

Профессиональный кодекс социальных работников

и

организаций сферы социальных услуг

Сентябрь 2002

Организации сферы социальных услуг

Введение

Данный документ содержит установленные нормы и правила для социальных работников и организаций сферы социальных услуг, описывающие этические и практические нормы, в рамках которых они должны работать. Целью данного введения, также приводимого в Профессиональном кодексе работников социальной сферы, является помощь в понимании предназначения кодекса и того, что означает данный кодекс для Вас, как для социального работника, работодателя, клиента социальной службы или представителя общества.

Генеральный Совет по социальному обеспечению начал свою деятельность 1 октября 2001 года, в то же самое время, что и Совет по социальному обеспечению Северной Ирландии, Шотландский Совет социальных служб и Совет по социальному обеспечению Уэльса. Эти Советы занимаются созданием норм и правил и совместно разработали данные кодексы, чтобы внести свой вклад в повышающиеся стандарты в сфере социальных услуг.

В данном документе кодексы для работников и организаций представлены вместе, поскольку они дополняют друг друга и отражают общие обязанности работодателей и работников по обеспечению высоких стандартов.

Что из себя представляет данный кодекс?

Профессиональный кодекс организаций сферы социальных услуг устанавливает обязанности работодателей по регулированию деятельности социальных работников. Впервые подобные нормы описываются на национальном уровне. Кодекс требует, чтобы работодатели придерживались заданных в нем норм, помогали соцработникам следовать своему кодексу и предпринимать соответствующие меры, если работники не выполняют требуемых норм поведения.

Профессиональный кодекс социальных работников – это перечень положений, описывающий нормы профессиональной этики и практики, которым социальные работники должны следовать в своей ежедневной работе. Повторим, что впервые подобные нормы описываются таким образом на национальном уровне, несмотря на то, что у многих организаций есть похожие внутрифирменные нормы и правила. Цель состоит в том, чтобы утвердить необходимые в сфере социального обеспечения нормы и обеспечить понимание работниками того, каких норм поведения ожидают от них работодатели, коллеги, клиенты социальных служб, лица, осуществляющие уход, и общество.

Целью кодекса является отражение существующей добросовестной практики и предполагается, что работники и работодатели признают в этом кодексе те общие нормы, к выполнению которых они уже стремятся. Советы будут способствовать распространению данных норм, делая кодекс доступным широкому кругу.

Как будет использоваться данный кодекс?

Данный кодекс является ключевым шагом в представлении системы регулирования социального обеспечения в четырех странах Соединенного Королевства. Советы отвечают за регистрацию специалистов, работающих в сфере социальных услуг. Официальный список будет представлять из себя документ публичного характера, свидетельствующий о том, что прошедшие регистрацию выполнили все условия, необходимые для включения их в список, и обязались придерживаться норм, заданных в Профессиональном кодексе социальных работников.

Нормы, установленные в Профессиональном кодексе социальных работников, будут учитываться Советами при рассмотрении вопросов неправомерного поведения и принятии решений о целесообразности пребывания зарегистрированного работника в списке.

Какое значение будет иметь кодекс для Вас?

Являясь социальным работником, Вы получите ориентир для направления Вашей деятельности и будете четко представлять, каким этическим нормам Вы должны следовать. Вам предлагается использовать кодекс для проверки собственной практической деятельности и выявления областей, которые можно улучшить.

Как работодателю, Вам станет ясно, какую роль Вы должны играть в регулировании рабочей силы и обеспечении высококачественных социальных услуг. Вам предлагается пересмотреть нормы и правила Вашей организации с учетом норм, установленных в данном кодексе.

Клиентам социальных служб или представителям общества кодекс поможет понять, как социальный работник должен вести себя по отношению к ним и как работодатели должны помогать работникам надлежащим образом выполнять свои обязанности.

Профессиональный кодекс организаций сферы социальных услуг

Целью данного кодекса является разъяснение обязанностей работодателей по регулированию деятельности социальных работников. Цель регулирования работников состоит в защите и поддержке интересов клиентов социальных служб и лиц, осуществляющих уход. Предполагается, что кодекс будет дополнять, а не заменять или дублировать существующие правила организаций, и являться частью более объемного пакета законов, правил и руководств, касающихся наема кадров. Работодатели отвечают за выполнение установленных в данном кодексе норм, предоставление высококачественных услуг и поддержку общественного доверия к социальным службам.

Статус

Национальная комиссия по стандартам социального обеспечения и Инспекция социальных служб будут учитывать данный кодекс при внедрении стандартов социального обеспечения.

Чтобы выполнить свои обязанности по регулированию деятельности социальных работников, их работодатели должны:

- Удостоверяться, что рабочие кадры подходят для данной деятельности и понимают свои роли и обязанности;
- Иметь выраженные на бумаге внутрифирменные политики и процедуры, чтобы обеспечить выполнение работниками Профессионального кодекса социальных работников Генерального совета по социальному обеспечению (ГССО);
- Предоставлять работникам возможность обучения и повышения квалификации, чтобы они могли укреплять и развивать свои навыки и знания;
- Вводить в действие и применять выраженные на бумаге политики и процедуры, помогающие справляться с опасным, дискриминационным и эксплуататорским поведением или отношением; и
- Популяризировать Профессиональный кодекс ГССО среди социальных работников, клиентов и ухаживающих, а также помогать ГССО в его делах.

1 Как работодатель в сфере социальных услуг, Вы должны удостоверяться, что рабочие кадры подходят для социальной работы и понимают свои роли и обязанности;

Это включает:

- 1.1 Применение строгого и тщательного процесса найма и отбора кадров, направленного на то, чтобы обеспечить прием в штат только людей с надлежащими знаниями и навыками и подходящих для работы в сфере социальных услуг;
- 1.2 Проверку на наличие судимостей, присутствие в соответствующих списках и каталогах, а перед подтверждением назначения на должность, оценивание, способны ли люди выполнять обязанности, налагаемые на них будущей работой.
- 1.3 Запрашивание и предоставление надежных рекомендаций;
- 1.4 Предоставление сотрудникам четкой информации об их функциях и обязанностях, о том, каким правовым нормам и внутриорганизационным политикам и процедурам они должны следовать в своей работе; и
- 1.5 Руководство работой сотрудников и организации, обеспечивая высокое качество обслуживания и сервиса.

2 Как работодатель в сфере социальных услуг, Вы должны иметь выраженные на бумаге внутрифирменные политики и процедуры, чтобы обеспечить выполнение работниками Профессионального кодекса социальных работников ГССО.

Это включает:

- 2.1 Внедрение и проверку выраженных на бумаге политик на предмет: конфиденциальности, равных возможностей, оценки риска, злоупотребления наркотиками или алкоголем, ведение учета, а также получение денег или личных подарков от клиентов или ухаживающих;

- 2.2 Эффективное руководство и управление сотрудниками для поддержки эффективной практики и благонадежности, а также поощрение работников обращаться по поводу нехватки чего-либо в их работе;
- 2.3 Наличие внутриорганизационных систем, позволяющих социальным работникам сообщать о недостаточных ресурсах или практических трудностях, могущих мешать предоставлению безопасных услуг; обработка подобных сообщений и переадресовка вопросов соответствующим ведомствам; и
- 2.4 Помощь работникам в выполнении Профессионального кодекса социальных работников ГССО и отсутствие требований выполнить что-либо, что бы подвергло риску следование ими данному кодексу.

3 Как работодатель в сфере социальных услуг, Вы должны предоставлять работникам возможность обучения и повышения квалификации, чтобы они могли укреплять и развивать свои навыки и знания.

Это включает:

- 3.1 Предоставление возможностей введения в курс дела, обучения и повышения квалификации, чтобы помочь социальным работникам эффективно выполнять свою работу и подготовиться к новым и меняющимся функциям и обязанностям;
- 3.2 Содействие предоставлению образования и обучения в области социального обеспечения и социальной работы, включая эффективную оценку рабочего места и практическое обучение;
- 3.3 Оказание помощи подлежащим регистрации сотрудникам в удовлетворении критерия ГССО пригодности к регистрации и его требований о непрерывном повышении квалификации; и

3.4 Реагирование надлежащим образом на обращения социальных работников, ищущих помощи в виду того, что они ощущают себя неспособными или недостаточно подготовленными к выполнению каких-либо аспектов своей работы.

4 Как работодатель в сфере социальных услуг, Вы должны вводить в действие и применять выраженные на бумаге политики и процедуры, помогающие справляться с опасными, дискриминационными и эксплуататорскими действиями и поведением.

Это включает:

4.1 Четкое разъяснение социальным работникам, что запугивание, оскорбление или любая другая форма неправомерной дискриминации недопустимы и принятие мер по борьбе с подобным поведением;

4.2 Введение и поддержка процедур для работников для сообщения о случаях опасного, дискриминационного, оскорбительного и эксплуататорского поведения, а также принятие незамедлительных, эффективных и открытых действий на основании этих сообщений;

4.3 Разъяснение работникам, клиентам социальных служб и ухаживающим, что насилие, угрозы и оскорбления недопустимы, а также обладание четкими политиками и процедурами для сведения риска насилия к минимуму и управления случаями насилия;

4.4 Поддержка социальных работников, получивших травмы или подвергшихся насилию во время своей работы;

4.5 Введение в действие и применение выраженных на бумаге политик и процедур, способствующих благосостоянию сотрудников и предоставлению работникам равных возможностей; и

4.6 Несмотря на то что забота о клиенте и его безопасность является Вашим приоритетом, оказание соответствующей помощи работникам, чья работа страдает из-за нездоровья или алкогольной и наркотической зависимости, и предоставление четких указаний о рамках их работы, пока они проходят курс лечения.

5 Как работодатель в сфере социальных услуг, Вы должны популяризировать Профессиональный кодекс ГССО среди социальных работников, клиентов социальных служб и ухаживающих, а также помогать ГССО в его делах.

Это включает:

- 5.1 Информирование социальных работников о данном кодексе и Вашей ответственности выполнять его предписания;
- 5.2 Информирование социальных работников о Профессиональном кодексе социальных работников ГССО и их личной обязанности следовать предписаниям этого кодекса;
- 5.3 Освещение данного кодекса и Профессионального кодекса социальных работников среди клиентов социальных служб и ухаживающих, а также информирование их о том, как ставить вопросы через Ваши политики и, если необходимо, связываться с ГССО относительно кодексов;
- 5.4 Учет Профессионального кодекса социальных работников ГССО при принятии решений, относящихся к поведению работников;
- 5.5 Информирование ГССО о неправомерном поведении зарегистрированного социального работника, что может поставить под вопрос его регистрацию, и информирование работника о поданном в ГССО отчете; и
- 5.6 Помощь ГССО в его расследованиях и разборах дел и надлежащее реагирование на постановления и решения ГССО.

Социальные работники

Введение

Данный документ содержит установленные нормы и правила для социальных работников и организаций сферы социальных услуг, описывающие этические и практические нормы, в рамках которых они должны работать. Целью данного введения, также приводимого в Профессиональном кодексе организаций сферы социальных услуг, является помощь в понимании предназначения кодекса и того, что означает данный кодекс для Вас, как для социального работника, работодателя, клиента социальной службы или представителя общества.

Генеральный Совет по социальному обеспечению начал свою деятельность 1 октября 2001 года, в то же самое время, что и Совет по социальному обеспечению Северной Ирландии, Шотландский Совет социальных служб и Совет по социальному обеспечению Уэльса. Эти Советы занимаются созданием норм и правил и совместно разработали данные кодексы, чтобы внести свой вклад в повышающиеся стандарты в сфере социальных услуг.

В данном документе кодексы для работников и организаций представлены вместе, поскольку они дополняют друг друга и отражают общие обязанности работодателей и работников по обеспечению высоких стандартов.

Что из себя представляет данный кодекс?

Профессиональный кодекс социальных работников – это перечень положений, описывающий нормы профессиональной этики и практики, которым социальные работники должны следовать в своей ежедневной работе.

Впервые подобные нормы описываются на национальном уровне, несмотря на то, что у многих организаций есть похожие внутрифирменные нормы и правила. Цель состоит в том, чтобы утвердить необходимые в сфере

социального обеспечения нормы и обеспечить понимание работниками того, каких норм поведения ожидают от них работодатели, коллеги, клиенты социальных служб, лица, осуществляющие уход, и общество.

Профессиональный кодекс организаций сферы социальных услуг устанавливает обязанности работодателей по регулированию деятельности социальных работников. Повторим, что впервые подобные нормы описываются на национальном уровне. Кодекс требует, чтобы работодатели придерживались заданных в нем норм, помогали соцработникам следовать своему кодексу и предпринимать соответствующие меры, если работники не выполняют требуемых норм поведения.

Целью кодекса является отражение существующей добросовестной практики и предполагается, что работники и работодатели признают в этом кодексе те общие нормы, к выполнению которых они уже стремятся. Советы будут способствовать распространению данных норм, делая кодекс доступным широкому кругу.

Как будет использоваться данный кодекс?

Данный кодекс является ключевым шагом в представлении системы регулирования социального обеспечения в четырех странах Соединенного Королевства. Советы отвечают за регистрацию специалистов, работающих в сфере социальных услуг. Официальный список будет представлять из себя документ публичного характера, свидетельствующий о том, что прошедшие регистрацию выполнили все условия, необходимые для включения их в список, и обязались придерживаться норм, заданных в Профессиональном кодексе социальных работников.

Нормы, установленные в Профессиональном кодексе социальных работников, будут учитываться Советами при рассмотрении вопросов

неправомерного поведения и принятия решений о целесообразности пребывания зарегистрированного работника в списке.

Какое значение будет иметь кодекс для Вас?

Являясь социальным работником, Вы получите ориентир для направления Вашей деятельности и будете четко представлять, каким этическим нормам Вы должны следовать. Вам предлагается использовать кодекс для проверки собственной практической деятельности и выявления областей, которые можно улучшить.

Как работодателю, Вам станет ясно, какую роль Вы должны играть в регулировании рабочей силы и обеспечении высококачественных социальных услуг. Вам предлагается пересмотреть нормы и правила Вашей организации с учетом норм, установленных в данном кодексе.

Клиентам социальных служб или представителям общества кодекс поможет понять, как социальный работник должен вести себя по отношению к ним и как работодатели должны помогать социальным работникам выполнять свои обязанности надлежащим образом.

Профессиональный кодекс социальных работников

Целью данного кодекса является разъяснение, какое поведение ожидается от социальных работников, и информирование клиентов социальных служб и общественность о том, каких норм поведения они могут ожидать от соцработников. Кодекс является частью более объемного пакета законов, практических норм, политик и процедур организаций, которым должен следовать социальный работник. Ответственность социальных работников состоит в обеспечении того, что их поведение не выходит за рамки норм,

установленных в данном кодексе, и что никакие действия или ошибки с их стороны не навредят благополучию клиентов социальных служб.

Статус

Генеральный Совет по социальному обеспечению требует от социальных работников выполнения данного кодекса и может принять меры, если зарегистрированный работник этого не делает.

От работодателя в сфере социальных услуг требуется учитывать данный кодекс при принятии решений относительно поведения своих работников.

Социальный работник должен:

- Защищать права и поддерживать интересы клиентов социальных служб и лиц, осуществляющих уход;
- Стараться создавать и поддерживать доверие клиентов социальных служб и лиц, осуществляющих уход;
- Поддерживать независимость клиентов социальных служб, в то же время по мере возможности защищая их от опасности и ущерба;
- Уважать права клиентов социальных служб, удостоверившись, что их поведение не наносит вреда им самим или другим людям;
- Поддерживать общественное доверие к социальной работе; и
- Быть ответственным за качество своей работы и брать на себя обязательства по поддержанию и совершенствованию своих знаний и навыков.

1 Как социальный работник, Вы должны защищать права и поддерживать интересы клиентов социальных служб и лиц, осуществляющих уход.

Это включает:

- 1.1 Отношение к каждому человеку, как к индивидууму;
- 1.2 Уважение и, где уместно, поддержку индивидуальных мнений и пожеланий как клиентов социальных служб, так и ухаживающих;
- 1.3 Поддержку прав клиентов относительно контроля над собственной жизнью и совершения обоснованного выбора получаемых ими услуг;
- 1.4 Уважение и защиту достоинства и частной жизни клиентов;
- 1.5 Предоставление равных возможностей клиентам и ухаживающим; и
- 1.6 Уважение к многообразию различных культур и ценностей.

2 Как социальный работник, Вы должны стараться создавать и поддерживать доверие клиентов социальных служб и лиц, осуществляющих уход.

Это включает:

- 2.1 Честность и благонадежность;
- 2.2 Общение в нормальной, открытой, откровенной и прямой манере;
- 2.3 Сохранение конфиденциальности информации и четкое разъяснение политики конфиденциальности компании клиентам и ухаживающим;
- 2.4 Надежность и основательность;
- 2.5 Выполнение рабочих обязательств, соглашений и договоренностей, а если это невозможно, объяснение клиентам и ухаживающим причин этого;

- 2.6 Обнародование спорных вопросов, которые могут повлечь конфликты, и гарантирование того, что они не повлияют на Ваши суждения и действия;
- 2.7 Соблюдение политик и процедур, касающихся принятия подарков и денег от клиентов и лиц, осуществляющих уход.

3 Как социальный работник, Вы должны поддерживать независимость клиентов социальных служб, в то же время по мере возможности защищая их от опасности и ущерба.

Это включает:

- 3.1 Поддержку независимости клиентов и помощь им в понимании своих прав и их использовании;
- 3.2 Использование установленных методов и процедур для сообщения и постановки на рассмотрение случаев опасного, оскорбительного, дискриминационного или эксплуататорского поведения или отношения;
- 3.3 Соблюдение правил и процедур, направленных на предохранение Вас и других людей от насилия и оскорблений на работе;
- 3.4 Привлечение внимания начальника или соответствующих ведомств к материальным или практическим трудностям, могущим помешать предоставлению безопасных услуг;
- 3.5 Информирование начальника или соответствующего ведомства о случаях, когда деятельность Ваших коллег является небезопасной или негативно сказывается на выполнении норм социальных услуг;
- 3.6 Соблюдение политики здравоохранения и безопасности компании, включая пункты о злоупотреблении алкоголем или наркотиками;

- 3.7 Помощь клиентам и ухаживающим в подаче жалоб, серьезное рассмотрение поданных жалоб и принятие мер по ним или передачу их соответствующему лицу; и
- 3.8 Осознание и ответственное использование власти, полученной в результате работы с клиентами и лицами, осуществляющими уход.

4 Как социальный работник, Вы должны уважать права клиентов, удостоверяясь, что их поведение не наносит вреда им самим или другим людям.

Это включает:

- 4.1 Признание за клиентами права на риск и помощь в определении и обхождении потенциального и фактического риска для себя или других;
- 4.2 Соблюдение политик и процедур оценки риска для определения содержит ли поведение клиента риск причинения вреда себе или другим;
- 4.3 Принятие необходимых мер для сведения к минимуму риска причинения клиентами фактического или потенциального вреда себе или другим людям; и
- 4.4 Обеспечивание информированности соответствующих коллег и организаций о результатах и последствиях оценок риска.

5 Как социальный работник, Вы должны поддерживать общественное доверие к социальной работе.

В частности, Вы не должны:

- 5.1 Оскорблять, игнорировать или причинять вред клиентам социальных служб, лицам, осуществляющим уход, или коллегам;
- 5.2 Каким-либо образом эксплуатировать клиентов, лиц, осуществляющих уход, или коллег;
- 5.3 Злоупотреблять доверием клиентов и ухаживающих или имеющимся у Вас доступом к личной информации о них или их имуществе, доме или работе;
- 5.4 Вступать в неуместные личные отношения с клиентами;
- 5.5 Незаконно или неоправданно дискриминировать клиентов социальных служб, ухаживающих или коллег;
- 5.6 Потворствовать какой-либо незаконной или неоправданной дискриминации со стороны клиентов, ухаживающих или коллег;
- 5.7 Подвергать себя или других людей ненужному риску; или
- 5.8 На работе или вне ее вести себя таким образом, что Ваша пригодность для социальной работы может быть поставлена под вопрос.

6 Как социальный работник, Вы должны быть ответственным за качество своей работы и брать на себя обязательства по поддержанию и совершенствованию своих знаний и навыков.

Это включает:

- 6.1 Следование соответствующим практическим нормам и использование законных, безопасных и эффективных методов в работе;
- 6.2 Ведение четких и точных записей, как того требуют утвержденные для Вашей работы процедуры;

- 6.3 Информирование начальника или соответствующего ведомства о любых личных трудностях, которые могут помешать Вам выполнять свою работу квалифицированно и безопасно;
- 6.4 Обращение за помощью к Вашему работодателю или соответствующему ведомству, если Вы ощущаете себя неспособными или недостаточно подготовленными к выполнению каких-либо аспектов своей работы, или не знаете, как разрешить возникающие при работе вопросы;
- 6.5 Открытую и совместную работу с коллегами и уважительное отношение к ним;
- 6.6 Признание за собой ответственности за работу, порученную другим работникам;
- 6.7 Признание и уважение полномочий и квалификации работников из других организаций и работу в сотрудничестве с ними; и
- 6.8 Прохождение соответствующего обучения для поддержания и совершенствования своих знаний и навыков и содействие обучению и повышению квалификации других.

General Social Care Council

Goldings House

2 Hay's Lane

London

SE1 2NB

020 7397 5100

www.gsccl.org.uk

© Copyright General Social Care Council 2002