

مبدأ ممارسة العاملين في الرعاية الاجتماعية

و

مبدأ ممارسة أصحاب العمل مع العاملين في الرعاية الاجتماعية

سبتمبر (أيلول) ٢٠٠٢

أصحاب العمل مع العاملين في الرعاية الاجتماعية

مقدمة

تتضمن هذه الوثيقة المبادئ المتفق عليها لممارسة أصحاب العمل مع العاملين في الرعاية الاجتماعية والتي تصف قواعد السلوك والممارسة التي يجب العمل من خلالها. تهدف هذه المقدمة، والتي تم عمل نسخة منها في مبادئ ممارسة العاملين للعمل في الرعاية الاجتماعية، تهدف إلى مساعدتك في فهم الغرض من المبادئ وما تعنيه بالنسبة لك كعامل أو صاحب عمل أو مستخدم خدمة أو عضو من الجمهور في الرعاية الاجتماعية.

بدأ مجلس الرعاية الاجتماعية العامة عمله في الأول من أكتوبر ٢٠٠١، في نفس الوقت الذي بدأ فيه مجلس الرعاية الاجتماعية لشمال أيرلندا ومجلس الخدمات الاجتماعية الاسكتلندي ومجلس الرعاية لمقاطعة ويلز. يقع على عاتق تلك المجالس مهمة تطوير مبادئ الممارسة، وقد عملت معاً على تطوير هذه المبادئ كجزء من مساهماتها لرفع المعايير في الخدمات الاجتماعية.

تم تقديم مبدأي أصحاب العمل والعاملين في هذه الوثيقة معاً، نظرًا لأنهما متممان ويعكسان المسؤولية المشتركة لأصحاب العمل والعاملين في تأكيد المعايير المرتفعة.

ما هي المبادئ؟

توضح مبادئ الممارسة لأصحاب العمل مع العاملين في الرعاية الاجتماعية مسؤولية أصحاب العمل في تنظيم العاملين في الرعاية الاجتماعية. وهذه هي المرة الأولى التي يتم فيها توضيح مثل هذه المعايير على المستوى القومي. يتطلب المبدأ التزام أصحاب العمل بالقواعد الموضحة في المبدأ الخاص بهم، ومساعدة العاملين في الرعاية الاجتماعية على الالتزام بالمبدأ الخاص بهم واتخاذ الإجراءات المناسبة في حالة عدم التزامهم بقواعد السلوك المرجوة.

يتكون مبدأ الممارسة الخاص بالعاملين في الرعاية الاجتماعية من قائمة من البيانات التي تصف قواعد السلوك والممارسة المهنية المطلوبة من العاملين في الرعاية الاجتماعية خلال أعمالهم اليومية. ومرة أخرى، وبالرغم من أن العديد من أصحاب العمل لديهم قواعد مماثلة على المستوى المحلي، لكن هذه هي المرة الأولى التي يتم فيها توضيح هذه القواعد بهذه الطريقة على المستوى القومي. والهدف من ذلك هو التأكيد على القواعد الضرورية في مجال الرعاية الاجتماعية والتأكيد على اطلاع العاملين بقواعد السلوك التي يربوها منهم أصحاب العمل والزلاء ومستخدمو الخدمة ومقدمو الرعاية والجمهور.

والهدف من المبادئ هو أن تعكس الممارسة الجيدة الموجودة. ومن المتوقع تعرف العاملين وأصحاب العمل من خلال المبادئ على القواعد المشتركة التي يطمح إليها كلاهما بالفعل. وستعمل المجالس على ترويج هذه القواعد من خلال توفير هذه المبادئ على نطاق واسع.

كيف يتم استخدام المبادئ؟

تعد المبادئ خطوة أساسية في تقديم منظومة تنظيمية للرعاية الاجتماعية في الدول الأربع في المملكة المتحدة. والمجالس مسئولة عن تسجيل من يعملون في الرعاية الاجتماعية. وسيكون السجل سجلاً عاماً يلتزم المسجلون فيه بالمتطلبات المحددة للتسجيل وبالقواعد الموضحة في مبادئ ممارسة العاملين للعمل في الرعاية الاجتماعية.

وتأخذ تلك المجالس في الاعتبار القواعد الموضحة في مبادئ ممارسة العاملين للعمل في الرعاية الاجتماعية بشأن سوء السلوك والقرارات فيما يخص استمرار العامل في السجل أم لا.

ما الذي تعنيه المبادئ بالنسبة لك؟

ستكون لديك، كعامل في الرعاية الاجتماعية، معايير ترشدك أثناء الممارسة وتبين لك قواعد السلوك المطلوب منك الالتزام بها. ومن المستحسن أن تستخدم هذه المبادئ لاختبار قدرتك على الممارسة والتعرف على النواحي التي يمكن تحسين إمكاناتك فيها.

ستتعرف، كصاحب عمل في الرعاية الاجتماعية، على الجزء الذي من المتوقع أن تقوم فيه بتنظيم القوة العاملة والمساعدة على تقديم خدمة رعاية اجتماعية عالية الجودة. ومن المستحسن أن تقوم بمراجعة قواعد الممارسة والسياسات الخاصة بك في ضوء القواعد الموضحة في المبادئ.

ستساعدك المبادئ، كمستخدم خدمة أو عضو من الجمهور، على فهم الكيفية التي يجب أن يتصرف عامل الرعاية الاجتماعية معك بها وكيف يجب أن يساعد أصحاب العمل العاملين في الرعاية الاجتماعية للقيام بأعمالهم.

مبدأ ممارسة أصحاب العمل مع العاملين في الرعاية الاجتماعية

الغرض من هذا المبدأ هو توضيح مسؤوليات أصحاب العمل في تنظيم العاملين في الرعاية الاجتماعية. والغرض من تنظيم القوة العاملة هو حماية مصالح مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية وتنميتها. وليس الهدف من المبدأ هو استبدال سياسات أصحاب العمل الموجودة أو تكرارها، لكن لتتبعها وتُعد جزءاً من حزمة قوانين ومتطلبات وإرشادات أشمل تتعلق بعمل العاملين. يكون أصحاب العمل مسؤولين عن تأكيد التزامهم بالقواعد الموضحة في هذا المبدأ، وتوفير خدمات عالية الجودة، وتنمية ثقة الجمهور وإيمانه بالرعاية الاجتماعية.

الحالة

ستأخذ اللجنة القومية للرعاية الاجتماعية وهيئة مفتشي الخدمات الاجتماعية هذا المبدأ في الاعتبار في تنفيذ قواعد الرعاية.

لكي يقوم أصحاب العمل بمسئولياتهم فيما يخص تنظيم القوة العاملة في الرعاية الاجتماعية، يجب:

- التأكد من مناسبة الأشخاص لدخول العمل وتفهمهم لأدوارهم ومسئولياتهم.
- وجود سياسات وإجراءات مكتوبة لتمكين العاملين من مطابقة مبادئ ممارسة العاملين في الرعاية الاجتماعية لمجلس الرعاية الاجتماعية العامة (GSCC).
- توفير فرص التدريب والتطوير لتمكين العاملين في الرعاية الاجتماعية من تقوية مهاراتهم ومعرفتهم وتنميتها.
- وضع سياسات وإجراءات مكتوبة وتطبيقها للتعامل مع السلوك والممارسات الخطرة والعنصرية والاستغلالية.
- تطوير مبادئ الممارسة للعاملين ومستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية الاجتماعية لمجلس الرعاية الاجتماعية العامة (GSCC) والتعاون مع إجراءاته.

١. يجب عليك، كصاحب عمل في الرعاية الاجتماعية، التأكد من مناسبة الأشخاص للدخول في العمل في الرعاية الاجتماعية وتفهمهم لأدوارهم ومسئولياتهم.

وهذا يتضمن:

١,١ استخدام عمليات انتقاء وتوظيف عالية الدقة والشمول، تركز على تأكيد السماح للأشخاص الذين لديهم المعرفة والمهارة المناسبة والصالحين لتوفير خدمة رعاية اجتماعية للانضمام إلى العمل فقط.

١,٢ التحقق من السجلات الجنائية والسجلات والفهارس ذات الصلة، وتقييم قدراتهم على تنفيذ واجبات وظيفتهم التي تم انتقاؤهم من أجلها قبل تأكيد التعيين.

١,٣ طلب توفير مراجع موثوق بها.

١,٤ توفير معلومات واضحة للموظفين عن أدوارهم ومسئولياتهم، والقوانين ذات الصلة والإجراءات والسياسات التنظيمية التي يجب اتباعها في عملهم.

١,٥ مراقبة أداء العاملين والمؤسسة لتأكيد تقديم خدمات ورعاية عالية الجودة.

٢. يجب عليك، كصاحب عمل في الرعاية الاجتماعية، كتابة السياسات والإجراءات لتمكين العاملين في الرعاية الاجتماعية من مطابقة مبادئ ممارسة العاملين في الرعاية الاجتماعية لمجلس الرعاية الاجتماعية العامة (GSCC).

وهذا يتضمن:

٢,١ تطبيق السياسات المكتوبة ومراقبتها في: السرية وتكافؤ الفرص وتقييم المخاطرة وسوء الاستعمال الجوهري ومسك الدفاتر وتلقي الأموال أو الهدايا الشخصية من مستخدمي الخدمة أو ومقدمي الرعاية.

- ٢,٢ إدارة العاملين والإشراف عليهم بشكل فعلي لدعم الممارسة الفعالة والسلوك الحسن ومساعدتهم على معالجة القصور في أدائهم.
- ٢,٣ وجود أنظمة مناسبة لتمكين العاملين في الرعاية الاجتماعية من الإبلاغ عن الموارد غير الكافية أو صعوبات التشغيل التي قد تعوق توصيل الخدمة الآمنة والعمل معهم والهيئات ذات الصلة لمعالجة تلك المسائل.
- ٢,٤ مساعدة العاملين في الرعاية الاجتماعية على مطابقة مبادئ ممارسة العاملين في الرعاية الاجتماعية لـ GSCC وعدم الطلب منهم القيام بأي شئ يؤثر على التزامهم بهذه المبادئ.
٣. يجب عليك، كصاحب عمل في الرعاية الاجتماعية، توفير فرص التدريب والتطوير لتمكين العاملين في الرعاية الاجتماعية من تقوية مهاراتهم ومعرفتهم وتطويرها.

وهذا يتضمن:

- ٣,١ توفير فرص التدريب والتطوير وتقليد المناصب لمساعدة العاملين في الرعاية على القيام بوظائفهم بكفاءة والتحضير لأدوار ومسئوليات متغيرة وجديدة.
- ٣,٢ المساهمة في توفير وسائل التعليم والتدريب على العمل الاجتماعي والرعاية الاجتماعية، بما فيها تقييم مكان العمل الفعلي وتعلم الممارسة.
- ٣,٣ أن يخضع دعم العاملين في المناصب للتسجيل لمطابقة معايير التسجيل المؤهلة لمجلس الرعاية الاجتماعية العامة ومتطلباتها للتطوير المهني المستمر.

٣,٤ الاستجابة بشكل مناسب للعاملين في الرعاية الاجتماعية المحتاجين للمساعدة الناتجة عن شعورهم بعدم القدرة على تنفيذ أي جانب من أعمالهم.

٥. يجب عليك، كصاحب عمل في الرعاية الاجتماعية، وضع سياسات وإجراءات مكتوبة وتطبيقها للتعامل مع السلوك والممارسات الخطرة والعنصرية والاستغلالية.

وهذا يتضمن:

٤,١ التوضيح للعاملين في الرعاية الاجتماعية أن إساءة استخدام السلطة أو المضايقة أو أي شكل من أشكال التمييز غير المبرر غير مقبولة على الإطلاق واتخاذ الإجراء المناسب للتعامل مع مثل هذا السلوك.

٤,٢ وضع الإجراءات للعاملين في الرعاية الاجتماعية وتطويرها لتقديم تقارير عن السلوك والممارسات الخطرة والعنصرية والفاصلة والفاصلة مع هذه التقارير بسرعة وفعالية ووضوح.

٤,٣ التوضيح لمستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية أن العنف أو التهديد أو سوء معاملة العاملين غير مقبولة. ووضع سياسات وإجراءات واضحة لتقليل مخاطر العنف وإدارة حوادث العنف.

٤,٤ مساعدة العاملين في الرعاية الاجتماعية الذين يعانون من إصابات أو عنف في أعمالهم.

٤,٥ وضع سياسات وإجراءات مكتوبة وتطبيقها والتي تنمي رفاهية العاملين وتكافؤ الفرص بالنسبة لهم.

٤,٦ بينما يُعد التأكيد على توفير الرعاية والأمان لمستخدمي الخدمة من الأولويات بالنسبة لك، يجب توفير المساعدة المناسبة للعاملين في الرعاية الاجتماعية الذين يتأثر عملهم جراء المرض أو الاعتماد على الأدوية أو الكحوليات وتقديم الإرشاد الواضح حول أي قصور في أعمالهم أثناء تلقيهم للعلاج.

٥. يجب عليك، كصاحب عمل في الرعاية الاجتماعية، يجب تطوير مبادئ ممارسة العاملين في الرعاية الاجتماعية لمجلس الرعاية الاجتماعية العامة (GSCC) ومستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية والتعاون مع إجراءات GSCC.

وهذا يتضمن:

- ٥,١ إخبار العاملين في الرعاية الاجتماعية بالمبدأ ومسئوليتك بالتوافق معه.
- ٥,٢ إخبار العاملين في الرعاية الاجتماعية بمبادئ ممارسة العاملين في الرعاية الاجتماعية لمجلس الرعاية الاجتماعية العامة (GSCC) ومسئوليتهم الشخصية بالالتزام بهذا المبدأ.
- ٥,٣ إطلاع مستخدمي الخدمة على هذا المبدأ ومبدأ ممارسة العاملين في الرعاية الاجتماعية وإخبارهم بكيفية طرح المواضيع من خلال سياساتك والاتصال، إذا لزم، بمجلس الرعاية الاجتماعية العامة فيما يخص هذا المبدأ.
- ٥,٤ وضع مبادئ ممارسة العاملين في الرعاية الاجتماعية لمجلس الرعاية الاجتماعية العامة (GSCC) في الاعتبار عند اتخاذ أي قرارات ذات صلة بسلوك العاملين.
- ٥,٥ إبلاغ مجلس الرعاية الاجتماعية العامة (GSCC) بأي سوء سلوك قد يستوجب المسائلة لعاملين مسجلين وإخبار المتورطين في الأمر عن التقرير المرسل إلى المجلس.
- ٥,٦ التعاون مع تحقيقات المجلس والاستماع لنتائج التحقيق والقرارات والاستجابة لها بشكل مناسب.

مقدمة

تتضمن هذه الوثيقة المبادئ المتفق عليها لممارسة أصحاب العمل مع العاملين في الرعاية الاجتماعية والتي تصف قواعد السلوك والممارسة التي يجب العمل من خلالها. تهدف هذه المقدمة، والتي تم عمل نسخة منها في مبادئ ممارسة أصحاب العمل مع العاملين للعمل في الرعاية الاجتماعية، تهدف إلى مساعدتك في فهم الغرض من المبادئ وما تعنيه بالنسبة لك كعامل أو صاحب عمل أو مستخدم خدمة أو عضو من الجمهور في الرعاية الاجتماعية.

بدأ مجلس الرعاية الاجتماعية العامة عمله في الأول من أكتوبر ٢٠٠١، في نفس الوقت الذي بدأ فيه مجلس الرعاية الاجتماعية لشمال أيرلندا ومجلس الخدمات الاجتماعية الاسكتلندي ومجلس الرعاية لمقاطعة ويلز. ويقع على عاتق تلك المجالس مهمة تطوير مبادئ الممارسة، وقد عملت معاً على تطوير هذه المبادئ كجزء من مساهماتها لرفع المعايير في الخدمات الاجتماعية.

تم تقديم مبادئ أصحاب العمل والعاملين في هذه الوثيقة معاً، نظراً لأنهما متممان ويعكسان المسؤولية المشتركة لأصحاب العمل والعاملين في تأكيد المعايير المرتفعة.

ما هي المبادئ؟

يتكون مبدأ الممارسة الخاص بالعاملين في الرعاية الاجتماعية من قائمة من البيانات التي تصف قواعد السلوك والممارسة المهنية المطلوبة من العاملين في الرعاية الاجتماعية خلال أعمالهم اليومية. وبالرغم من أن العديد من أصحاب العمل لديهم قواعد مماثلة على المستوى المحلي، لكن هذه هي المرة الأولى التي يتم فيها توضيح هذه القواعد بهذه الطريقة على المستوى القومي. والهدف من ذلك هو التأكيد على القواعد الضرورية في الرعاية الاجتماعية والتأكيد على اطلاع العاملين بقواعد السلوك التي يربوها منهم أصحاب العمل والزلاء ومستخدمو الخدمة ومقدمو الخدمة والجمهور.

توضح مبادئ الممارسة لأصحاب العمل مع العاملين في الرعاية الاجتماعية مسؤولية أصحاب العمل في تنظيم العاملين في الرعاية الاجتماعية. ومرة أخرى، هذه هي المرة الأولى التي يتم فيها توضيح مثل هذه المعايير على المستوى القومي. ويتطلب المبدأ التزام أصحاب العمل بالقواعد الموضحة في المبدأ الخاص بهم، ومساعدة العاملين في الرعاية الاجتماعية على الالتزام بالمبدأ الخاص بهم واتخاذ الإجراءات المناسبة في حالة عدم التزامهم بقواعد السلوك المرجوة.

الهدف من المبادئ هو أن تعكس الممارسة الجيدة الموجودة. ومن المتوقع تعرّف العاملين وأصحاب العمل من خلال المبادئ على القواعد المشتركة التي يطمح إليها كلاهما بالفعل. وستعمل المجالس على ترويج هذه القواعد من خلال توفير هذه المبادئ على نطاق واسع.

كيف يتم استخدام المبادئ؟

تُعد المبادئ خطوة أساسية في تقديم منظومة تنظيمية للرعاية الاجتماعية في الدول الأربع في المملكة المتحدة. والمجالس مسئولة عن تسجيل من يعملون في الرعاية الاجتماعية. وسيكون السجل سجلاً عاماً يلتزم المسجلون فيه المتطلبات المحددة للتسجيل وبالقواعد الموضحة في مبادئ ممارسة العاملين للعمل في الرعاية الاجتماعية. وتأخذ تلك المجالس في الاعتبار القواعد الموضحة في مبادئ ممارسة العاملين للعمل في الرعاية الاجتماعية بشأن سوء السلوك والقرارات فيما يخص استمرار العامل في السجل أم لا.

ما الذي تعنيه المبادئ بالنسبة لك؟

ستكون لديك، كعامل في الرعاية الاجتماعية، معايير ترشدك أثناء الممارسة وتبين لك قواعد السلوك المطلوب منك الوفاء بها. ومن المستحسن أن تستخدم هذه المبادئ لاختبار قدرتك على الممارسة والتعرف على النواحي التي يمكنك تحسين إمكاناتك فيها.

ستتعرف، كصاحب عمل في الرعاية الاجتماعية، على الجزء الذي من المتوقع أن تقوم فيه بتنظيم القوة العاملة والمساعدة على تقديم خدمة رعاية اجتماعية عالية الجودة. ومن المستحسن أن تقوم بمراجعة قواعد الممارسة والسياسات الخاصة بك في ضوء القواعد الموضحة في المبادئ.

ستساعدك المبادئ، كمستخدم خدمة أو عضو من الجمهور، على فهم الكيفية التي يجب أن يتصرف عامل الرعاية الاجتماعية معك بها وكيف يجب أن يساعد أصحاب العمل العاملين في الرعاية الاجتماعية للقيام بأعمالهم.

مبادئ ممارسة العاملين في الرعاية الاجتماعية

الغرض من هذا المبدأ هو توضيح السلوك المتوقع من العاملين في الرعاية الاجتماعية وإخبار مستخدمي الخدمة والجمهور بقواعد السلوك المتوقعة من العاملين في الرعاية الاجتماعية. فهي تُعد جزءاً من حزمة قوانين وقواعد ممارسة وسياسات وإجراءات أصحاب العمل التي يجب أن يفي بها العاملين في الرعاية الاجتماعية. والعاملون في الرعاية الاجتماعية مسئولون عن ضمان عدم هبوط الأداء عن القواعد المحددة في هذا المبدأ وعدم وجود أي إجراء أو إهمال من ناحيتهم يؤثر على رضا مستخدمي الخدمة.

الحالة

يتوقع مجلس الرعاية الاجتماعية العامة من العاملين في الرعاية الاجتماعية الالتزام بهذا المبدأ ويمكنه اتخاذ إجراء ضد العاملين المسجلين إذا فشلوا في تحقيق ذلك.

ومطلوب من أصحاب العمل مع العاملين في الرعاية الاجتماعية أخذ هذا المبدأ في الاعتبار عند اتخاذ أي قرار بشأن سلوك العاملين لديهم.

يجب على العاملين في الرعاية الاجتماعية أن:

- حماية مصالح مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية وتنميتها.
 - بذل الجهد لإيجاد الثقة والإيمان لدى مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية والحفاظ عليهما.
 - تشجيع حرية مستخدمي الخدمة مع حمايتهم كلما أمكن من الخطر أو الأذى.
 - احترام حقوق مستخدمي الخدمة مع الاجتهاد لضمان عدم تسبب سلوكهم في إحداث ضرر بأنفسهم أو بالآخرين.
 - تعزيز ثقة الجمهور وإيمانه في الرعاية الاجتماعية.
 - تحمل مسؤولية جودة أعمالهم واستمرار تحسين معرفتهم ومهاراتهم.
١. يجب عليك، كعامل رعاية اجتماعية، حماية مصالح مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية وتنميتها.

وهذا يتضمن:

- ١,١ معاملة كل شخص كفرد مستقل.
- ١,٢ احترام، عند الملائمة، وتطوير وجهات نظر كل من مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية ورغباتهم.
- ١,٣ دعم حقوق مستخدمي الخدمة للمحافظة على حياتهم وإخبارهم بخيارات الخدمات التي يتلقونها.
- ١,٤ احترام كرامة مستخدمي الخدمة وخصوصيتهم والحفاظ عليها:
- ١,٥ تشجيع تكافؤ الفرص لمستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية.
- ١,٦ احترام تنوع الثقافات والقيم واختلافهما.

٢. يجب عليك، كعامل رعاية اجتماعية، بذل الجهد لإيجاد الثقة والإيمان لدى مستخدمي الخدمة ومقدمي الخدمة والحفاظ عليهما.

وهذا يتضمن:

- ٢,١ أن تكون أميناً وجديراً بالثقة.
- ٢,٢ التعامل بطريقة مناسبة وواضحة ودقيقة ومستقيمة.
- ٢,٣ احترام المعلومات السرية وشرح سياسات الوكالة الخاصة بالسرية بالتفصيل لمستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية.
- ٢,٤ أن تكون موضع ثقة ويمكن الاعتماد عليك.
- ٢,٥ إجلال الالتزام بالعمل والاتفاقات والترتيبات وشرح السبب، عند إمكانية القيام بذلك، لمستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية.

٢,٦ توضيح المسائل التي قد تتسبب في إحداث تعارض في المصالح والتأكد من عدم تأثيرها على قرارك أو ممارستك للعمل.

٢,٧ الالتزام بالسياسات والإجراءات الخاصة بقبول الهدايا والأموال من مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية.

٣. يجب عليك، كعامل رعاية اجتماعية، تشجيع حرية مستخدمي الخدمة مع حمايتهم بأقصى درجة ممكنة من الضرر أو الأذى.

وهذا يتضمن:

٣,١ تشجيع حرية مستخدمي الخدمة ومساعدتهم على فهم حقوقهم وممارستها.

٣,٢ استخدام الدعاوى القضائية والإجراءات للوقوف في وجه السلوك والممارسات الخطرة والفاصلة والعنصرية والاستغلالية والإبلاغ عنها.

٣,٣ اتباع الممارسات والإجراءات الموضوعة للحفاظ على أمنك وأمن الأشخاص الآخرين من السلوك العنيف والفاصل في العمل.

٣,٤ لفت انتباه أصحاب العمل أو الهيئات المعنية إلى المصاعب في التشغيل أو الموارد والتي قد تعوق تقديم الرعاية الآمنة.

٣,٥ إبلاغ صاحب العمل أو الهيئات المعنية عند قيام الزملاء بممارسات قد تكون غير آمنة أو تؤثر على قواعد الرعاية بشكل معاكس.

٣,٦ الالتزام بسياسات أصحاب العمل الخاصة بالصحة والأمان بما فيها المتعلقة بإساءة الاستعمال الجوهريّة.

٣,٧ مساعدة مستخدمي الخدمة ومقدمي الخدمة على تقديم شكاوهم والتعامل مع الشكاوى بشكل جدي والرد عليها أو إحالتها إلى الشخص المناسب.

٣,٨ معرفة السلطة المخولة لك بموجب عملك واستخدامها بشكل مسئول مع مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية.

٤. يجب عليك، كعامل رعاية اجتماعية، احترام حقوق مستخدمي الخدمة مع الاجتهاد لضمان عدم تسبب سلوكهم في إحداث ضرر بأنفسهم أو بالآخرين.

وهذا يتضمن:

٤,١ العلم بأنه من حق مستخدمي الخدمة المجازفة ومساعدتهم في التعرف على الاحتمالات وكيفية إدارتها والمخاطرة الفعلية لأنفسهم وللآخرين.

٤,٢ اتباع سياسات وإجراءات تقدير المجازفة لتحديد ما إذا كان سلوك مستخدمي الخدمة سيؤدي إلى إحداث ضرر بأنفسهم أو بالآخرين.

٤,٣ اتخاذ الخطوات الضرورية لتقليل مخاطر مستخدمي الخدمة من إحداث ضرر فعلي أو محتمل بأنفسهم أو بالآخرين.

٤,٤ التأكد من إخبار الزملاء أو الوكالات ذات الصلة بنتائج تقديرات المخاطرة ومضموناتها.

٥. يجب عليك، كعامل خدمة رعاية اجتماعية، تعزيز ثقة الجمهور وإيمانه في الرعاية الاجتماعية.

لا يجب، على وجه الخصوص، أن:

- ٥,١ تسيء معاملة مستخدمي الخدمة أو مقدّمي الرعاية أو الزملاء أو تهملهم أو تتسبب في إضرارهم.
- ٥,٢ تستغل مستخدمي الخدمة أو مقدّمي الرعاية أو الزملاء بأي حال من الأحوال.
- ٥,٣ تسيء استخدام ثقة مستخدمي الخدمة أو مقدّمي الرعاية أو حق الوصول إلى المعلومات الخاصة بهم أو بممتلكاتهم أو منازلهم أو مكان عملهم.
- ٥,٤ تكوين علاقة شخصية غير مناسبة مع مستخدمي الخدمة.
- ٥,٥ تحيز ضد مستخدمي الخدمة أو مقدّمي الرعاية أو الزملاء بشكل غير قانوني أو غير مبرر.
- ٥,٦ تتغاضى عن أي محاباة غير قانونية أو غير مبررة من قبل مستخدمي الخدمة أو مقدّمي الرعاية أو الزملاء.
- ٥,٧ وضع نفسك أو أشخاص آخرين في مخاطرة غير ضرورية.
- ٥,٨ تتصرف بطريقة، داخل العمل أو خارجه، تستوجب المسائلة في ملاءمة عملك في خدمات الرعاية الاجتماعية.
٦. يجب عليك، كعامل رعاية اجتماعية، تحمل مسؤولية جودة عملك واستمرار تحسين معرفتك ومهاراتك.

وهذا يتضمن:

- ٦,١ مطابقة قواعد الممارسة ذات الصلة والعمل بطريقة قانونية وآمنة وفعالة.
- ٦,٢ الاحتفاظ بسجلات واضحة ودقيقة كما هو مطلوب من قبل الإجراءات الموضوعية لعملك.

- ٦,٣ إبلاغ صاحب العمل أو الهيئات المعنية بأي مصاعب شخصية قد تعوق قدرتك على أداء وظيفتك بشكل كافٍ وآمن.
- ٦,٤ طلب المساعدة من صاحب العمل أو الهيئات المعنية عند الشعور بعدم إعدادك بشكل ملائم أو عدم قدرتك على تنفيذ أي جانب من جوانب العمل أو عدم التأكد من كيفية المتابعة في مسألة من مسائل العمل.
- ٦,٥ العمل بشكل واضح وتعاوني مع الزملاء ومعاملتهم باحترام.
- ٦,٦ العلم بأنك ما زلت مسئولاً عن العمل الذي أحلته إلى عامل آخر.
- ٦,٧ الاعتراف بأدوار العاملين من الوكالات الأخرى وخبراتهم واحترامها والعمل بالاشتراك معهم.
- ٦,٨ تلقي التدريبات ذات الصلة والحفاظ على تحسين المعرفة والمهارة والمساهمة في تعليم الآخرين وتطويرهم.

العنوان:

General Social Care Council
Goldings House
2 Hay's Lane
London
SE1 2HB

رقم الهاتف: 020 7397 5100
موقع الويب: www.gsccl.org.uk

© حقوق النشر ٢٠٠٢ General Social Care Council