

ETICKÝ KODEX KONTAKTNÍCH CENTER

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

1.3

Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na 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.

1.4

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

1.5

Člen týmu K. centra 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 prioritu před osobními zájmy.

2. Etické zásady ve vztahu ke klientům

2.1

Člen týmu K. centra respektuje klienta jako rovnocenného partnera se všemi občanskými právy a povinnostmi, včetně jeho zodpovědnosti za své zdraví.

2.2

Člen týmu K. centra jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klientů.

2.3

Člen týmu K. centra pomáhá se 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 aj. účelům-kazuistiky, statistické zpracování, zprávy pro instituce/, vždy garantuje anonymitu osobních údajů.

2.4

Člen týmu K. centra je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti se svým působením v K. centru a které se vztahují ke klientům. Této povinnosti jej může zbavit pouze klient nebo jeho zákonný zástupce písemným prohlášením. I v tomto případě je však pracovník K. centra 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.

2.5

Člen týmu K. centra hledá možnosti jak zainteresovat klienty do řešení jejich problémů.

2.6

Člen týmu K. centra se musí snažit zajistit, udržet a rozvíjet svou profesionální kompetenci, která obsahuje i supervizi, uvědomovat si a zachovávat hranice vlastních kompetencí.

3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli

3.1

Člen týmu K. centra 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 souhlasu s tímto kodexem.

3.3

Člen týmu K. centra se snaží ovlivňovat pracovní postupy s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb.

4. Etické zásady koležiality

4.1

Člen týmu K. centra respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.

4.2

Člen týmu K. centra respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

4.3

Člen týmu K. centra je povinen konstruktivně spolupracovat s těmi kolegy a odborníky, kteří jsou následně v kontaktu se stejnými klienty. Předává-li klienta do péče kolegovi nebo jinému odborníkovi, pak jej, po vydání klientova písemného souhlasu, může informovat o dosavadním průběhu péče.

4.4

Člen týmu K. centra upřednostňuje týmovou spolupráci před separací a individuálním pojetím služby v K. centru.

5. Etické zásady odbornosti a povolání

5.1

Člen týmu K. centra dbá na udržování a zvyšování prestiže daného typu služby.

5.2

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

5.4

Členové týmu K. centra ctí kromě Etického kodexu pracovníků Kontaktních center také svůj profesní kodex, pokud takový existuje (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, Etický kodex ČMPS, Etický kodex AKP apod.)

5.5

Člen týmu K. centra dodržuje určenou pracovní dobu s ohledem na případy, které vyžadují neodkladné řešení.

5.6

Členů týmu K. centra se týká ohlašovací povinnost pouze v případech určených zákonem ČR.

6. Postupy při řešení etických problémů

6.1

Závažné i méně závažné etické problémy řeší tým K. centra v rámci 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 K. centra nedaří řešit z vlastních lidských a odborných zdrojů.

6.3

Pokud člen týmu Kontaktního centra nemá možnost řešit uspokojivým způsobem etické problémy v týmu a v rámci supervize, má možnost se obrátit na A. N. O., výbor sekce HARM REDUCTION.