все предыдущие версии.**

**Издано в соответствии со статьей 53 Закона о регулировании деятельности служб по уходу (Шотландия) 2001 года.**

В Кодексах приводятся примеры практики, действий и поведения, однако они не охватывают все возможные ситуации, с которыми вы можете столкнуться.



Совет социальных служб Шотландии  
Compass House  
11 Riverside Drive  
Dundee  
DD1 4NY

Тел.: 0345 60 30 891  
Электронная почта: [enquiries@sssc.uk.com](mailto:enquiries@sssc.uk.com)  
Веб-сайт: [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com)

Если вы хотите получить этот документ в другом формате, пожалуйста, свяжитесь с SSSC по телефону 0345 60 30 891

© Scottish Social Services Council 2024