

หลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์
และ
หลักปฏิบัติสำหรับผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

กันยายน 2002

ผู้ว่าจ้างของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

บทนำ

เอกสารฉบับนี้ประกอบด้วยหลักปฏิบัติซึ่งเป็นที่ยอมรับสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์และผู้ว่าจ้างของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ โดยจะมีการอธิบายมาตรฐานของหลักปฏิบัติและวิธีที่พึงปฏิบัติ บทนำนี้ (ซึ่งมีการพิมพ์ซ้ำในหลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์) จะช่วยให้คุณเข้าใจว่าหลักปฏิบัติมีไว้เพื่ออะไร และมีผลกระทบกับคุณ ในฐานะเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ผู้ว่าจ้าง ผู้ให้บริการหรือสมาชิกของสาธารณะอย่างไร

สภาสังคมสงเคราะห์จะเริ่มต้นงานในวันที่ 1 ตุลาคม 2001 ซึ่งเป็นเวลาเดียวกันกับวันเริ่มต้นงานของสภาสังคมสงเคราะห์ไอร์แลนด์เหนือ สภาการบริการสังคมของชาวสก็อต และสภาสังคมสงเคราะห์ของเวลส์ สภามีหน้าที่ในการพัฒนาหลักปฏิบัติและทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาหลักปฏิบัติเหล่านี้ ทั้งนี้ เพื่อมุ่งส่งเสริมมาตรฐานในงานบริการด้านสังคมสงเคราะห์

หลักปฏิบัติสองชุดสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์และผู้ว่าจ้างถูกแสดงร่วมกันในเอกสารฉบับนี้ เนื่องจากมีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน ทั้งเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์และผู้ว่าจ้างมีหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกัน ในการทำให้เกิดความมั่นใจว่างานสังคมสงเคราะห์จะมีมาตรฐานที่สูง

หลักปฏิบัติคืออะไร?

หลักปฏิบัติสำหรับผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์เป็นตัวกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ว่าจ้างในการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ นับเป็นครั้งแรกที่มาตรฐานเหล่านี้ถูกกำหนดในระดับชาติ หลักปฏิบัติระบุว่าผู้ว่าจ้างจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดในหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และต้องสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ปฏิบัติตามหลักปฏิบัติ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขหากเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่คาดหวัง

หลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์คือรายการที่ระบุมาตรฐานในการปฏิบัติวิชาชีพที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน และตามที่กล่าวมาแล้วว่า นี่คือการกำหนดมาตรฐานระดับชาติ ถึงแม้ว่าผู้ว่าจ้างจำนวน

มากจะมีมาตรฐานซึ่งคล้ายกันอยู่แล้ว วัตถุประสงค์ของการตั้งมาตรฐานนี้ก็คือ เพื่อที่จะยืนยันมาตรฐานที่จำเป็นในงานสังคมสงเคราะห์ และเพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ทราบถึงสิ่งที่ผู้ว่าจ้าง เพื่อนร่วมงาน ผู้ใช้บริการ ผู้ดูแลและสาธารณชนคาดหวัง

หลักปฏิบัติมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้เห็นวิธีการปฏิบัติที่ดีที่มีอยู่ และคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์และผู้ว่าจ้างจะรู้จักมาตรฐานที่ใช้ร่วมกันในหลักปฏิบัติ สภาสังคมสงเคราะห์จะทำหน้าที่ในการส่งเสริมให้หลักปฏิบัติดังกล่าวมีการใช้งานอย่างแพร่หลาย

จะใช้หลักปฏิบัติอย่างไร?

หลักปฏิบัติคือขั้นตอนหลักในการแนะนำระบบข้อบังคับสำหรับงานสังคมสงเคราะห์ในสี่ประเทศของ UK สภามีหน้าที่รับผิดชอบการลงทะเบียนของผู้ที่ทำงานด้านสังคมสงเคราะห์เหล่านั้น การลงทะเบียนจะบันทึกข้อมูลว่า ผู้ที่ลงทะเบียนมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดการลงทะเบียน และตกลงที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในหลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

สภาจะใช้มาตรฐานในหลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์เพื่อพิจารณาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความประพฤติอันมิชอบ ว่าเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ผู้นั้นยังสมควรมีชื่ออยู่ในรายการเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่ได้รับการจดทะเบียนหรือไม่

หลักปฏิบัติมีความหมายอะไรสำหรับคุณ?

ในฐานะเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ จะมีกฎเกณฑ์ที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของคุณ และต้องทำความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติที่คุณได้รับการคาดหวังให้บรรลุ คุณควรใช้หลักปฏิบัตินี้เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของคุณ และวิเคราะห์จุดที่สามารถปรับปรุง

ในฐานะของผู้ว่าจ้าง คุณจะได้รับทราบส่วนที่คุณถูกคาดหวังในเรื่องของการควบคุมการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนเพื่อให้งานสังคมสงเคราะห์มีคุณภาพสูง คุณควรทบทวนมาตรฐานในการปฏิบัติและนโยบายเพื่อให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ในหลักปฏิบัติ

ในฐานะของผู้ใช้บริการหรือสมาชิกของสาธารณชน หลักปฏิบัติจะช่วยคุณเข้าใจถึงลักษณะที่เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์พึงปฏิบัติต่อคุณ และวิธีการที่ผู้ว่าจ้างควรสนับสนุนเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์เพื่อให้สามารถทำงานได้ดี

หลักปฏิบัติสำหรับผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

วัตถุประสงค์ของหลักปฏิบัตินี้ คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ว่าจ้างในการควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิและปกป้องผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการและผู้ดูแล หลักปฏิบัติซึ่งมีเจตนาที่จะเสริมในส่วนที่ขาดมากกว่าการทดแทนหรือทำซ้ำในเรื่องของนโยบาย ข้อกำหนด และแนวทางด้านการว่างจ้างพนักงานที่ผู้ว่าจ้างมีอยู่ ผู้ว่าจ้างมีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า ได้บรรลุมาตรฐานที่กำหนดในหลักปฏิบัตินี้ และจัดเตรียมบริการคุณภาพสูง ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการบริการด้านสังคมสงเคราะห์

สถานะ

คณะกรรมการมาตรฐานด้านสังคมสงเคราะห์แห่งชาติและผู้ตรวจสอบการบริการด้านสังคมสงเคราะห์จะใช้หลักปฏิบัตินี้เพื่อบังคับให้เกิดการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสังคมสงเคราะห์

เพื่อให้บรรลุหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ต้อง:

- ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์มีความเหมาะสมและเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
- มีนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมที่จะให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ใช้อ้างอิงในการปฏิบัติตามหลักปฏิบัติของสภาสังคมสงเคราะห์ (GSCC) สำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

- จัดเตรียมแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์พัฒนา ศักยภาพ ความรู้ และความชำนาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
 - จัดเตรียมนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อจัดการเกี่ยวกับ ความประพฤติและการปฏิบัติที่เป็นอันตราย แบ่งแยกกีดกัน หรือแสวงหาผลประโยชน์ อันมิชอบ และ
 - ส่งเสริมการใช้งานหลักปฏิบัติของ GSCC ให้กับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์, ผู้ให้บริการ และผู้ดูแล และให้ร่วมมือในการดำเนินการของ GSCC
- 1 ในฐานะผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าได้บุคคลที่เหมาะสมที่จะเป็นเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ซึ่งเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ของตน

รวมทั้ง:

- 1.1 ใช้กระบวนการรับสมัครและคัดเลือกพนักงานที่เข้มงวดและถี่ถ้วน ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่า เฉพาะผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ และคุณสมบัติที่เหมาะสมเท่านั้นที่จะเข้ามาเป็น เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ของคุณได้
- 1.2 ตรวจสอบประวัติทางด้านการกระทำผิดทางอาญา การลงทะเบียนที่เกี่ยวข้อง และ ประเมินความเหมาะสมและความสามารถในการดำเนินการในตำแหน่งที่ได้รับคัดเลือก ก่อนที่ยินยอมรับเข้ามาทำงาน
- 1.3 ค้นหาและให้แหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้
- 1.4 ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ บทบัญญัติทาง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กรที่เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตาม

1.5 บริหารผลงานของพนักงานและองค์กรเพื่อให้มั่นใจการบริการที่มีคุณภาพสูงและการดูแลเอาใจใส่

2 ในฐานะที่เป็นผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณจะต้องมีนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมที่จะให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ใช้อ้างอิงในการปฏิบัติตามหลักปฏิบัติของสภาสังคมสงเคราะห์ (GSCC) สำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

รวมทั้ง:

2.1 ดำเนินการและติดตามนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับ: ความลับ; การให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน; การใช้ในทางผิด; ความเก็บบันทึก; และการรับเงินหรือของขวัญส่วนบุคคลจากผู้ใช้บริการหรือผู้ดูแล

2.2 จัดการและการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสนับสนุนให้มีการปฏิบัติและความประพฤติที่ดี รวมทั้งสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อบกพร่องของตนเองเพื่อการแก้ไขและปรับปรุง

2.3 มีระบบที่จะเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์รายงานทรัพยากรที่ไม่เพียงพอหรืออุปสรรคในการดำเนินการซึ่งอาจกีดขวางการทำงาน และทำงานร่วมกับพวกเขาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้ และ

2.4 สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ปฏิบัติตามหลักปฏิบัติของ GSCC สำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ และไม่ขอให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ดำเนินการใดๆ ที่อาจทำให้ความสอดคล้องกับหลักปฏิบัตินั้นอยู่ในภาวะที่เสี่ยง

3 ในฐานะของผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณต้องจัดเตรียมแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์พัฒนาศักยภาพ ความรู้ และความชำนาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

รวมทั้ง:

- 3.1 ให้คำแนะนำ โอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเตรียมตัวสำหรับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ที่เปลี่ยนไป
 - 3.2 ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์ รวมถึงระบบการประเมินที่ได้ผลและการเรียนรู้ในทางปฏิบัติ
 - 3.3 สนับสนุนพนักงานที่ลงทะเบียนเพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์การมีสิทธิเข้ารับเลือกของ GSCC สำหรับการลงทะเบียนและข้อกำหนดทางด้านการพัฒนาความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ และ
 - 3.4 ตอบสนองอย่างเหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่ต้องการความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากความไม่ชำนาญงาน หรือไม่มีการเตรียมตัวที่เพียงพอในการดำเนินงานของตน
- 4 ในฐานะผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์, คุณต้องจัดเตรียมและดำเนินการตามนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อจัดการเกี่ยวกับความประพฤติและการปฏิบัติที่เป็นอันตราย แบ่งแยกกีดกัน หรือแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบ

รวมทั้ง:

- 4.1 ทำให้เกิดความชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ว่า ความประพฤติอันมิชอบ การข่มขู่คุกคาม การแบ่งแยกกีดกันอย่างไม่เป็นธรรม เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ และต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความประพฤติเช่นนั้น
- 4.2 จัดให้มีและส่งเสริมขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่จะรายงาน ความประพฤติและการปฏิบัติที่เป็นอันตราย การแบ่งแยกกีดกัน หรือแสวงหาผล

ประโยชน์อันมีขอบ และจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทันทีอย่างมีประสิทธิภาพและ
เปิดเผย

- 4.3 ทำให้เกิดความชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการและผู้ดูแลว่า ความรุนแรง การข่มขู่คุกคาม หรือการใช้อำนาจในทางผิดเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ และมีนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนสำหรับการลดความเสี่ยงของความรุนแรง และการจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงนั้น
 - 4.4 ให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่ประสบอาการบาดเจ็บหรือเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในระหว่างปฏิบัติงาน
 - 4.5 จัดให้มีนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อส่งเสริมสวัสดิการสำหรับพนักงานและให้โอกาสที่เท่าเทียมกันสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ และ
 - 4.6 แม้ว่าการเอาใจใส่และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการคือสิ่งสำคัญสูงสุดสำหรับคุณ แต่การให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่ป่วย ดิถยา หรือแอลกอฮอล์ก็เป็นเรื่องที่สำคัญ คุณต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อจำกัดในงานในขณะที่เจ้าหน้าที่เหล่านั้นกำลังได้รับการบำบัดรักษา
- 5 ในฐานะผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณต้องส่งเสริมการใช้หลักปฏิบัติของ GSCC สำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการและผู้ดูแล และให้ร่วมมือกับการดำเนินการของ GSCC

รวมทั้ง:

- 5.1 แจ้งเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับหลักปฏิบัตินี้และหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อนำไปปฏิบัติตาม

- 5.2 แจ้งเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับหลักปฏิบัติของ GSCC สำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์และหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนบุคคลเพื่อให้บรรลุตามหลักปฏิบัตินั้น
- 5.3 ทำให้ผู้ใช้บริการและผู้ดูแลตระหนักถึงหลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ และแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับวิธีเสนอประเด็นปัญหาตามนโยบายของคุณ และถ้าจำเป็นติดต่อ GSCC ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลักปฏิบัติ
- 5.4 ใช้หลักปฏิบัติของ GSCC สำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ในการตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับความประพฤติของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์
- 5.5 แจ้งผู้ตรวจสอบ GSCC เกี่ยวกับความประพฤติที่มีขอบใดๆ ของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่ได้รับการลงทะเบียน ซึ่งการลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่นั้นจะถูกนำมาเป็นประเด็นพิจารณา รวมทั้งแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องว่ามีการรายงานความประพฤติเช่นนั้นมายัง GSCC
- 5.6 ให้ความร่วมมือกับการตรวจสอบและการไต่สวนของ GSCC และตอบสนองอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับข้อมูลที่พบและผลการตัดสินใจของ GSCC

เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

บทนำ

เอกสารฉบับนี้ประกอบด้วยหลักปฏิบัติซึ่งเป็นที่ยอมรับสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์และผู้ว่าจ้างของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ โดยจะมีการอธิบายมาตรฐานของหลักปฏิบัติและวิธีที่พึงปฏิบัติ บทนำนี้ (ซึ่งมีการพิมพ์ซ้ำในหลักปฏิบัติสำหรับผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์) จะช่วยให้คุณเข้าใจว่าหลักปฏิบัติมีไว้เพื่ออะไร และมีผลกระทบกับคุณ ในฐานะเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ผู้ว่าจ้าง ผู้ให้บริการ หรือสมาชิกของสาธารณะอย่างไร

สภาสังคมสงเคราะห์จะเริ่มต้นงานในวันที่ 1 ตุลาคม 2001 ซึ่งเป็นเวลาเดียวกันกับวันเริ่มต้นงานของสภาสังคมสงเคราะห์ไอร์แลนด์เหนือ สภาการบริการสังคมของชาวสก๊อต และสภาสังคมสงเคราะห์ของเวลส์ สภามีหน้าที่ในการพัฒนาหลักปฏิบัติและทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาหลักปฏิบัติเหล่านี้ ทั้งนี้ เพื่อมุ่งส่งเสริมมาตรฐานในงานบริการด้านสังคมสงเคราะห์

หลักปฏิบัติสองชุดสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์และผู้ว่าจ้างถูกแสดงร่วมกันในเอกสารฉบับนี้ เนื่องจากมีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน ทั้งเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์และผู้ว่าจ้างมีหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกัน ในการทำให้เกิดความมั่นใจว่างานสังคมสงเคราะห์จะมีมาตรฐานที่สูง

หลักปฏิบัติคืออะไร?

หลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์คือรายการที่ระบุมาตรฐานในการปฏิบัติวิชาชีพที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน นี่คือการครั้งแรกที่มีการกำหนดมาตรฐานระดับชาติ ถึงแม้ว่าผู้ว่าจ้างจำนวนมากจะมีมาตรฐานซึ่งคล้ายกันอยู่แล้ว วัตถุประสงค์ของการตั้งมาตรฐานนี้ก็เพื่อที่จะยืนยันมาตรฐานที่จำเป็นในงานสังคมสงเคราะห์ และเพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ทราบถึงสิ่งผู้ว่าจ้างเพื่อนร่วมงาน ผู้ให้บริการ ผู้ดูแลและสาธารณชนคาดหวัง

หลักปฏิบัติสำหรับผู้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์เป็นตัวกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง ในการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ นับเป็นครั้งแรกที่มาตรฐาน เหล่านี้ถูกกำหนดในระดับชาติ หลักปฏิบัติระบุว่าผู้ว่าจ้างจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่ กำหนดในหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และต้องสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ปฏิบัติ ตามหลักปฏิบัติ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขหากเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ไม่สามารถปฏิบัติตาม มาตรฐานที่คาดหวัง

หลักปฏิบัติมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้เห็นวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดที่มีอยู่ และคาดหวังว่า เจ้า หน้าที่สังคมสงเคราะห์และผู้ว่าจ้างจะรู้จักมาตรฐานที่ใช้ร่วมกันในหลักปฏิบัติ สภาสังคม สงเคราะห์จะทำหน้าที่ในการส่งเสริมให้หลักปฏิบัติดังกล่าวมีการใช้งานอย่างแพร่หลาย

จะใช้หลักปฏิบัติอย่างไร?

หลักปฏิบัติคือขั้นตอนหลักในการแนะนำระบบข้อบังคับสำหรับงานสังคมสงเคราะห์ในสี่ ประเทศของ UK สภามีหน้าที่รับผิดชอบการลงทะเบียนของผู้ที่ทำงานด้านสังคม สงเคราะห์เหล่านั้น การลงทะเบียนจะบันทึกข้อมูลว่า ผู้ที่ลงทะเบียนมีคุณสมบัติตามข้อ กำหนดการลงทะเบียน และตกลงที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในหลักปฏิบัติสำหรับ เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

สภาจะใช้มาตรฐานในหลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์เพื่อพิจารณาถึงประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยอันมิชอบ ว่าเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ผู้นั้นยังสมควรมีชื่ออยู่ ในรายการเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่ได้รับการจดทะเบียนหรือไม่

หลักปฏิบัติมีความหมายอะไรสำหรับคุณ?

ในฐานะเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ จะมีกฎเกณฑ์ที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของคุณ และต้องทำความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติที่คุณได้รับการคาดหวังให้ บรรลุ คุณควรใช้หลักปฏิบัตินี้เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของคุณ และวิเคราะห์จุดที่ สามารถปรับปรุง

ในฐานะของผู้ว่าจ้าง คุณจะได้รับทราบส่วนที่คุณถูกคาดหวังในเรื่องของการควบคุมการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนเพื่อให้งานสังคมสงเคราะห์มีคุณภาพสูง คุณควรทบทวนมาตรฐานในการปฏิบัติและนโยบายเพื่อให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ในหลักปฏิบัติ

ในฐานะของผู้ใช้บริการหรือสมาชิกของสาธารณชน หลักปฏิบัติจะช่วยคุณเข้าใจถึงลักษณะที่เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์พึงปฏิบัติต่อคุณ และวิธีการที่ผู้ว่าจ้างควรสนับสนุนเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์เพื่อให้สามารถทำงานได้ดี

หลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

วัตถุประสงค์ของหลักปฏิบัตินี้คือ การกำหนดแนวทางความประพฤติที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ และเพื่อแจ้งผู้ให้บริการและสาธารณชนเกี่ยวกับมาตรฐานความประพฤติที่สามารถคาดหวังจากเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ หลักปฏิบัตินี้เป็นรูปแบบหนึ่งของบทบัญญัติทางกฎหมาย มาตรฐานในการปฏิบัติ และนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ว่าจ้างที่เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์จะต้องปฏิบัติตาม เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์มีหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดความมั่นใจว่า ความประพฤติของตนจะไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดในหลักปฏิบัตินี้ และจะไม่มีกรกระทำหรือการดเว้นใดที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของผู้ใช้บริการ

สถานะ

สภาสังคมสงเคราะห์คาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์จะปฏิบัติตามหลักปฏิบัตินี้ และดำเนินการแก้ไขหากเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่ลงทะเบียนไม่สามารถกระทำเช่นนั้นได้

ผู้ว่าจ้างของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องใช้หลักปฏิบัตินี้ในการตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับความประพฤติของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ต้อง:

- ปกป้องสิทธิและคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการและผู้ดูแล

- มุ่งมั่นให้เกิดการสร้าง และรักษาความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการและผู้ดูแล
 - ส่งเสริมในอิสรภาพของผู้ใช้บริการ พร้อมกับปกป้องพวกเขาให้ห่างไกลจากอันตราย
 - เคารพสิทธิของผู้ใช้บริการ พร้อมปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่าความประพฤติของพวกเขาไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อตนเองหรือบุคคลอื่นๆ
 - ยกระดับความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการด้านสังคมสงเคราะห์ และ
 - รับผิดชอบต่อคุณภาพของงาน พร้อมรักษาและการปรับปรุงความรู้ ทักษะและความชำนาญของตน
- 1 ในฐานะของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณจะต้องปกป้องสิทธิและคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการและผู้ดูแล

รวมทั้ง:

- 1.1 ปฏิบัติกับแต่ละบุคคลด้วยความสุภาพ
- 1.2 ให้ความนับถือ และ ถ้าเป็นไปได้ ควรส่งเสริมมุมมองและความปรารถนาส่วนบุคคลของทั้งผู้ให้บริการและผู้ดูแล
- 1.3 สนับสนุนในสิทธิของผู้ใช้บริการในการควบคุมชีวิตของเขาและแจ้งทางเลือกเกี่ยวกับบริการที่เขาจะได้รับ
- 1.4 ให้ความเคารพและรักษาเกียรติและความเป็นส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- 1.5 ส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมกันในโอกาสสำหรับผู้ให้บริการและผู้ดูแล และ

1.6 เคารพในความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและค่านิยม

2 ในฐานะของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณต้องมุ่งมั่นที่จะสร้างและคงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการและผู้ดูแล

รวมทั้ง:

2.1 มีความซื่อตรงและความน่าเชื่อถือ

2.2 ติดต่อสื่อสารอย่างเหมาะสม เปิดเผย และถูกต้องตรงไปตรงมา

2.3 ให้ความเคารพในข้อมูลที่เป็นความลับ และอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน เกี่ยวกับความลับของผู้ใช้บริการและผู้ดูแล

2.4 มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

2.5 ให้คำมั่นสัญญาในการทำงาน ข้อตกลง และการจัดการ และถ้าไม่เป็นไปตามนั้น อธิบายเหตุผลให้กับผู้ใช้บริการและผู้ดูแลอย่างชัดเจน

2.6 ชี้แจงประเด็นปัญหาที่อาจจะสร้างความขัดแย้งในผลประโยชน์และกระทำเพื่อให้แน่ใจว่า สิ่งเหล่านี้ไม่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาและการปฏิบัติของคุณ และ

2.7 ยึดมั่นในนโยบายและการดำเนินการเกี่ยวกับการรับของขวัญและเงินจากผู้ใช้บริการและผู้ดูแล

3 ในฐานะของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณต้องส่งเสริมอิสรภาพของผู้ใช้บริการ พร้อมกับปกป้องพวกเขาให้ห่างไกลจากอันตราย

รวมทั้ง:

- 3.1 ส่งเสริมอิสรภาพของผู้ใช้บริการและช่วยให้พวกเขาเข้าใจและใช้สิทธิของตน
 - 3.2 ใช้กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานที่สร้างขึ้นเพื่อท้าทายและรายงานความประพฤติและการปฏิบัติที่เป็นอันตราย แบ่งแยกกีดกัน หรือแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบ
 - 3.3 แนวทางการปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานนี้ออกแบบมาเพื่อให้คุณและบุคคลอื่นๆ ปลอดภัยจากความรุนแรงและความประพฤติมิชอบในขณะทำงาน
 - 3.4 แจ้งผู้ว่าจ้างของคุณหรือหน่วยงานที่เหมาะสม เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคด้านการทำงานหรือทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ ซึ่งอาจมีผลต่อการให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการอย่างปลอดภัย
 - 3.5 แจ้งผู้ว่าจ้างของคุณหรือหน่วยงานที่เหมาะสม เมื่อพบว่าผู้ร่วมงานของคุณมีความประพฤติหรือการปฏิบัติอันมิชอบซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบ หรือความปลอดภัยในมาตรฐานการดูแลเอาใจใส่
 - 3.6 ปฏิบัติตามนโยบายด้านสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ว่าจ้าง รวมถึง เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้นโยบายในทางที่ผิด
 - 3.7 ให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการและผู้ดูแลในการยื่นคำร้อง และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคำร้องนั้นอย่างจริงจัง โดยการตอบสนองหรือส่งเรื่องไปยังบุคคลที่เหมาะสม และ
 - 3.8 รู้จักและใช้อำนาจที่เหมาะสมในงานต่อผู้ให้บริการและผู้ดูแลด้วยความรับผิดชอบ
- 4 ในฐานะเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณต้องพิจารณาสิทธิของผู้ใช้บริการ และดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าความประพฤติของเขาไม่ทำอันตรายต่อตนเองหรือผู้อื่น

รวมทั้ง:

- 4.1 รู้ว่าผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะรับความเสี่ยงและช่วยเหลือพวกเขาโดยการระบุและจัดการ ศักยภาพและความเสี่ยงที่มีต่อตนเองและผู้อื่นตามความเป็นจริง
 - 4.2 ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการดำเนินการในการประเมินความเสี่ยง ไม่ว่าจะความ ประพฤติของผู้ใช้บริการจะมีความเสี่ยงในการเกิดอันตรายต่อตนเองหรือผู้อื่นหรือไม่ก็ ตาม
 - 4.3 ใช้ขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อที่จะลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการจากอันตรายที่เกิดขึ้นหรือ อาจเกิดขึ้นต่อตนเองหรือผู้อื่น
 - 4.4 ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ร่วมงานหรือหน่วยงานได้รับแจ้งเกี่ยวกับผลลัพธ์และความ หมายจากการประเมินความเสี่ยง
- 5 ในฐานะของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณต้องยกระดับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ของสาธารณชนที่มีต่อการบริการด้านสังคมสงเคราะห์

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณจะต้องไม่:

- 5.1 ใช้อำนาจในทางที่ผิด การละเลยไม่สนใจหรือทำอันตรายแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ดูแล หรือ เพื่อนร่วมงาน
- 5.2 ประพฤติมิชอบต่อผู้ใช้บริการ ผู้ดูแล หรือเพื่อนร่วมงาน ในทางใดๆ
- 5.3 อาศัยความไว้วางใจของผู้ใช้บริการและผู้ดูแลในการประพฤติมิชอบ หรือเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับทรัพย์สิน บ้าน หรือที่ทำงาน
- 5.4 สร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ

- 5.5 แบ่งแยกกีดกันอย่างมิชอบด้วยกฎหมายหรืออคติธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ดูแล หรือเพื่อนร่วมงาน
 - 5.6 ไม่เอาผิดต่อการกระทำที่แบ่งแยกกีดกันอย่างมิชอบด้วยกฎหมายหรืออคติธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ดูแล หรือเพื่อนร่วมงาน
 - 5.7 ทำให้ตนเองหรือผู้อื่นอยู่ในภาวะเสี่ยงโดยไม่จำเป็น หรือ
 - 5.8 มีความประพฤติในลักษณะที่ก่อให้เกิดข้อกังขาต่อความเหมาะสมของคุณที่จะทำงานด้านบริการสังคมสงเคราะห์
- 6 ในฐานะเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ คุณต้องรับผิดชอบต่อคุณภาพของงาน พร้อมรักษาและการปรับปรุงความรู้ ทักษะและความชำนาญของตน

รวมทั้ง:

- 6.1 พยายามบรรลุมาตรฐานการปฏิบัติและการทำงานในลักษณะที่ชอบด้วยกฎหมาย ปลอดภัย และมีประสิทธิผล
- 6.2 คงไว้ซึ่งข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องตามที่กำหนดโดยขั้นตอนการดำเนินงานที่จัดให้มีขึ้นสำหรับงานของคุณ
- 6.3 แจ้งผู้ว่าจ้างของคุณ หรือหน่วยงานที่เหมาะสมเกี่ยวกับอุปสรรคส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย
- 6.4 แจ้งผู้ว่าจ้างของคุณ หรือหน่วยงานที่เหมาะสมหากคุณรู้สึกว่าคุณไม่สามารถหรือมีการเตรียมตัวที่ไม่เพียงพอในการดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานของคุณ หรือไม่แน่ใจว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อไป

- 6.5 ทำงานอย่างเปิดเผยและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความสุภาพ
- 6.6 ทราบถึงความรับผิดชอบที่คงเหลือในงานที่คุณมอบหมายให้กับเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์อื่นๆ
- 6.7 ทราบและเคารพในบทบาทหน้าที่และความชำนาญของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์จากหน่วยงานอื่นๆ พร้อมทั้งประสานงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
- 6.8 เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้และความชำนาญของคุณ และร่วมถ่ายทอดความรู้และความชำนาญเพื่อพัฒนาบุคคลอื่นๆ

สภาสังคมสงเคราะห์

Goldings House

2 Hay's Lane

London

SE1 2HB

020 7397 5100

www.gsc.org.uk

© สงวนลิขสิทธิ์ สภาสังคมสงเคราะห์ 2002