

Wytyczne dla Pracowników Opieki Społecznej

Oraz

Wytyczne dla Pracodawców sektora Opieki Społecznej

Wrzesień 2002

Pracodawcy sektora opieki społecznej

## **Wstęp**

Niniejszy dokument zawiera wytyczne dotyczące Pracowników i Pracodawców sektora Opieki Społecznej wyznacza standardy pracy i działalności według których zobowiązane są postępować osoby zatrudnione w sektorze opieki społecznej. Niniejszy Wstęp zawiera wspólne sformułowania ogólne, omówione również w rozdziale dotyczącym wytycznych dla Pracowników Sektora Opieki Społecznej, ma na celu zilustrowanie znaczenia wspólnych postanowień dla pracowników sektora opieki społecznej, pracodawców, osób korzystających z usług opieki społecznej i ogółu społeczeństwa.

The General Social Care Council( Krajowa Rada Opieki Społecznej) rozpoczęła działalność 1 października 2001, co zbiegło się z powołaniem Northern Ireland Social Care Council( Rady Opieki Społecznej ds. Północnej Irlandii), Scottish Social Services Council (Rady Opieki Społecznej ds. Szkocji) i Care Council for Wales ( Rady Opieki Społecznej ds. Walii). Do obowiązków Rad należy opracowywanie wspólnych wytycznych, niniejsze postanowienia są efektem wspólnej pracy nad rzecz podniesienia ogólnego standardu usług w ramach opieki społecznej.

W niniejszy dokumencie ujęte zostały obok siebie wspólnie Wytyczne dotyczące Pracowników i Pracodawców, które niejako się uzupełniają i wskazują na wspólny zakres obowiązków pracodawców i pracowników na rzecz zapewnienia wysokiego standardu usług.

## **Czego dotyczą Wytyczne ?**

Wytyczne dla Pracodawców sektora Opieki Społecznej określają obowiązki pracodawców wobec pracowników zatrudnionych w sektorze usług opieki społecznej. Jest to pierwszy przypadek opracowania standardów o zasięgu ogólnokrajowym. Wytyczne zobowiązują pracodawców do działania zgodnego z

wyznaczonymi standardami jak również do umożliwiania pracownikom stosowania się do niniejszych postanowień, wyznaczają one również odpowiednie sankcje w przypadku niestosowania się pracowników do postanowień zawartych w niniejszych Wytycznych.

Wytyczne dla Pracowników zatrudnionych w sektorze Opieki Społecznej określają standardy i zakres profesjonalne wymagań stawianych Pracownikom w ramach ich obowiązków służbowych w sektorze Opieki Społecznej. Również w tym przypadku, jest to pierwszy precedens wyznaczenia standardów o zasięgu ogólnokrajowym, choć wielu pracodawców działa w oparciu o podobne wytyczne na poziomie lokalnym.

Ujednoczony tekst Wytycznych jest potwierdzeniem standardów obowiązujących w sektorze opieki społecznej na poziomie ogólnokrajowym i ma na celu uświadomienie wymagań pracodawców w stosunku do zatrudnianych osób, jak również sprecyzowanie oczekiwań współpracowników, użytkowników usług, opiekunów i społeczeństwa wobec opieki społecznej.

Wytyczne stanowią odzwierciedlenie zalecanych praktyk, dla pracowników i pracodawców są potwierdzeniem obecnie obowiązujących standardów. Promocją i upowszechnianiem obowiązujących standardów jak również treści niniejszych Wytycznych zajmują się Rady lokalne.

### **Do czego służą niniejsze Wytyczne ?**

Wytyczne są kluczowym elementem towarzyszącym wprowadzeniu przepisów w sektorze opieki społecznej w czterech krajach Wielkiej Brytanii. Rady lokalne odpowiedzialne są za zarejestrowanie wszystkich zatrudnionych w sektorze Opieki Społecznej. Wciągnięcie w rejestr pracowników jest swoistym oficjalnym potwierdzeniem, iż kandydat spełnia stawiane mu wymagania i zobowiązany jest do postępowania zgodnego ze standardami omówionymi w treści Wytycznych dla Pracowników Sektora Opieki Społecznej.

W razie postępowania niezgodnego z przyjętymi praktykami lub jakichkolwiek wątpliwości co do słuszności umieszczenia nazwiska pracownika w rejestrze, Rady Lokalne podejmować będą odpowiednie decyzje w oparciu o standardy określone w Wytycznych dla Pracowników Sektora Opieki Społecznej.

### **Jakie znaczenie mają Wytyczne dla zaangażowanych stron?**

Dla pracowników sektora opieki społecznej Wytyczne stanowią wzorzec, określają kryteria i zasady postępowania jak również obowiązujące standardy działalności. Niniejsze Wytyczne mają jednocześnie posłużyć każdemu pracownikowi do dokonywania samooceny własnej działalności oraz pomóc w ustaleniu obszarów działalności, które należy usprawnić.

Dla Pracowników Wytyczne stanowią sumaryczne ujęcie roli jaką mają oni odgrywać w ramach Sektora Opieki Społecznej jak również ich udziału w zapewnieniu wysokich standardów usług. Wytyczne mają również posłużyć Pracownikom w celu skonfrontowania standardów i zasad własnej działalności z oficjalnymi postanowieniami w tej sprawie.

Dla użytkowników usług i ogółu opinii publicznej Wytyczne określają standardy działalności i precyzują oczekiwania stawiane pracownikom sektora opieki społecznej, jednocześnie informują o sposobach w jaki pracodawcy zobowiązani są wspierać pracowników w celu umożliwienia im wypełnienia obowiązków służbowych na wymaganym poziomie.

### **Wytyczne dla Pracodawców sektora opieki społecznej**

Wytyczne mają na celu określenie w sposób jednoznaczny zakres obowiązków pracodawców w stosunku do pracowników sektora opieki społecznej.

Wytyczne dotyczące ustaleń służbowych w ramach opieki społecznej mają na celu ochronę praw i interesów użytkowników usług i opiekunów. Niniejsze Wytyczne stanowią uzupełnienie dotychczasowych przepisów i postanowień w tej

sprawie, nie zastępują one dotychczasowych założeń pracodawców, ani nie omawiają ponownie założeń ujętych w dotychczas obowiązujących przepisach, stanowią one część obszernego pakietu ustaw, wymagań i propozycji w sprawach pracowniczych. Do obowiązku pracodawców należy stosowanie się do poniższych Wytycznych oraz świadczenie usług na wysokim poziomie odpowiadających wyznaczonym standardom oraz budowanie społecznego zaufania i wiarygodności usług świadczonych w ramach opieki społecznej.

## **Status**

Ogólnokrajowe Wytyczne wykorzystywane są również przez The National Care Standards Commission ( Krajowa Komisja Standardów Usług w Ramach Opieki Społecznej) i Social Services Inspectorate ( Inspektorat ds. Opieki Społecznej) przy realizacji postanowień standardów obowiązujących w ramach opieki społecznej .

Pracodawcy w sektorze opieki społecznej w celu zrealizowania swoich obowiązków wobec zatrudnianych pracowników zobowiązani są do:

- upewnienia się czy zatrudniani pracownicy posiadają odpowiednie kwalifikacje umożliwiające im podjęcie zatrudnienia w sektorze opieki społecznej i są świadomi podejmowanych ról i obowiązków;
- posiadania na piśmie postanowień i przepisów umożliwiających pracownikom realizację Ogólnych Wytycznych Krajowej Rady ds Opieki Społecznej (General Social Care Council) (GSCC) dotyczących Wymagań Stawianych Pracownikom Sektora Opieki Społecznej;
- organizowania szkoleń i kursów przygotowawczych stwarzających możliwość rozwoju pracowniczego, poszerzania wiedzy i rozwoju umiejętności;
- posiadania i stosowania oficjalnych ustaleń i postanowień na piśmie w sprawie postępowania w przypadkach stwierdzenia niebezpiecznych lub dyskryminujących zachowań lub praktyk opartych na wykorzystywaniu pracowników; oraz

- rozpowszechniania Wytycznych GSCC's wśród pracowników sektora opieki społecznej, użytkowników usług i opiekunów oraz działalności zgodnej z Wytycznymi GSCC.

1 Do pracodawcy należy zapewnienie, iż pracownicy przyjmowani do pracy w sektorze opieki społecznej są odpowiednio przygotowani do tego typu pracy oraz świadomi wymagań i obowiązków związanych z charakterem pracy.

Oznacza to :

- 1.1 Prowadzenie profesjonalnie przygotowanego procesu rekrutacji opartego na wnikliwych i szczegółowych rozmowach kwalifikacyjnych mających na celu wyłonienie kandydatów, którzy posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności na poziomie wymaganym na danym stanowisku pracy;
- 1.2 Sprawdzanie czy kandydaci na stanowiska pracy cieszą się nieskazitelną opinią i nie są notowani w rejestrach karnych lub aktach, dokonanie oceny przydatności kandydatów na proponowane stanowisko pracy przed potwierdzeniem wyboru i zaoferowaniem kandydatowi współpracy;
- 1.3 Wymaganie i przyjmowanie wiarygodnych potwierdzonych referencji;
- 1.4 Udzielanie pracownikom jasnych informacji w sprawie stawianych im oczekiwań, informowanie w sposób jasny i gruntowny o zakresie obowiązków jak również o przepisach prawnych, zasadach i procedurach organizacyjnych obowiązujących w miejscu pracy; oraz
- 1.5 Zarządzanie wynikami osiąganymi przez pracowników w celu zapewnienia wysokiego standardu usług i opieki społecznej.

2 Do obowiązków pracodawcy należy również dysponowanie pisemnymi postanowieniami i przepisami umożliwiającymi pracownikom realizację Ogólnych Wytycznych Krajowej Rady ds. Opieki Społecznej (General Social Care Council) (GSCC) w sprawie Pracowników Sektora Opieki Społecznej.

Oznacza to :

- 2.1 Wprowadzanie i monitorowanie przepisów na piśmie dotyczących: poufności; równych praw; oceny ryzyka; nadużywania niedozwolonych substancji; bieżącego śledzenia przebiegu działalności; jak również przyjmowania upominków pieniężnych lub rzeczowych od użytkowników usług lub opiekunów;
- 2.2 Efektywne zarządzanie pracownikami i doradztwo na rzecz utrzymania wysokiej jakości i efektywności pracy poprzez udzielanie pomocy pracownikom mającej na celu wyeliminowanie niedociągnięć w sposobie wypełniania ich obowiązków służbowych;
- 2.3 Dostęp do odpowiednich systemów umożliwiających pracownikom opieki społecznej zgłaszanie przypadków gdzie niewystarczające środki lub trudności techniczne mogą utrudniać bezpieczne świadczenie usług; współpraca z pracownikami i odpowiednimi władzami na rzecz rozwiązania tych problemów; i
- 2.4 Współpraca z pracownikami mająca na celu umożliwienie im wypełniania obowiązków służbowych zgodnie z Wytycznymi GSCC' dotyczącymi pracowników zatrudnionych w sektorze opieki społecznej i unikanie sytuacji zmuszających pracowników do postępowania w sposób niezgodny z Wytycznymi.

3 Do obowiązków pracodawcy należy również stwarzanie możliwości rozwoju osobowego poprzez organizowanie szkoleń i kursów umożliwiających pracownikom poszerzanie wiedzy i rozwijanie umiejętności.

Oznacza to:

- 3.1 Organizowanie spotkań informacyjnych, szkoleń i możliwości rozwoju osobowego umożliwiających pracownikom sektora opieki społecznej efektywnie wywiązywanie się z obowiązków służbowych, jak również przygotowanie do szerokiego zakresu obowiązków służbowych w zależności od zmieniającego się zakresu wymagań i odpowiedzialności;

- 3.2 Pomoc w organizowaniu szkoleń z zakresu opieki społecznej i pracy w sektorze wraz z dokonywaniem efektywnej oceny miejsca pracy i bieżących potrzeb oraz stwarzanie możliwości praktycznego szkolenia;
- 3.3 Udzielanie pracownikom zatrudnionym na stanowiskach wymagających rejestracji wszelkiej pomocy mającej na celu umożliwienie im osiągnięcia kryteriów GSCC dotyczących rejestracji jak również, zgodnie z wytycznymi Rady, tworzenie możliwości stałego rozwoju profesjonalnego; i
- 3.4 Odpowiednie reagowanie na prośby oraz zapewnienie wsparcia pracownikom, którzy ze względu na brak odpowiedniego przygotowania nie są w stanie poradzić sobie z jakimikolwiek aspektami obowiązków służbowych.

4 Do obowiązków pracodawcy należy również wprowadzenie i przestrzeganie odpowiednich przepisów dotyczących zasad postępowania w przypadku stwierdzenia zachowań niebezpiecznych, dyskryminujących lub opartych na wykorzystywaniu drugiej osoby.

Oznacza to:

- 4.1 Uświadomienie pracownikom i odbiorcom usług, iż wszelkie formy i przejawy zachowań stwarzających zagrożenie, zmierzające do poniżenia lub dyskryminacji, wykorzystania drugiej osoby nie będą tolerowane, skuteczne postępowanie mające na celu wyeliminowanie niedopuszczalnych form zachowań;
- 4.2 Stworzenie i propagowanie procedur zgłaszania przez pracowników przypadków niedopuszczalnych form zachowań doprowadzających do sytuacji zagrożeń, mających na celu dyskryminację, poniżenie godności lub wykorzystanie drugiej osoby, jak również rozpatrywanie tych przypadków w sposób szybki, skuteczny i jawny;
- 4.3 Uświadomienie pracownikom i odbiorcom usług, iż wszelkie formy i przejawy zachowań stwarzających zagrożenie, zmierzające do poniżenia lub dyskryminacji czy wykorzystania drugiej osoby nie będą tolerowane pod żadnym pozorem, jak również opracowanie skutecznych i prostych

- metod mających na celu wyeliminowanie niedopuszczalnych form zachowań, zarządzanie przypadkami nieprzepisowych zachowań;
- 4.4 Udzielanie wsparcia pracownikom, którzy w miejscu pracy narażeni są na stres lub jakiegokolwiek inne przykre lub niebezpieczne doświadczenia;
  - 4.5 Dostęp i skuteczne realizowanie założeń polityki i przepisów prawnych mających na celu zapewnienie poszanowania praw i równych szans pracowników; jednocześnie
  - 4.6 Mając na uwadze dobro odbiorców usług, udzielanie wsparcia pracownikom opieki społecznej, którzy nie są w stanie wywiązać się ze swoich obowiązków służbowych z powodu złego stanu zdrowia lub uzależnienia od narkotyków lub alkoholu. Wyznaczenie zakresu obowiązków służbowych w zakresie, który pracownicy przechodzący terapię odwykową lub leczniczą są w stanie realizować;
- 5 Do obowiązku pracodawcy należy rozpowszechnianie Wytycznych Rady wśród pracowników zatrudnionych w sektorze opieki społecznej, użytkowników usług i opiekunów jak również działanie na rzecz implementacji ww. postanowień GSCC .

Oznacza to :

- 5.1 Informowanie pracowników opieki społecznej o treści wytycznych i osobistym obowiązku pracodawców stosowania się do zawartych tam postanowień;
- 5.2 Informowanie pracowników opieki społecznej o treści wytycznych GSCC' i osobistym obowiązku pracowników stosowania się do zawartych tam postanowień;
- 5.3 Zapewnienie, iż użytkownicy usług i opiekunowie znają wytyczne i postanowienia Rady w sprawie pracowników sektora opieki społecznej dotyczące wykonywania ich czynności służbowych, informowanie o sposobach zgłaszania wniosków zgodnie z przepisami obowiązującymi w miejscu pracy oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, przesyłania wniosków dotyczących interpretacji niniejszych wytycznych pod adresem Rady;

- 5.4 Uwzględnianie wytycznych i postanowień Rady GSCC' w sprawach wszelkich decyzji dotyczących realizacji obowiązków służbowych przez pracowników,
- 5.5 Informowanie Rady o wszelkich przypadkach zachowań niezgodnych z etyką zawodową pracowników znajdujących się w rejestrze, poddających w wątpliwość prawidłowość figurowania w rejestrze jak również informowanie pracownika, którego sytuacja dotyczy bezpośrednio o przesłaniu wniosku do GSCC.

Pracownicy sektora opieki społecznej

## **Wstęp**

Niniejszy dokument zawiera wytyczne dotyczące Pracowników i Pracodawców sektora Opieki Społecznej wyznacza standardy pracy i działalności według których zobowiązane są postępować osoby zatrudnione w sektorze opieki społecznej. Niniejszy Wstęp zawiera wspólne sformułowania ogólne, omówione również w rozdziale dotyczącym wytycznych dla Pracowników Sektora Opieki Społecznej, ma na celu zilustrowanie znaczenia wspólnych postanowień dla pracowników sektora opieki społecznej, pracodawców, osób korzystających z usług opieki społecznej i ogółu społeczeństwa.

The General Social Care Council( Krajowa Rada Opieki Społecznej) rozpoczęła działalność 1 października 2001, co zbiegło się z powołaniem Northern Ireland Social Care Council( Rady Opieki Społecznej ds. Północnej Irlandii), Scottish Social Services Council (Rady Opieki Społecznej ds. Szkocji) i Care Council for Wales ( Rady Opieki Społecznej ds. Walii). Do obowiązków Rad należy opracowywanie wspólnych wytycznych, niniejsze postanowienia są efektem wspólnej pracy nad rzecz podniesienia ogólnego standardu usług w ramach opieki społecznej.

W niniejszy dokumencie ujęte zostały obok siebie wspólnie Wytyczne dotyczące Pracowników i Pracodawców, które niejako się uzupełniają i wskazują na wspólny zakres obowiązków pracodawców i pracowników na rzecz zapewnienia wysokiego standardu usług.

## **Czego dotyczą Wytyczne ?**

Wytyczne dla Pracowników sektora Opieki Społecznej określają zakres i standard obowiązków pracowników zatrudnionych w sektorze usług opieki społecznej. Jest to pierwszy przypadek opracowania standardów o zasięgu ogólnokrajowym. Wytyczne stanowią potwierdzenie obowiązujących przepisów w sektorze usług

społecznych i oczekiwań stawianych pracownikom przez pracodawców, współpracowników, osoby korzystające z usług, opiekunów i opinię publiczną.

Wytyczne dla Pracodawców sektora Opieki Społecznej określają obowiązki pracodawców wobec pracowników zatrudnionych w sektorze usług opieki społecznej. Również w tym przypadku, jest to pierwszy precedens wyznaczenia standardów o zasięgu ogólnokrajowym, choć wielu pracodawców działa w oparciu o podobne wytyczne na poziomie lokalnym.

Ujednoczony tekst Wytycznych jest potwierdzeniem standardów obowiązujących w sektorze opieki społecznej na poziomie ogólnokrajowym i ma na celu uświadomienie wymagań pracodawców w stosunku do zatrudnianych osób, jak również sprecyzowanie oczekiwań współpracowników, użytkowników usług, opiekunów i społeczeństwa wobec opieki społecznej.

Wytyczne stanowią potwierdzenie zalecanych praktyk, dla pracowników i pracodawców stanowią odzwierciedlenie obecnie obowiązujących standardów. Promocją i upowszechnianiem obowiązujących standardów jak również treści niniejszych Wytycznych zajmują się Rady lokalne.

### **Do czego służą niniejsze Wytyczne ?**

Wytyczne są kluczowym elementem towarzyszącym wprowadzeniu przepisów w sektorze opieki społecznej w czterech krajach Wielkiej Brytanii. Rady lokalne odpowiedzialne są za zarejestrowanie wszystkich zatrudnionych w sektorze Opieki Społecznej. Wciągnięcie w rejestr pracowników jest swoistym oficjalnym potwierdzeniem, iż kandydat spełnia stawiane mu wymagania i zobowiązany jest do postępowania zgodnego ze standardami omówionymi w treści Wytycznych dla Pracowników Sektora Opieki Społecznej.

W razie postępowania niezgodnego z przyjętymi praktykami lub jakichkolwiek wątpliwości co do słuszności umieszczenia nazwiska pracownika w rejestrze,

Rady Lokalne podejmować będą odpowiednie decyzje w oparciu o standardy określone w Wytycznych dla Pracowników Sektora Opieki Społecznej.

### **Jakie znaczenie mają Wytyczne dla zaangażowanych stron?**

Dla pracowników sektora opieki społecznej Wytyczne stanowią wzorzec, określają kryteria i zasady postępowania jak również obowiązujące standardy działalności. Niniejsze Wytyczne mają jednocześnie posłużyć każdemu pracownikowi do dokonywania samooceny własnej działalności oraz pomóc w ustaleniu obszarów działalności, które należy usprawnić.

Dla Pracowników Wytyczne stanowią sumaryczne ujęcie roli jaką mają oni odgrywać w ramach Sektora Opieki Społecznej jak również ich udziału w zapewnieniu wysokich standardów usług. Wytyczne mają również posłużyć Pracownikom w celu skonfrontowania standardów i zasad własnej działalności z oficjalnymi postanowieniami w tej sprawie.

Dla użytkowników usług i ogółu opinii publicznej Wytyczne określają standardy działalności i precyzują oczekiwania stawiane pracownikom sektora opieki społecznej, jednocześnie informują o sposobach w jaki pracodawcy zobowiązani są wspierać pracowników w celu umożliwienia im wypełnienia obowiązków służbowych na wymaganym poziomie.

### **Wytyczne dla Pracowników sektora opieki społecznej**

Wytyczne mają na celu określenie w sposób jednoznaczny zasad postępowania obowiązujących pracowników sektora opieki społecznej jak również poinformowanie odbiorców usług i opinii społecznej o standardzie i jakości usług, który w świetle poniższych postanowień powinni otrzymać w ramach współpracy z pracownikami opieki społecznej.

Niniejsze Wytyczne stanowią natomiast część obszernego pakietu ustaw i postanowień w sprawie obowiązujących standardów usług, do których powinni

podporządkować się pracownicy sektora opieki społecznej. Do obowiązku pracowników należy zapewnienie usług na poziomie odpowiadającym niniejszym wytycznym oraz wykonywanie obowiązków służbowych w sposób taki, aby żadna czynność czy niedopatrzenie pracownika nie przyniosło uszczerbku czy szkody użytkownikom usług.

## **Status**

Zgodnie z postanowieniami Krajowej Rady Ds. Opieki Społecznej pracownik zobowiązany jest do podporządkowania się wytycznym pod groźbą zastosowania sankcji dyscyplinarnych w przypadku niestosowania się do ww. zaleceń.

W sprawach wszelkich decyzji pracowniczych dotyczących wypełniania obowiązków służbowych, pracodawcy w sektorze opieki społecznej zobowiązani są do przestrzegania postanowień Krajowej Rady Ds. Opieki Społecznej

## **Pracownicy zatrudnieni w Sektorze Opieki Społecznej zobowiązani są do:**

- Ochrony interesów i praw użytkowników usług i opiekunów;
- Zdobywania i utrzymywania zaufania oraz szacunku użytkowników usług i opiekunów;
- Promowania niezależności użytkowników usług przy jednoczesnym unikaniu, jeśli to możliwe, narażania ich na sytuacje niebezpieczne lub stanowiące potencjalne zagrożenie;
- Respektowania praw użytkowników przy jednoczesnym zapewnieniu, iż ich zachowanie nie stanowi zagrożenia dla nich samych lub stron trzecich;
- Działania w sposób mający na celu rozwijanie i podtrzymywanie szacunku jakim opinia publiczna darzy opiekę społeczną; oraz
- Odpowiedzialności za jakość wykonywanej pracy, jak również zapewnienie utrzymania jakości świadczonych usług na odpowiednim poziomie poprzez zdobywanie wiedzy i rozwój umiejętności.

1 Do obowiązków pracownika opieki społecznej należy ochrona interesów i praw użytkowników usług i opiekunów.

Oznacza to:

- 1.1 Traktowanie każdej osoby indywidualnie z należnym jej szacunkiem;
- 1.2 Szanowanie opinii i w miarę możliwości uwzględnianie indywidualnych próśb użytkowników usług i opiekunów;
- 1.3 Szanowanie prawa użytkowników do samostanowienia o własnym życiu oraz zachęcanie do podejmowania świadomych decyzji dotyczących otrzymywanych usług;
- 1.4 Poszanowanie godności i prywatności użytkowników usług;
- 1.5 Stosowanie polityki równych praw w stosunku do użytkowników usług i opiekunów; oraz
- 1.6 Poszanowanie odrębności kulturowej i poglądów.

2 Do pracownika opieki społecznej należeć będzie rozwijanie i podtrzymywanie zaufania użytkowników usług i opiekunów w stosunku do własnej osoby;

Oznacza to:

- 2.1 Postępowanie w sposób uczciwy i nie stwarzający sytuacji, które mogłyby podważać zaufanie, którym go obdarzono;
- 2.2 Komunikowanie się w sposób stosowny, otwarty, dokładny i zrozumiały;
- 2.3 Szanowanie informacji poufnych i dokładne informowanie odbiorców usług i opiekunów o wytycznych Rady w sprawie ochrony danych osobowych;
- 2.4 Postępowanie wzbudzające wiarygodność i zaufanie;
- 2.5 Przestrzeganie zobowiązań służbowych, umów i postanowień, a w razie niemożności ich realizacji, informowanie użytkowników usług i opiekunów o zaistniałych przyczynach;
- 2.6 Zgłaszanie spraw w przypadku których pojawia się tzw. konflikt interesów, postępowanie bezstronne w każdym przypadku bez względu na pojawiające się sprzeczności; oraz

2.7 Przestrzeganie praktyk i postanowień w sprawie przyjmowania upominków i sum pieniężnych od użytkowników usług i opiekunów.

3 Do obowiązków pracowników należy promowanie niezależności użytkowników usług przy jednoczesnym unikaniu w miarę możliwości przypadków narażania ich na sytuacje niebezpieczne lub stanowiące potencjalne zagrożenie

Oznacza to:

- 3.1 Promowanie niezależności odbiorców usług przy jednoczesnym udzielaniu im wsparcia umożliwiając im lepsze zrozumienie i egzekwowanie swoich praw;
- 3.2 Przeciwdziałanie się, zgodnie z oficjalnymi przepisami i zasadami postępowania, jakimkolwiek formom zachowań stwarzającym zagrożenie, poniżającym, dyskryminującym lub mających na celu umyślne wykorzystanie drugiej osoby;
- 3.3 Postępowanie w sposób nie narażający osób zaangażowanych ani osób trzecich na bezpośrednie zagrożenie zachowaniami niebezpiecznym czy poniżającymi w miejscu pracy;
- 3.4 Informowanie pracodawcy lub odpowiednich organów o trudnościach źródłowych lub operacyjnych uniemożliwiających świadczenie bezpiecznych usług w ramach sektora opieki społecznej;
- 3.5 Informowanie pracodawcy lub odpowiednich organów o zachowaniach współpracowników, które mogą stwarzać zagrożenie lub wpływać w niekorzystny sposób na jakość świadczonych usług;
- 3.6 Stosowanie się do przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy wraz z uwzględnieniem postanowień dotyczących spożywania nielegalnych substancji odurzających;
- 3.7 Pomoc użytkownikom usług i opiekunom w sprawie składania zażaleń, traktowanie przypadków niezadowolienia z należytą powagą, rozpatrywanie ich lub przekazywanie odpowiednim osobom; oraz

3.8 Świadome i odpowiedzialne korzystanie z wyznaczonego zakresu uprawnień służbowych wynikających z pracy z odbiorcami usług sektora opieki społecznej.

4 Do obowiązków pracowników należy promowanie niezależności osób korzystających z usług opieki społecznej przy jednoczesnym unikaniu w miarę możliwości przypadków narażania ich na sytuacje niebezpieczne i stanowiące potencjalne zagrożenie

Oznacza to:

- 4.1 Szanowanie praw osób korzystających z usług opieki społecznej do podejmowania ryzyka i jednocześnie udzielanie im wsparcia w celu dokonania oceny realnego i potencjalnego ryzyka dotyczącego bezpośrednio ich samych lub osób trzecich;
- 4.2 Dokonywanie, w świetle postanowień wytycznych, szacunkowej oceny zagrożeń osób korzystających z usług opieki społecznej mogących zaistnieć w wyniku zachowań osób bezpośrednio zaangażowanych lub osób trzecich;
- 4.3 Podejmowanie kroków mających na celu ograniczenie ryzyka osób korzystających z usług opieki społecznej na skutek realnego lub potencjalnego wyrządzenia szkód samym sobie lub osobom trzecim; oraz
- 4.4 Skuteczne informowanie współpracowników i odpowiednich organów o wynikach przeprowadzonych ocen szacunkowego ryzyka i ich znaczeniu.

5 Do obowiązków pracownika opieki społecznej należy działanie w sposób mający na celu rozwijanie i podtrzymywanie publicznego zaufania jakim opinia publiczna darzy opiekę społeczną.

W szczególności pracownikom zabrania się:

- 5.1 Obrażania, zaniedbywania lub wyrządzania jakichkolwiek szkód osobom korzystającym z usług opieki społecznej, opiekunom lub współpracownikom;
- 5.2 Wykorzystywania osób korzystających z usług opieki społecznej, opiekunów lub współpracowników w jakikolwiek sposób;
- 5.3 Nadużywania zaufania osób korzystających z usług opieki społecznej, opiekunów lub dostępu do informacji dotyczących danych osobowych osób, mienia lub miejsca pracy;
- 5.4 Nawiązywania nieodpowiednich stosunków osobistych z osobami korzystającymi z usług opieki społecznej;
- 5.5 Bezprawnego i nieuzasadnionego dyskryminowania osób korzystających z usług opieki społecznej;
- 5.6 Przyzwalania na jakiegokolwiek formy bezprawnego i nieuzasadnionego dyskryminowania osób korzystających z usług opieki społecznej opiekunów czy współpracowników;
- 5.7 Narażania siebie lub osób trzecich na niepotrzebne ryzyko; lub
- 5.8 Zachowania się w miejscu lub poza miejscem pracy, w sposób, który poddawałby w wątpliwość stosowność wyboru pracownika do pełnienia służby w ramach opieki społecznej.

6 Pracownik odpowiedzialny będzie za zapewnienie utrzymania jakości świadczonych usług na odpowiednim poziomie poprzez zdobywanie wiedzy i rozwój umiejętności.

Oznacza to:

- 6.1 Utrzymywanie jakości wykonywanej pracy na odpowiednim poziomie i wykonywanie jej w sposób zgodny z prawem, bezpieczny i efektywny;
- 6.2 Monitorowanie i prowadzenie na bieżąco przejrzystej i dokładnej dokumentacji z prowadzonych czynności służbowych zgodnie z wymaganiami stawianymi na danym stanowisku pracy,

- 6.3 Informowanie pracodawcy lub odpowiednich organów o jakichkolwiek trudnościach osobistych, które mogą mieć wpływ na zdolność wykonywania obowiązków w sposób bezpieczny i kompetentny;
- 6.4 Ubieganie się o pomoc od pracodawcy lub innych odpowiednich organów w przypadku niemożności wykonywania powierzonego zakresu obowiązków w sposób zadawalający w wyniku braku odpowiednich kwalifikacji lub niepewności co do sposobu postępowania w sprawie jakichkolwiek aspektów powierzonych mu obowiązków służbowych;
- 6.5 Otwarte i twórcze współdziałanie z współpracownikami i traktowanie ich z szacunkiem;
- 6.6 Odpowiedzialność za pracę zlecaną podwładnym;
- 6.7 Uznawanie i szanowanie współpracowników z innych pokrewnych instytucji, wykorzystanie ich ekspertyzy oraz współpraca z nimi; jak również
- 6.8 Podejmowanie i uczestniczenie w szkoleniach mających na celu podnoszenie poziomu wiedzy i zdobywanie umiejętności oraz praca na rzecz kształcenia i rozwoju współpracowników.

General Social Care Council

Goldings House

2 Hay's Lane

London

SE1 2HB

020 7397 5100

[www.gsccl.org.uk](http://www.gsccl.org.uk)

Prawa autorskie General Social Care Council 2002