

Правила поведінки та діяльності працівників суспільного
піклування та

Правила поведінки та діяльності наймачів працівників
суспільного піклування

Вересень 2002

Наймачі працівників суспільного піклування

Вступ

Цей документ містить правила для працівників суспільного піклування та наймачів працівників суспільного піклування, що описують норми поведінки та діяльності, в рамках яких вони повинні працювати. Цей вступ, що також повторюється у "Правилах поведінки та діяльності працівників суспільного піклування", допоможе вам краще зрозуміти, для чого впроваджено ці правила, що вони означають для вас, як для соціального працівника, наймача, користувача послуг та члена громадськості.

Генеральна рада суспільного піклування розпочала свою роботу 1-го жовтня 2001 р., тоді, коли почали працювати Рада суспільного піклування Північної Ірландії, Рада соціальних служб Шотландії та Рада піклування Уельсу. Ці ради мають завдання розробляти правила поведінки та діяльності і разом розробляють ці правила, як частину їх внеску до підвищення стандартів роботи служб суспільного піклування.

Дві збірки правил - для працівників та для наймачів - представлені разом у цьому документі, тому що вони доповнюють та відображають взаємні зобов'язання працівників та наймачів для забезпечення високих стандартів роботи.

Що представляють собою ці правила?

Правила поведінки та діяльності наймачів працівників суспільного піклування встановлюють відповідальність наймачів за керівництво працівниками соціальної сфери. Уперше такі стандарти було встановлено на державному рівні. Правила вимагають, щоб наймачі дотримувались викладених у них стандартів, підтримували працівників у дотриманні цих правил та вдавалися до належних дій у разі якщо працівники не дотримуються стандартів поведінки.

Правила поведінки та діяльності працівників суспільного піклування - це перелік тверджень, що описують стандарти професійної поведінки та діяльності, дотримання яких вимагається від соціальних працівників у їх повсякденній роботі. Знову таки, ці стандарти прийнято на державному рівні вперше, хоча багато наймачів вже впровадили подібні норми на місцевому рівні. Метою є підтвердити стандарти, яких вимагає соціальна сфера, та гарантувати, що працівники будуть обізнані з вимогами стандартів щодо поведінки, дотримання яких очікують від них наймачі, співробітників, користувачі послуг та громадськість.

Правила мали на меті відобразити існуючі звичаї поведінки та діяльності, тому очікується, що наймачі побачать у них ті спільні норми, до яких вони прагнули до цього. Ради пропагуватимуть ці стандарти, роблячи їх доступними широкому загалу.

Як застосовувати ці правила?

Ці правила є ключовим кроком до впровадження системи управління соціальним забезпеченням у чотирьох регіонах Великобританії. Ради відповідають за реєстрацію тих, хто працює у соціальній сфері. Для цього існує громадський реєстр, що складається із записів про те, що занесені до нього особи відповідають вимогам та погодилися дотримуватися стандартів Правил поведінки та діяльності працівників суспільного піклування.

Ради враховуватимуть стандарти, зафіксовані Нормами поведінки та діяльності працівників суспільного піклування, у розгляді справ про неналежну поведінку та прийнятті рішень про те, чи має право окремих працівників залишатися в реєстрі.

Що ці правила означають для вас?

Як соціальний працівник, ви маєте власні критерії поведінки та діяльності і розумієте, дотримання яких норм поведінки від вас очікується. Вам пропонується застосувати ці

правила для перевірки власної діяльності і розшукати в ній ті аспекти, які можна покращити.

Як наймач соціальних працівників, ви знаєте про ту роль, яку ви маєте відігравати у керівництві робітниками та забезпеченні високої якості соціальних послуг. Вам пропонується переглянути власні норми діяльності та підходи щодо керівництва у світлі стандартів, викладених у цих правилах.

Як користувачеві соціальних послуг або члену громадськості, ці правила допоможуть вам зрозуміти, як повинні ставитися до вас соціальні працівники, та як наймачі мають підтримувати соціальних працівників у їх діяльності.

Правила наймачів соціальних працівників

Метою цих правил є встановлення відповідальності наймачів щодо працівників суспільного піклування. Метою управління робітниками є захист інтересів користувачів та доглядальниць. Ці правила не заміняють, а доповнюють чи дублюють існуючі підходи наймачів та складають частину великого пакету законів, нормативних актів та вимог щодо наймання персоналу. Наймачі відповідають за дотримання стандартів, викладених у цих правилах, забезпечують високу якість послуг та сприяють довірі громадськості до соціальних послуг.

Статус

Державна комісія соціальних стандартів та Інспекція соціальних послуг враховуватимуть ці правила у покращенні стандартів соціальних послуг.

Для виконання своїх обов'язків щодо управління персоналом наймач працівників суспільного піклування має:

- Переконатися, що кожна конкретна особа підходить для включення до персоналу та розуміє свої завдання та відповідальність;
- Мати викладені у письмовій формі установки та процедури для того, щоби працівники суспільного піклування дотримувалися Правил поведінки та діяльності працівника суспільного піклування, затверджених Генеральною радою суспільного піклування (ГРСП);
- Забезпечити навчання та віднаходження нових можливостей для покращення навичок та вмінь соціальних працівників;
- Впроваджувати викладені у письмовій формі установки та процедури щодо небезпечної, дискримінаційної та експлуататорської поведінки та діяльності; та
- Пропагувати Правила поведінки та діяльності ГРСП працівникам суспільного піклування, користувачам послуг, доглядальницям, сприяти розгляду справ ГРСП.

1 Як наймач соціальних працівників, ви маєте переконатися, що кожна окрема особа підходить для включення до персоналу та розуміє свою роль та обов'язки.

Це включає наступне:

- 1.1 Використовуючи досконалі та продумані процедури наймання та підбору, забезпечувати, щоб лише особи з належними знаннями та навичками, прийнятні для соціальної роботи, входили до персоналу;
- 1.2 Перевірка відсутності попередніх злочинів, перевірка відповідних реєстрів та показників щодо того, чи зможе окрема особа виконувати свої обов'язки, для яких вона наймається, до призначення;

- 1.3 Знаходження та забезпечення надійних рекомендацій;
- 1.4 Надання персоналу чіткої інформації про його роль та відповідальність, відповідні акти законодавства та організаційні підходи й процедури, яких він має дотримуватися у своїй роботі;
- 1.5 Управління діяльністю персоналу та організація для забезпечення високої якості послуг.

2 Як наймач працівників суспільного піклування, ви повинні мати у письмовій формі установки та процедури, які дозволятимуть працівникам дотримуватися Правил поведінки та діяльності працівника суспільного піклування ГРСП.

Це включає наступне:

- 2.1 Впровадження письмових установок та стеження за: конфіденційністю; рівністю можливостей; оцінкою ризиків; зловживанням алкоголем чи наркотиками; ведення записів; одержанням грошей чи подарунків від користувачів послуг чи доглядальниць;
- 2.2 Ефективне управління та нагляд за персоналом для підтримання ефективної роботи та належної поведінки, допомога персоналу у долатті недоліків;
- 2.3 Забезпечення наявності системи, що дозволяє соціальним працівникам звітувати про неадекватність ресурсів чи складнощі у роботі, що можуть впливати на соціальне забезпечення, робота з ними та відповідними органами у цих питаннях; та

- 2.4 Підтримка працівників у дотриманні правил поведінки та діяльності працівників суспільного піклування ГРСП, не вимагати від них жодних дій, що можуть зашкодити дотриманню цих правил.

3 Як наймач працівників суспільного піклування, ви маєте забезпечити тренування та знаходження нових можливостей для розвитку навичок та здібностей працівників.

Це включає наступне:

- 3.1 Забезпечення ознайомлення, навчання та знаходження нових можливостей для того, щоб допомогти соціальним працівникам ефективно виконувати свою роботу та готуватися до зміни посади та відповідальності;
- 3.2 Забезпечення навчання соціальній праці, включаючи ефективну оцінку робочих місць та вивчення правил;
- 3.3 Підтримка персоналу у відправленнях, що мають реєструватися, щодо дотримання критеріїв ГРСП щодо реєстрування та вимог щодо продовження професійного росту; та
- 3.4 Належна відповідь соціальним працівникам, що шукають допомоги внаслідок того, що вони не почувають себе здатними чи належним чином підготовленими для виконання будь-яких аспектів своєї роботи.

4 Як наймач працівників суспільного піклування, ви маєте впровадити письмові установки та процедури для боротьби з небезпечною, дискримінаційною та експлуататорською поведінкою та діяльністю.

Це включає наступне:

- 4.1 Роз'яснення соціальним працівникам, що залякування, ображення та будь-яка форма невинуватої дискримінації не є прийнятними, прийняття заходів для боротьби з такою поведінкою;
- 4.2 Встановлення та поширення процедур для соціальних працівників щодо звітування про небезпечну, дискримінаційну, образливу чи експлуататорську поведінку та діяльність, своєчасний, ефективний та відкритий розгляд цих звітів;
- 4.3 Роз'яснення працівникам соціального забезпечення, користувачам послуг та доглядальницям, що насильство, погрози або образи персоналу не є прийнятними, наявність чітких установок та процедур для мінімізації ризику насильства, розгляд випадків насильства;
- 4.4 Підтримка соціальних працівників, що одержали травми чи постраждали від насильства на роботі;
- 4.5 Впровадження письмових установок та процедур, що сприяють добробуту та рівним можливостям працівників; та
- 4.6 Забезпечуючи, що піклування та безпека користувача є вашим пріоритетом, надання належної допомоги тим соціальним працівникам, на чію роботу впливає стан здоров'я чи залежність від ліків та алкоголю, надання чітких вказівок про обмеження, що накладаються на їх роботу підчас лікування.

5 Як наймач працівників суспільного піклування, ви маєте поширювати правила поведінки та діяльності ГРСП серед працівників, користувачів, доглядальниць, та сприяти діям ГРСП.

Це включає наступне:

- 5.1 Інформування соціальних працівників про ці правила та ваш обов'язок дотримуватися їх;
- 5.2 Інформування соціальних працівників про Правила поведінки та діяльності соціальних працівників ГРСП та про особисту відповідальність за їх дотримання;
- 5.3 Сповіднення користувачів та доглядальниць про ці Правила поведінки та діяльності працівників суспільного піклування, інформування їх про те, як піднімати питання за допомогою ваших організаційних процедур; звернення до ГРСП щодо цих правил, у разі потреби;
- 5.4 Урахування Правил поведінки та діяльності працівників суспільного піклування ГРСП при прийнятті будь-яких рішень щодо поведінки працівників;
- 5.5 Інформування ГРСП про будь-яку неналежну поведінку зареєстрованих соціальних працівників, що може поставити під сумнів їх реєстрацію; інформування відповідних працівників щодо звітів, відправлених до ГРСП щодо них;
- 5.6 Допомога у розслідуваннях та слуханнях ГРСП, належна реакція на результати розслідувань та рішення ГРСП.

Працівники суспільного піклування

Вступ

Цей документ містить правила для працівників суспільного піклування та наймачів працівників суспільного піклування, що описують норми поведінки та діяльності, в рамках яких вони повинні працювати. Цей вступ, що також повторюється у "Правилах для наймачів працівників суспільного піклування", допоможе вам краще зрозуміти, для чого впроваджено ці правила, що вони означають для вас, як для соціального працівника, наймача, користувача послуг та члена громадськості.

Генеральна рада суспільного піклування розпочала свою роботу 1-го жовтня 2001 р., тоді, коли почали працювати Рада суспільного піклування Північної Ірландії, Рада соціальних служб Шотландії та Рада піклування Уельсу. Ці ради мають завдання розробляти правила поведінки та діяльності і разом розробляють ці правила, як частину їх внеску до підвищення стандартів роботи служб суспільного піклування.

Дві збірки правил - для працівників та для наймачів - представлені разом у цьому документі, тому що вони доповнюють та відображають взаємні зобов'язання працівників та наймачів для забезпечення високих стандартів роботи.

Що представляють собою ці правила?

Правила поведінки та діяльності працівників суспільного піклування - це перелік тверджень, що описують стандарти професійної поведінки та діяльності, дотримання яких вимагається від соціальних працівників у їх повсякденній роботі. Уперше такі стандарти було встановлено на державному рівні, хоча багато наймачів вже впровадили подібні стандарти на місцевому рівні. Метою є підтвердити стандарти, яких вимагає соціальна сфера, та гарантувати, що працівники будуть обізнані з

вимогами стандартів щодо поведінки, дотримання яких очікують від них наймачі, співробітників, користувачі послуг та громадськість.

Правила поведінки та діяльності наймачів працівників суспільного піклування встановлюють відповідальність наймачів за керівництво працівниками соціальної сфери. Знову таки, ці стандарти прийнято на державному рівні вперше. Правила вимагають, щоб наймачі дотримувались викладених у них стандартів, підтримували працівників у дотриманні цих правил та вдавалися до належних дій у разі якщо працівники не дотримуються стандартів поведінки.

Правила мали на меті відобразити існуючі звичаї поведінки та діяльності, тому очікується, що наймачі побачать у них ті спільні норми, до яких вони прагнули до цього. Рада пропагуватиме ці стандарти, роблячи їх доступними широкому загалу.

Як застосовувати ці правила?

Ці правила є ключовим кроком до впровадження системи управління соціальним забезпеченням у чотирьох регіонах Великобританії. Ради відповідають за реєстрацію тих, хто працює у соціальній сфері. Для цього існує громадський реєстр, що складається із записів про те, що занесені до нього особи відповідають вимогам та погодилися дотримуватися стандартів Правил поведінки та діяльності працівників суспільного піклування.

Ради враховуватимуть стандарти, зафіксовані Нормами поведінки та діяльності працівників суспільного піклування, у розгляді справ про неналежну поведінку та прийнятті рішень про те, чи має право окремий працівник залишатися в реєстрі.

Що ці правила означають для вас?

Як соціальний працівник, ви маєте власні критерії поведінки та діяльності і розумієте, дотримання яких норм поведінки від вас очікується. Вам пропонується застосувати ці правила для перевірки власної діяльності і розшукати в ній ті аспекти, які можна покращити.

Як наймач соціальних працівників, ви знаєте про ту роль, яку ви маєте відігравати у керівництві працівниками та забезпеченні високої якості соціальних послуг. Вам пропонується переглянути власні норми діяльності та підходи щодо керівництва у світлі стандартів, викладених у цих правилах.

Як користувачеві соціальних послуг або члену громадськості, ці правила допоможуть вам зрозуміти, як повинні ставитися до вас соціальні працівники, та як наймачі мають підтримувати соціальних працівників у їх діяльності.

Правила для працівників суспільного піклування

Метою цих правил є встановлення поведінки, що очікується від працівників суспільного піклування, та інформування користувачів соціальних послуг і громадськості про норми поведінки, які очікуються від соціальних працівників. Вони складають частину великого пакету законів, норм діяльності та підходів і процедур наймачів, яких мають дотримуватися соціальні працівники. Працівники соціального забезпечення відповідають за те, щоб їх поведінка не суперечила нормам, встановленим цими правилами, і щоб ніякі їх дії чи бездіяльність не зашкоджували добробуту користувачів соціальних послуг.

Статус

Генеральна Рада Суспільного піклування очікує, що соціальні працівники дотримуватимуться цих правил, і може вдаватися до відповідних заходів, якщо зареєстровані працівники не робитимуть цього.

Від наймачів соціальних працівників вимагається враховувати ці правила при прийнятті рішень про поведінку їх персоналу.

Працівник суспільного піклування повинен:

- Захищати права та інтереси користувачів послуг та доглядальниць;
- Намагатися забезпечувати довіру з боку користувачів послуг та доглядальниць;
- Сприяти незалежності користувачів послуг, захищаючи їх, наскільки це можливо, від будь-якої небезпеки чи шкоди;
- Поважати права користувачів послуг, намагаючись забезпечити, щоб їх поведінка не зашкоджувала їм самим або іншим людям;
- Підтримувати довіру громадськості до соціальних послуг;
- Відповідати за якість своєї роботи, брати на себе відповідальність за підтримання та покращення знань та навичок.

1 Як працівник суспільного піклування, ви маєте захищати права та інтереси користувачів послуг та доглядальниць.

Це включає наступне:

- 1.1 Розглядати кожну особу як індивідуальність;
- 1.2 Поважати та, де необхідно, сприяти індивідуальним поглядам та побажанням користувачів послуг та доглядальниць;

- 1.3 Сприяння втіленню права користувачів керувати власним життям, інформування про можливості вибору, які вони мають у зв'язку з соціальними послугами;
- 1.4 Поважання та підтримка гідності та приватного життя користувачів послуг;
- 1.5 Сприяння рівним можливостям для користувачів послуг та доглядальниць;
- 1.6 Поважання різниць у культурі та цінностях.

2 Як працівник суспільного піклування, ви повинні намагатися встановлювати та підтримувати довіру з боку користувачів послуг та доглядальниць.

Це включає наступне:

- 2.1 Бути чесним та вартим довіри;
- 2.2 Спілкуватися належним чином, відверто, коректно та щиро;
- 2.3 Поважати конфіденційність інформації, чітко роз'яснювати підходи агенції щодо конфіденційності користувачів послуг та доглядальниць;
- 2.4 Бути надійним;
- 2.5 Виконувати робочі зобов'язання, угоди та домовленості; якщо це не можливо, пояснювати чому;
- 2.6 Заявляти про питання, які можуть спричинити конфлікти інтересів, переконатися, що вони не впливають на ваші ставлення та дії;
- 2.7 Дотримуватися установок та процедур щодо прийняття подарунків та грошей від користувачів послуг та доглядальниць.

3 Як працівник суспільного піклування, ви маєте сприяти незалежності користувачів послуг, захищаючи їх, наскільки можливо, від небезпеки чи шкоди.

Це включає наступне:

- 3.1 Сприяння незалежності користувачів послуг, допомога їм у розумінні та втіленні їх прав;
- 3.2 Застосування встановлених процесів та процедур для недопущення та звітування про небезпечну, образливу, дискримінаційну чи експлуататорську поведінку чи діяльність;
- 3.3 Наступні процедур розроблені для того, щоб захищати вас та інших людей від насильницьких та образливих дій на роботі;
- 3.4 Доповідання наймачеві чи відповідного органу про складнощі з ресурсами чи роботою, що перешкоджають наданню соціальних послуг;
- 3.5 Інформування наймача чи відповідного органу, якщо діяльність колеги може бути небезпечною чи шкідливою для стандартів надання послуг;
- 3.6 Дотримання правил наймача щодо охорони здоров'я та безпеки, включаючи правила щодо зловживання алкоголем чи наркотиками;
- 3.7 Допомога користувачам послуг та доглядальницям у складанні скарг, серйозне ставлення до скарг, реагування на них та доставка відповідним особам;
- 3.8 Усвідомлення та відповідальне використання повноважень, які вам надає робота з користувачами послуг та доглядальницями.

4 Як працівник суспільного піклування, ви маєте поважати права користувачів послуг, коли ви маєте переконатися, що їх поведінка не шкодить їм чи іншим людям.

Це включає наступне:

- 4.1 Визнання того, що користувачі послуг мають право брати на себе ризик, допомога їм ідентифікувати можливі та реальні ризики для них самих та для інших людей;
- 4.2 Дотримуватися підходів та процедур оцінки ризиків для оцінки того, чи представляє поведінка користувачів послуг ризик для них самих та для інших людей;
- 4.3 Прийняття необхідних заходів для мінімізації ризиків користувачів послуг, щоб вони не могли заподіяти не заподіювали шкоди собі чи іншим людям;
- 4.4 Забезпечення, щоб колеги та відповідні агенції були проінформовані про наслідки та висновки оцінки ризиків.

5 Як працівник суспільного піклування, ви маєте підтримувати довіру з боку громадськості до суспільного піклування.

Зокрема, ви не маєте права;

- 5.1 Ображати, ігнорувати користувачів послуг, доглядальниць чи колег та шкодити їм;
- 5.2 Експлуатувати користувачів послуг, доглядальниць та колег у жодний спосіб;
- 5.3 Зловживати довірою користувачів послуг та доглядальниць, доступом до особистої інформації щодо них, їхнього майна, домашнього господарства чи місця роботи;
- 5.4 Створювати неналежні особисті стосунки з користувачами послуг;

- 5.5 Незаконно та невинувачено дискримінувати користувачів послуг, доглядальниць чи колег;
- 5.6 Миритися з будь-якою незаконною чи невинуваченою дискримінацією стосовно користувачів послуг, доглядальниць чи колег;
- 5.7 Піддавати себе чи інших людей непотрібному ризику;
- 5.8 Поводитися на роботі чи у вільний час таким чином, який може поставити під сумнів вашу придатність для роботи у соціальній сфері.

6 Як працівник соціальної сфери ви маєте відповідати за якість вашої роботи, підтримувати та підвищувати рівень ваших знань та навичок.

Це включає наступне:

- 6.1 Дотримання відповідних норм поведінки та діяльності, законна, надійна та ефективна праця;
- 6.2 Ведення чітких та акуратних записів, які вимагаються процедурами, встановленими для вашої роботи;
- 6.3 Інформування вашого наймача чи відповідних органів про будь-які особисті складнощі, що можуть впливати на вашу здатність працювати компетентно та надійно;
- 6.4 Прохання про допомогу з боку наймача чи відповідних органів, якщо ви відчуваєте, що не здатні або не підготовлені адекватним чином до будь-яких аспектів вашої роботи, або якщо ви не певні, як поводитися у конкретній справі.
- 6.5 Працювати відверто, співпрацювати з колегами, ставитися до них із повагою;

- 6.6 Розуміння, що ви залишаєтесь відповідальним за свою роботу, яку ви передали іншому працівникові;
- 6.7 Розуміння та поважання ролі та кваліфікації працівників інших агенцій, співробітництво з ними;
- 6.8 Проходження відповідного навчання для підтримки та підвищення рівня знань та навичок, робити внески до навчання та розвитку інших.

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

020 7397 5100
www.gsc.org.uk

© Copyright General Social Care Council 2002