

Luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội

và

Luật Tác nghiệp cho Chủ thuê Nhân viên  
Chăm sóc Xã hội

Tháng 9, 2002

Chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội

## **Phần giới thiệu**

Tài liệu này bao gồm hai bộ luật tác nghiệp được phê chuẩn cho các nhân viên chăm sóc xã hội và các chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội. Nó miêu tả các tiêu chuẩn đạo đức và lễ lối làm việc của họ. Phần giới thiệu này, cũng được trình bày trong Luật Tác nghiệp cho các Nhân viên Chăm sóc Xã hội, được ấn định để giúp bạn tìm hiểu xem các bộ luật này được sử dụng để làm gì và chúng có nghĩa gì đối với bạn như là một nhân viên chăm sóc xã hội, một chủ thuê, một người sử dụng dịch vụ hay một thành viên của công chúng.

Đại Hội đồng về Chăm sóc Xã hội bắt đầu công việc của mình vào ngày 1 tháng 10 năm 2001. Nó bao gồm Hội đồng Chăm sóc Xã hội bắc Ai-Len, Hội đồng Các Dịch vụ Xã hội xứ Ê-Cốt, và Hội đồng chăm sóc Xã hội xứ Gan. Các Hội đồng này có nhiệm vụ phát triển các bộ luật tác nghiệp và đã hợp tác với nhau để phát triển các bộ luật này như là một phần đóng góp của họ vào việc nâng cao tiêu chuẩn trong các dịch vụ chăm sóc xã hội.

Hai bộ luật cho nhân viên và chủ thuê được trình bày cùng nhau trong tài liệu này bởi vì chúng bổ sung cho nhau và phản ánh những trách nhiệm chung của chủ thuê và nhân viên trong việc bảo đảm các tiêu chuẩn phục vụ xã hội cao.

## **Hai bộ luật này là gì?**

Bộ Luật Tác nghiệp cho Chủ thuê Nhân viên Chăm sóc Xã hội trình bày các trách nhiệm của chủ thuê trong việc điều hành nhân viên chăm sóc xã hội. Đây là lần đầu tiên các tiêu chuẩn như vậy được xây dựng ở cấp quốc gia. Bộ luật yêu cầu rằng các chủ thuê phải tuân thủ các tiêu chuẩn được thể hiện trong bộ luật của họ, giúp các nhân viên chăm sóc xã hội đáp ứng được bộ luật của họ và thực hiện hành động cần thiết khi các nhân viên không đáp ứng được các tiêu chuẩn đạo đức mong muốn.

Bộ Luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội là một danh mục những nhận định miêu tả các tiêu chuẩn đạo đức và thực hành nghề nghiệp cần cho các nhân viên khi họ thực hiện công việc của mình hàng ngày. Đây lại là lần đầu tiên các tiêu chuẩn được trình bày ở cấp quốc gia, mặc dù nhiều chủ thuê đã có các tiêu chuẩn tương tự ở cấp địa phương. Mục đích là để khẳng định các tiêu chuẩn yêu cầu về chăm sóc xã hội và để bảo đảm rằng các nhân viên biết các tiêu chuẩn đạo đức nào chủ thuê, các đồng nghiệp, những người sử dụng dịch vụ, những người chăm sóc và công chúng chờ đợi ở họ.

Các bộ luật được ấn định để phản ánh thói quen tốt hiện hành và người ta tiên đoán rằng nhân viên chăm sóc xã hội và chủ thuê sẽ nhận ra trong hai bộ luật những tiêu chuẩn chung mà họ đã mong đợi. Các Hội đồng sẽ thúc đẩy các tiêu chuẩn này thông qua việc phổ biến chúng rộng rãi.

### **Hai bộ luật này sẽ được sử dụng như thế nào?**

Hai bộ luật này là một bước cơ bản trong việc đưa một hệ thống quy định cho việc chăm sóc xã hội trong bốn quốc gia ở Vương Quốc Liên Hiệp Anh. Các Hội đồng chịu trách nhiệm cho việc đăng kí của những người làm việc trong khu vực chăm sóc xã hội. Bản đăng kí sẽ là một hồ sơ công khai mà những người đăng kí đã đáp ứng được những yêu cầu để được có tên trong bản đăng kí và đã thoả thuận tuân theo các tiêu chuẩn được viết trong Bộ Luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội.

Các Hội đồng sẽ tính đến các tiêu chuẩn được quy định trong Bộ Luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội trong khi xem xét các vấn đề thiếu đạo đức và các quyết định liên quan đến việc liệu một nhân viên đã được đăng kí có còn được nằm trong danh mục đăng kí hay không.

## **Hai bộ luật này có ý nghĩa gì với bạn?**

Là một nhân viên chăm sóc xã hội bạn sẽ có các tiêu chí để hướng dẫn việc tác nghiệp của mình và sẽ phải biết rõ về những tiêu chuẩn đạo đức nào bạn được cho là phải đáp ứng. Bạn được khuyến khích sử dụng các tiêu chuẩn để kiểm tra thói quen riêng của mình và tìm kiếm các lĩnh vực trong đó bạn có thể cải tiến được.

Là chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội bạn sẽ biết mình được chờ đợi phải có chức năng gì trong việc điều hành lực lượng lao động và hỗ trợ việc chăm sóc xã hội có chất lượng cao. Bạn được khuyến khích xem xét lại các tiêu chuẩn tác nghiệp riêng của mình và các chính sách dưới ánh sáng của các tiêu chuẩn quy định trong luật.

Là người sử dụng các dịch vụ hay thành viên của công chúng các bộ luật sẽ giúp bạn tìm hiểu về việc nhân viên chăm sóc xã hội phải cư xử như thế nào đối với bạn và các chủ thuê phải ủng hộ các nhân viên chăm sóc xã hội như thế nào để họ thực hiện tốt được công việc của mình.

## **Bộ luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội**

Mục đích của bộ luật này là trình bày trách nhiệm của chủ thuê trong việc điều hành các nhân viên chăm sóc xã hội. Mục đích của việc điều hành lực lượng lao động là để bảo vệ và khuyến khích những lợi ích của người sử dụng dịch vụ và những người chăm sóc. Bộ luật được ấn định để bổ sung chứ không thay thế hay lặp lại các chính sách hiện hành của chủ thuê và nó hình thành nên một phần của 'gói pháp luật' rộng lớn hơn, các yêu cầu và hướng dẫn liên quan đến việc tuyển dụng đội ngũ cán bộ. Các chủ thuê có trách nhiệm bảo đảm rằng họ đáp ứng được các tiêu chuẩn quy định trong bộ luật, cung cấp các dịch vụ có chất lượng cao và nâng cao độ tin cậy và niềm tin của công chúng trong các dịch vụ chăm sóc xã hội.

## Vị thế

Ủy ban về các Tiêu chuẩn Chăm sóc Quốc gia và Ủy ban Thanh tra các Dịch vụ Xã hội sẽ phải xem xét bộ luật này trong việc hiệu lực hoá các tiêu chuẩn chăm sóc.

Để đáp ứng được các nhiệm vụ của mình trong mối liên hệ với lực lượng lao động chăm sóc xã hội, các chủ thuê phải:

- Bảo đảm rằng nhân viên chăm sóc xã hội phải phù hợp để tham gia vào lực lượng lao động và hiểu được những vai trò và trách nhiệm của mình;
- Có các chính sách và quy trình bằng văn bản phù hợp để giúp các nhân viên chăm sóc xã hội đáp ứng được yêu cầu của Bộ Luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội của Đại Hội đồng về Chăm sóc Xã hội (GSCC).
- Cung cấp các cơ hội đào tạo và phát triển để giúp các nhân viên chăm sóc xã hội củng cố và phát triển các kỹ năng và kiến thức của mình;
- Đặt đúng và thực thi các chính sách và quy trình được viết bằng văn bản để xử lý hành vi và thói quen nguy hiểm, kì thị hay bóc lột; và
- Giới thiệu các Bộ luật tác nghiệp của GSCC cho các nhân viên chăm sóc xã hội, những người sử dụng dịch vụ và những người chăm sóc và cộng tác với các văn kiện của GSCC.

**1** Là chủ thuê chăm sóc xã hội, bạn phải bảo đảm rằng họ phải phù hợp để tham gia vào lực lượng lao động chăm sóc xã hội và phải hiểu được vai trò và nhiệm vụ của họ.

Việc này bao gồm:

- 1.1 Sử dụng quá trình tuyển chọn kĩ lưỡng và nghiêm túc tập trung vào việc bảo đảm rằng chỉ những người có kiến thức và tay nghề phù hợp và những người có khả năng chăm sóc phù hợp mới được phép tham gia vào lực lượng lao động;
- 1.2 Kiểm tra các hồ sơ tội phạm, các danh mục đăng kí phù hợp và các chỉ số và đánh giá xem liệu họ có khả năng tiến hành các nhiệm vụ của công việc mà họ được lựa chọn trước khi khẳng định việc giao nhiệm vụ hay không;
- 1.3 Tìm kiếm và cung cấp các nguồn tham khảo tin cậy;
- 1.4 Cung cấp thông tin rõ ràng cho cán bộ nhân viên về vai trò và nghĩa vụ của họ; luật pháp phù hợp và các chính sách và quy trình tổ chức mà họ phải tuân thủ trong công việc của họ; và
- 1.5 Quản lí việc thực hiện của cán bộ nhân viên và tổ chức để bảo đảm các dịch vụ chăm sóc có chất lượng cao.

**2** Là chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải có các chính sách và quy trình bằng văn bản phù hợp để giúp các nhân viên chăm sóc xã hội đáp ứng được Bộ Luật Tác nghiệp đối với Nhân viên Chăm sóc Xã hội.

Việc làm này bao gồm:

- 2.1 Thực thi và kiểm tra các chính sách thành văn về: sự bí mật; các cơ hội bình đẳng; đánh giá sự rủi ro; lạm dụng chất liệu, giữ hồ sơ; và nhận tiền hay quà tặng cá nhân từ những người sử dụng dịch vụ;

- 2.2 Quản lí có hiệu quả và giám sát đội ngũ cán bộ nhân viên để hỗ trợ việc thực hiện có hiệu quả và đạo đức tốt và hỗ trợ đội ngũ cán bộ nhân viên xử lí những khuyết thiếu trong khi họ thực hiện nhiệm vụ;
- 2.3 Có các hệ thống phù hợp để giúp nhân viên chăm sóc xã hội có thể báo cáo các nguồn lực không đầy đủ hay những khó khăn trong hoạt động mà có thể gây cản trở cho việc chăm sóc an toàn, hợp tác với họ và các cơ quan quyền lực phù hợp để giải quyết những vấn đề đó; và
- 2.4 Hỗ trợ công nhân chăm sóc xã hội đáp ứng được Bộ luật Tác nghiệp cho Công nhân Chăm sóc Xã hội của GSCC và không yêu cầu họ làm bất kì điều gì mà sẽ đặt sự tuân thủ pháp luật của họ vào sự rủi ro.

**3** Là chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải cung cấp các cơ hội đào tạo và phát triển để giúp các nhân viên chăm sóc xã hội củng cố và phát triển kiến thức và tay nghề của họ.

Việc làm này bao gồm:

- 3.1 Phân công, cung cấp các cơ hội đào tạo và phát triển để giúp các nhân viên chăm sóc xã hội thực hiện công việc của mình một cách có hiệu quả và chuẩn bị cho các vai trò và trách nhiệm mới đang thay đổi;
- 3.2 Góp phần vào việc cung cấp giáo dục về nhiệm vụ xã hội và chăm sóc xã hội, bao gồm việc đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc và thực hành học tập;
- 3.3 Hỗ trợ đội ngũ cán bộ nhân viên chuẩn bị đăng kí để đáp ứng được các tiêu chí về tư cách đăng kí và những yêu cầu để tiếp tục phát triển nghề nghiệp của GSCC; và

3.4 Đáp ứng lại một cách phù hợp đối với những nhân viên chăm sóc xã hội tìm kiếm sự giúp đỡ bởi vì họ cảm thấy không đủ khả năng hay không được chuẩn bị đầy đủ để tiến hành bất kì khía cạnh nào của công việc.

4 Là chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải đưa ra và thực thi các chính sách và các quy trình thành văn để xử lí hành vi và thói quen nguy hại, kì thị hay bóc lột.

Việc này bao gồm:

- 4.1 Làm rõ cho nhân viên chăm sóc xã hội biết rằng doạ nạt, sách nhiễu hay bất kì sự kì thị nào không thể biện bạch được cũng đều không thể chấp nhận được và hành động để xử lí những hành vi như vậy;
- 4.2 Xây dựng và phổ biến các quy trình để nhân viên chăm sóc xã hội báo cáo hành vi và thói quen nguy hại, kì thị, lạm dụng hay bóc lột và xử lí các báo cáo này ngay lập tức, có hiệu quả, và công khai;
- 4.3 Làm rõ cho nhân viên chăm sóc xã hội, những người sử dụng dịch vụ và những người chăm sóc biết rằng bạo lực, đe dọa hay hành hạ cán bộ nhân viên là không thể chấp nhận được và có các chính sách và quy trình rõ ràng để giảm thiểu sự rủi ro của bạo lực và quản lí các sự kiện bạo lực;
- 4.4 Giúp đỡ nhân viên chăm sóc xã hội bị bạo lực hay khủng hoảng tinh thần trong công việc của họ;
- 4.5 Đặt ra và thực thi các chính sách và các quy trình thành văn nâng cao phúc lợi của đội ngũ công nhân viên và các cơ hội bình đẳng cho nhân viên; và
- 4.6 Trong khi bảo đảm rằng sự chăm sóc và sự an toàn của người sử dụng dịch vụ là mối ưu tiên của bạn, cung cấp sự giúp đỡ phù hợp cho các nhân viên chăm sóc xã hội mà công việc của họ bị ảnh hưởng bởi sức khoẻ yếu hay phụ thuộc vào ma tuý rượu cần, và đưa ra những hướng dẫn rõ ràng về những giới hạn đối với công việc của họ trong khi họ điều trị.

5 Là chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải giới thiệu các luật tác nghiệp của GSCC cho các nhân viên chăm sóc xã hội, cho những người sử dụng dịch vụ, những người chăm sóc và phải hợp tác với những văn bản của GSCC.

Việc này bao gồm:

- 5.1 Thông tin cho nhân viên chăm sóc xã hội về luật này và trách nhiệm tuân thủ pháp luật của bạn;
- 5.2 Thông tin cho các nhân viên chăm sóc xã hội về Bộ luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội và trách nhiệm cá nhân phải tuân thủ luật pháp của họ;
- 5.3 Làm cho những người sử dụng dịch vụ và những người chăm sóc ý thức được về bộ luật này và Bộ Luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội và thông tin cho họ biết về việc đưa những vấn đề này ra thông qua các chính sách của bạn như thế nào và, nếu cần thiết, liên hệ với GSCC về các bộ luật này;
- 5.4 Xem xét Bộ luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội của GSCC trong khi ra bất kì quyết định nào liên quan đến đạo đức của nhân viên phục vụ;
- 5.5 Thông tin cho GSCC về bất kì hành vi mất đạo đức nào của các nhân viên chăm sóc xã hội có đăng kí mà có thể liên quan đến việc đăng kí của họ và thông báo cho nhân viên có liên quan rằng báo cáo đã được gửi đến GSCC; và
- 5.6 Cộng tác với các cuộc điều tra và điều trần của GSCC và phản ứng phù hợp đối với những tìm kiếm và những quyết định của GSCC.

## Các nhân viên chăm sóc xã hội

### Phần giới thiệu

Tài liệu này bao gồm hai bộ luật tác nghiệp được phê chuẩn cho các nhân viên chăm sóc xã hội và các chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội. Nó miêu tả các tiêu chuẩn đạo đức và lẽ lối làm việc của họ. Phần giới thiệu này, cũng được trình bày trong Luật Tác nghiệp cho Các Nhân viên Chăm sóc Xã hội, được ấn định để giúp bạn tìm hiểu xem các bộ luật này được dùng để làm gì và chúng sẽ có nghĩa gì đối với bạn như là một nhân viên chăm sóc xã hội, một chủ thuê, một người sử dụng dịch vụ hay một thành viên của công chúng.

Đại Hội đồng về Chăm sóc Xã hội bắt đầu công việc của mình vào ngày 1 tháng 10 năm 2001. Nó bao gồm Hội đồng Chăm sóc Xã hội bắc Ai-Len, Hội đồng Các Dịch vụ Xã hội xứ Ê-Cốt, và Hội đồng chăm sóc Xã hội xứ Gan. Các Hội đồng này có nhiệm vụ phát triển các bộ luật tác nghiệp và đã cùng làm việc với nhau để phát triển các bộ luật này như là một phần đóng góp của họ vào việc nâng cao tiêu chuẩn trong các dịch vụ chăm sóc xã hội.

Hai bộ luật cho nhân viên và chủ thuê được trình bày cùng nhau trong tài liệu này bởi vì chúng bổ sung cho nhau và phản ánh những trách nhiệm chung của chủ thuê và nhân viên trong việc bảo đảm các tiêu chuẩn chăm sóc xã hội cao.

### Hai bộ luật này là gì?

Bộ Luật Tác nghiệp cho Chủ thuê Nhân viên Chăm sóc Xã hội là một danh mục các nhận định miêu tả các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp và lẽ lối làm việc cần cho các nhân viên chăm sóc xã hội khi họ thực hiện công việc hàng ngày của mình. Đây là lần đầu tiên các tiêu chuẩn như vậy được xây dựng ở cấp quốc gia, mặc dù nhiều chủ thuê đã có những bộ luật tương tự ở cấp địa phương. Mục đích của nó là nhằm khẳng định các tiêu chuẩn được yêu cầu trong chăm sóc xã hội và để bảo đảm rằng các nhân viên chăm sóc xã hội

biết các tiêu chuẩn đạo đức nào chủ thuê, đồng nghiệp, những người sử dụng dịch vụ, những người chăm sóc và công chúng chờ đợi ở họ.

Bộ Luật Tác nghiệp cho Chủ thuê Nhân viên Chăm sóc Xã hội trình bày các trách nhiệm của chủ thuê trong việc điều hành nhân viên chăm sóc xã hội. Một lần nữa, đây là lần đầu tiên các tiêu chuẩn như vậy được xây dựng ở cấp quốc gia. Bộ luật yêu cầu rằng các chủ thuê phải tuân thủ các tiêu chuẩn được thể hiện trong bộ luật của họ, giúp các nhân viên chăm sóc xã hội đáp ứng được bộ luật của họ và hành động cần thiết khi các nhân viên không đáp ứng được các tiêu chuẩn đạo đức mong muốn.

Hai bộ luật được ấn định để phản ánh thói quen tốt hiện hành và người ta tiên đoán rằng nhân viên chăm sóc xã hội và chủ thuê sẽ nhận thấy trong các bộ luật những tiêu chuẩn chung mà họ đã mong đợi. Các Hội đồng sẽ thúc đẩy các tiêu chuẩn này thông qua việc biến nó có sẵn một cách rộng rãi.

### **Hai bộ luật này sẽ được sử dụng như thế nào?**

Hai bộ luật này là một bước cơ bản trong việc ban hành một hệ thống quy định cho việc chăm sóc xã hội trong bốn quốc gia ở Vương Quốc Liên Hiệp Anh. Các Hội đồng có trách nhiệm cho việc đăng kí của những người làm việc trong khu vực chăm sóc xã hội. Bản đăng kí sẽ là một hồ sơ công khai mà những người đăng kí đã đáp ứng được những yêu cầu để được có tên trong bản đăng kí và đã thoả thuận tuân theo các tiêu chuẩn được viết trong Bộ Luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội.

Các Hội đồng sẽ tính đến các tiêu chuẩn được quy định trong Bộ Luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội trong khi xem xét các vấn đề thiếu đạo đức và các quyết định liên quan đến việc liệu một nhân viên đã đăng kí có được nằm trong danh mục đăng kí hay không.

## **Hai bộ luật này có ý nghĩa gì với bạn?**

Là một nhân viên chăm sóc xã hội bạn sẽ có các tiêu chí để hướng dẫn việc tác nghiệp của mình và sẽ phải biết rõ về những tiêu chuẩn đạo đức nào bạn được cho là phải đáp ứng được. Bạn được khuyến khích sử dụng các tiêu chuẩn để kiểm tra thói quen riêng của mình và tìm kiếm các lĩnh vực trong đó bạn có thể cải tiến được.

Là chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội bạn sẽ biết mình được chờ đợi phải có vai trò gì trong việc điều hành lực lượng lao động và hỗ trợ việc chăm sóc xã hội có chất lượng cao. Bạn được khuyến khích xem xét lại các tiêu chuẩn tác nghiệp riêng của mình và các chính sách dưới ánh sáng của các tiêu chuẩn quy định trong luật.

Là người sử dụng các dịch vụ hay thành viên của xã hội, các bộ luật sẽ giúp bạn hiểu biết về việc nhân viên chăm sóc xã hội phải cư xử như thế nào đối với bạn và các chủ thuê phải ủng hộ các nhân viên chăm sóc xã hội như thế nào để họ thực hiện tốt được công việc của mình.

## **Bộ luật Tác nghiệp cho Nhân viên Chăm sóc Xã hội**

Mục đích của bộ luật này là trình bày đạo đức được chờ đợi ở nhân viên chăm sóc xã hội và để thông tin cho người sử dụng và công chúng biết về các tiêu chuẩn đạo đức mà họ có thể chờ đợi từ các nhân viên chăm sóc xã hội. Nó hình thành nên một phần của 'gói pháp luật', các tiêu chuẩn tác nghiệp và các chính sách của chủ thuê và quy trình mà nhân viên chăm sóc xã hội phải đáp ứng. Nhân viên chăm sóc xã hội có trách nhiệm để bảo đảm rằng đạo đức của họ không bị rơi xuống dưới các tiêu chuẩn được xây dựng trong bộ luật này và rằng không một hành động hay sự lười bỏ nào của họ làm tổn hại đến sự phồn thịnh của những người sử dụng dịch vụ.

## **Vị thế**

Đại Hội đồng về Chăm sóc Xã hội chờ đợi các nhân viên chăm sóc xã hội phải đáp ứng được bộ luật này và có thể hành động nếu nhân viên có đăng kí không tuân thủ pháp luật.

Chủ thuê nhân viên chăm sóc xã hội được yêu cầu phải xem xét bộ luật này trong khi đưa ra bất kì quyết định nào về đạo đức của cán bộ nhân viên trong cơ quan mình.

### **Nhân viên chăm sóc xã hội phải:**

- Bảo vệ quyền lợi và nâng cao lợi ích của người sử dụng dịch vụ và người chăm sóc;
- Cố gắng thiết lập và duy trì độ tin cậy và niềm tin của người sử dụng dịch vụ và người chăm sóc;
- Khuyến khích sự độc lập của người sử dụng dịch vụ trong khi bảo vệ họ càng nhiều càng có thể khỏi nguy cơ hay nguy hại;
- Tôn trọng quyền của những người sử dụng dịch vụ trong khi tìm kiếm để bảo đảm rằng hành vi của họ không làm hại chính họ và những người khác;
- Duy trì độ tin cậy và niềm tin của công chúng vào các dịch vụ chăm sóc xã hội; và
- Chịu trách nhiệm về chất lượng công việc của mình và có trách nhiệm duy trì và nâng cao kiến thức và tay nghề của mình.

**1** Là nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải bảo vệ các quyền lợi và khuyến khích các lợi ích của người sử dụng dịch vụ và người chăm sóc.

Việc làm này bao gồm:

1.1 Đối xử với mỗi người như là một cá nhân;

- 1.2 Tôn trọng và, ở nơi nào phù hợp, khuyến khích các quan điểm và sự mong muốn cá nhân của cả người sử dụng dịch vụ và người chăm sóc
- 1.3 ủng hộ quyền kiểm soát cuộc sống của người sử dụng dịch vụ và cho họ biết những sự lựa chọn về các dịch vụ mà họ nhận;
- 1.4 Tôn trọng và duy trì phẩm giá và quyền riêng tư của những người sử dụng dịch vụ;
- 1.5 Khuyến khích các cơ hội bình đẳng đối với những người sử dụng dịch vụ và người chăm sóc; và
- 1.6 Tôn trọng sự đa dạng của các nền văn hoá và các giá trị khác nhau.

**2** Là nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải cố gắng thiết lập và duy trì độ tin cậy và niềm tin của người sử dụng dịch vụ và người chăm sóc.

Việc làm này bao gồm:

- 2.1 Trung thực và khả năng có thể tin cậy được;
- 2.2 Giao tiếp một cách thẳng thắn, chính xác, cởi mở và phù hợp;
- 2.3 Tôn trọng thông tin bí mật và giải thích rõ ràng các chính sách đại lý về sự bí mật cho những người sử dụng dịch vụ và những người chăm sóc;
- 2.4 Có độ tin cậy và có thể dựa vào được;
- 2.5 Tôn vinh sự cam kết trong công việc, những thoả thuận và sắp xếp và, khi có thể làm được, giải thích tại sao cho những người sử dụng dịch vụ và những người chăm sóc;
- 2.6 Công bố các vấn đề có thể tạo ra mâu thuẫn về quyền lợi và bảo đảm rằng chúng không ảnh hưởng đến cách xét đoán hay tập quán của bạn; và

2.7 Tuân thủ các chính sách và quy trình về việc nhận quà tặng và tiền từ người sử dụng dịch vụ và người chăm sóc.

**3** Là nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải khuyến khích sự độc lập của những người sử dụng dịch vụ trong khi bảo vệ họ càng nhiều càng có thể khỏi sự nguy hiểm hay có hại.

Việc làm này bao gồm:

- 3.1 Khuyến khích sự độc lập của người sử dụng dịch vụ và giúp đỡ họ hiểu và thực thi các quyền của họ;
- 3.2 Sử dụng các quá trình và quy trình đã được thiết lập để thách thức và báo cáo hành vi hay thói quen bóc lột hay kì thị, lạm dụng và nguy hiểm;
- 3.3 Tuân theo lề lối và các quy trình được thiết kế ra để giữ cho bạn và những người khác an toàn khỏi hành vi bạo lực và lạm dụng lúc làm việc;
- 3.4 Lưu ý chủ thuê của bạn hay cơ quan quyền lực phù hợp về nguồn lực hay những khó khăn hoạt động có thể xuất hiện trong khi thực hiện dịch vụ;
- 3.5 Thông tin cho chủ thuê hay cơ quan quyền lực phù hợp nơi mà đồng nghiệp làm việc có thể không an toàn và có ảnh hưởng ngược lại đối với các tiêu chuẩn chăm sóc;
- 3.6 Tuân thủ các chính sách về sự an toàn và sức khỏe của chủ thuê, bao gồm cách chính sách liên quan đến việc lạm dụng chất liệu;
- 3.7 Giúp những người sử dụng dịch vụ và những người chăm sóc thắc mắc và nhận những lời thắc mắc một cách nghiêm túc và phản ứng lại chúng hay chuyển chúng đến một người phù hợp để xử lí; và

3.8 Nhận ra và sử dụng một cách có trách nhiệm quyền lực bắt nguồn từ công việc của bạn với những người sử dụng dịch vụ và những người chăm sóc;

4 Là nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải tôn trọng các quyền của người sử dụng dịch vụ trong khi tìm kiếm để bảo đảm rằng hành vi của họ không làm tổn hại chính họ và những người khác.

Việc làm này bao gồm:

4.1 Nhận ra rằng người sử dụng dịch vụ có quyền chịu sự rủi ro và giúp họ xác định và quản lí những rủi ro tiềm tàng và rủi ro thực sự đối với chính họ và đối với những người khác;

4.2 Tuân thủ các chính sách và quy trình đánh giá sử rủi ro để đánh giá xem liệu hành vi của người sử dụng dịch vụ có làm tổn hại cho chính họ hay cho những người khác hay không;

4.3 Thực hiện các bước cần thiết để giảm thiểu tối đa sự rủi ro của những người sử dụng dịch vụ khỏi việc gây tổn hại tiềm tàng hay thực sự cho chính họ hay cho những người khác; và

4.4 Bảo đảm rằng các đồng nghiệp và các đại lí phù hợp được thông tin về các kết quả và những tác động của việc đánh giá sự rủi ro.

5 Là một nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải duy trì độ tin cậy và niềm tin của công chúng vào các dịch vụ chăm sóc xã hội.

Đặc biệt là bạn không được:

5.1 Lạm dụng, thờ ơ hay làm tổn hại đến người sử dụng dịch vụ, người chăm sóc hay đồng nghiệp;

5.2 Bóc lột người sử dụng dịch vụ, người chăm sóc hay đồng nghiệp theo bất kì cách nào;

- 5.3 Lạm dụng sự tin cậy của người sử dụng dịch vụ và người chăm sóc hay sự tiếp cận thông tin cá nhân mà bạn có được về họ hay về tài sản của họ, ở nhà hay ở nơi làm việc;
- 5.4 Thiết lập các mối quan hệ cá nhân không phù hợp với người sử dụng dịch vụ;
- 5.5 Kì thị phi pháp hay không biện bạch được chống lại người sử dụng dịch vụ, người chăm sóc hay đồng nghiệp;
- 5.6 Bỏ qua bất kì sự kì thị phi pháp không thể biện bạch được nào của người sử dụng dịch vụ, người chăm sóc hay đồng nghiệp;
- 5.7 Đặt chính mình hay những người khác vào sự rủi ro không cần thiết; hay
- 5.8 Ứng xử, trong khi làm việc hay ngoài lúc làm việc, theo cách mà sẽ làm cho người ta đặt câu hỏi về sự phù hợp trong các dịch vụ chăm sóc xã hội của bạn.

**6** Là nhân viên chăm sóc xã hội, bạn phải chịu trách nhiệm về chất lượng công việc của mình và có trách nhiệm duy trì và nâng cao kiến thức và tay nghề của mình.

Việc làm này bao gồm:

- 6.1 Đáp ứng các tiêu chuẩn tác nghiệp phù hợp và làm việc có hiệu quả, an toàn và theo pháp luật;
- 6.2 Duy trì các hồ sơ chính xác và rõ ràng như được yêu cầu bởi các quy trình được thiết lập cho công việc của bạn;
- 6.3 Thông tin cho chủ thuê của bạn hay cơ quan quyền lực phù hợp về bất kì những khó khăn cá nhân nào có thể ảnh hưởng đến khả năng thực hiện công việc của bạn một cách có hiệu quả và an toàn;

- 6.4 Tìm kiếm sự giúp đỡ từ chủ thuê hay từ cơ quan quyền lực phù hợp nếu bạn cảm thấy không có khả năng hay không được chuẩn bị để tiến hành bất kì khía cạnh công việc nào của mình, hay bạn không chắc chắn về việc bắt đầu công việc như thế nào;
- 6.5 Làm việc cởi mở và hợp tác với các đồng nghiệp và đối xử với họ một cách tôn trọng;
- 6.6 Nhận ra rằng bạn tiếp tục chịu trách nhiệm cho công việc mà bạn đã uỷ thác cho các nhân viên khác;
- 6.7 Nhận ra và tôn trọng vai trò và chuyên môn của các nhân viên từ các đại lí khác và làm việc trong thế đối tác với họ; và
- 6.8 Nhận sự đào tạo phù hợp để duy trì và nâng cao kiến thức và tay nghề của mình và góp phần vào việc học tập và phát triển của những người khác.

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)

© Copyright General Social Care Council 2002