

**ETICKÝ KODEX
KONTAKTNÍHO
CENTRA
LITOMĚŘICE**

A

**TERÉNNÍHO
PROGRAMU
LITOMĚŘICKA**

ETICKÝ KODEX KONTAKTNÍHO CENTRA LITOMĚŘICE

Tento etický kodex je závazný pro všechny zaměstnance Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka, jakož i pro zdravotníka a stážisty v tomto zařízení. Vychází z Etického kodexu kontaktních center, ČASu a etického kodexu sociálních pracovníků.

1. etické zásady obecně

1.1

Sociální, psychologická a zdravotní péče je založena na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů, v Úmluvě o právech dítěte a v etickém kodexu Práv pacientů. Dále se řídí zákony tohoto státu, které se od uvedených kodexů odvíjejí.

1.2

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3

Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na maximální soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v přístupu ke klientům a musí být v souladu nejen s profesionálními povinnostmi, ale i se zákonem. Supervize případu a konzultace jsou věci důvěrnou a musí být provedena diskrétně.

1.4

Právo každého jedince na seberealizaci je zpochybnitelné, pokud dochází k omezení takového práva u druhých osob.

1.5

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka usiluje o zajištění vysoké odborné úrovně, přičemž poskytuje pouze ty služby, které odpovídají standardům léčebné péče pro nízkoprahová zařízení a individuálním kompetencím jednotlivých pracovníků.

1.6

Součástí etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům, skupinám a komunitám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.

1.7

Profesionální odpovědnost má přednost před osobními zájmy.

1.8

Jedinec má právo na ohleduplnou odbornou péči prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky. Taktéž má právo získat od pracovníka údaje potřebné k tomu, aby mohl před zahájením každého dalšího nového postupu zasvěceně rozhodnout, zda s ním souhlasí.

2. etické zásady ve vztahu ke klientům

Tímto etickým kodexem se členové týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka zavazují, že budou chránit klienta proti neetickému zacházení ze strany pracovníků zařízení a stážistů.

2.1

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka respektuje klienta jako rovnocenného partnera se všemi občanskými právy a povinnostmi, včetně jeho zodpovědnosti za své zdraví.

2.2

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klientů.

2.3

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka pomáhá stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje jej o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytuje bez jeho souhlasu. Pokud použije získané informace /např. ke studijním a jiným účelům, tj. kazuistiky, statistické zpracování, zprávy pro instituce/, vždy garantuje ochranu osobních údajů. Ochrana informací musí být zajištěna i v případech počítačového zpracování.

2.4

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti se svým působením v Kontaktním centru Litoměřice, či v Terénním programu LTM a které se vztahují ke klientům. Této povinnosti jej může zbavit pouze klient nebo zákonný zástupce písemným prohlášením. I v tomto případě je však pracovník Kontaktního centra Litoměřice a TP LTM povinen zvážit zachování mlčenlivosti, pokud je to v zájmu klienta. Tím nejsou dotčena příslušná ustanovení trestního řádu a povinnost vypovídat před orgány činnými v trestním řízení. Selhání pracovníka v zachování mlčenlivosti je považováno za hrubou profesionální chybu, která vyžaduje konzultaci v rámci supervize za účasti celého týmu kontaktního centra.

2.5

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka hledá možnosti, jak zainteresovat klienty do řešení jejich problémů. Klienta informuje o jeho právech i povinnostech, jakož i o způsobu při uplatňování stížnosti klienta.

2.6

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka se musí snažit zajistit, udržet a rozvíjet svou profesionální kompetenci, která obsahuje i případovou a týmovou supervizi, uvědomovat si a zachovávat hranice vlastních kompetencí.

2.7

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka nesmí využívat klienta pro osobní zisk (přebírat od klientů finanční, ani věcné dary).

2.8

Zakázat sexuální vztah mezi členy týmu a klienty (a členy klientovy rodiny).

3. etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli

Provozovatelem a zřizovatelem Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka je Oblastní spolek Českého červeného kříže v Litoměřicích. Za tým kontaktního centra a Terénního programu odpovídá vedoucí pracovník kontaktního centra a Terénního programu, který komunikuje a jedná s vedením OS ČČK.

3.1

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka plní odpovědně své povinnosti vyplývající ze závazků svému zaměstnavateli.

3.2

Zaměstnavatel vytváří takové podmínky, které umožňují členům pracovního týmu závazky přijmout a uplatňovat je v soulasu s tímto kodexem.

3.3

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka se snaží ovlivňovat pracovní postupy s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb.

4. Etické zásady koležiality

4.1

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů z pracovního týmu a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.

4.2

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Přípomínky k nim vyjadřuje vhodným způsobem na pracovních poradách týmu kontaktního centra, popř. na supervizních setkáních.

4.3

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka je povinen konstruktivně spolupracovat s těmi kolegy a odborníky, kteří jsou následně v kontaktu se stejnými klienty.

4.4

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka upřednostňuje týmovou spolupráci před separací a individuálním pojetím služby v kontaktním centru.

4.5

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka ctí dohodnutou míru důvěrnosti informací, které sděluje o ostatních členech týmu.

5. etické zásady odbornosti a povolání

Zaměstnanci Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka jsou lidé starší 21 let s dokončeným středoškolským vzděláním (maturitní zkouška) v oborech sociálních, zdravotnických, psychologických, pedagogických apod., popř. lidé, kteří toto vzdělání dokončují. Předpokladem pro práci v kontaktním centru je další vzdělávání (kurzy, semináře, výcviky, školy aj.) pracovníků a jejich profesní růst.

5.1

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka dbá na udržování a zvyšování prestiže daného typu služby.

5.2

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka se snaží o zvyšování odborné úrovně své práce a brání tomu, aby odbornou práci prováděl nekvalifikovaný pracovník nebo bez patřičného vzdělání a průpravy.

5.3

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka je zodpovědný za celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základní předpoklad pro udržení stanoveného standardu služeb a schopnosti řešit etické problémy.

5.4

Člen týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka dodržuje určenou pracovní dobu s ohledem na případy, které vyžadují neodkladné řešení. Tato pracovní doba je určena rozpisem služeb v daném měsíci, kterou vyhotovuje a odpovídá za ni vedoucí pracovník.

5.5

Členové týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka ctí tento etický kodex a jsou pro něho i morálně směrodatné etický kodex (EK) pracovníků kontaktních center, EK sociálních pracovníků České republiky, EK Českomoravská psychologická společnost apod.

6. postup při řešení etických problémů

6.1

Závažné i méně závažné etické problémy řeší tým Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka v rámci případové či týmové supervize. Každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se všemi stranami, kterých se problém týká.

6.2

Úkolem supervize je mj. napomáhat řešit etické problémy, které se jednotlivcům a týmu Kontaktního centra Litoměřice a Terénního programu Litoměřicka nedaří řešit z vlastních lidských a odborných zdrojů.

6.3

Pokud člen týmu Kontaktního centra Litoměřice, nebo člen Terénního programu Litoměřicka nemá možnost řešit uspokojivým způsobem etické problémy v týmu a v rámci supervize, má možnost se obrátit na Asociaci nestátních organizací (A. N. O.), výbor sekce HARM REDUCTION.