


СОГЛАСОВАНО:

Протокол совета трудового коллектива
от « 15 » июля 2013 г. № 4

Председатель совета трудовой коллектива
 Т.В. Цибирова

Утвержден приказом
директора ГКУ СО «Киквидзенский
КЦСОН от 15 июля 2013 года № 60

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС
работника государственного казенного
учреждения социального обслуживания
«Киквидзенский комплексный центр социального
обслуживания населения»

1. Основные положения

1.1. Принимая во внимание важнейшую роль в современном обществе профессии работника социальной службы, учитывая традиционно большое значение этического начала в социальном обслуживании, ГКУ СО «Киквидзенский КЦСОН» принимает настоящий Этический кодекс.

1.2. В задачи кодекса входит характеристика основных этических норм и правил, которыми руководствуется работник социальной службы в своей практической деятельности. Этот документ является манифестом, провозглашающим ценности и принципы, способствующие повышению и поддержанию высокого стандарта профессиональной деятельности каждого работника социальной сферы независимо от занимаемой должности.

1.3. Кодекс содержит директивы для работника социальной службы, а также может быть использован и другими людьми для определения стандартов профессионализма, ожидаемого от работника социальной сферы.

1.4. Положения Кодекса ориентируют работника социальной службы строить свою практическую деятельность вокруг интересов клиента, вовлекая его на равноправной основе на всех стадиях в процесс оказания ему социальных услуг.

1.5. Кодекс требует от работника социальной сферы исполнять свои обязанности профессионально, руководствуясь этическими и моральными принципами.

2. Принципы профессиональной деятельности

2.1. Социальная работа как профессия управляется принципами, общими для всех профессиональных этик: уважение к личности, защита человеческих прав, чувство ответственности, честность и искренность по отношению к клиенту, осмотрительность в применении процедур, твердость в достижении цели.

2.2. Этической основой профессиональной деятельности работника социальной службы являются гуманность, милосердие, законность, адресность, доступность, конфиденциальность, социальная справедливость, профессиональная компетентность, соблюдение конституционных прав клиента социальной службы как человека и гражданина России.

2.3. Этический кодекс дает четкие нравственные ориентиры профессиональной деятельности работника социальной службы, призван способствовать консолидации, повышению престижа и авторитета профессии работника социальной службы в обществе, развитию социального обслуживания в России.

3. Работник социальной службы и клиент

3.1. Работник социальной службы должен уважать неотъемлемые права каждого человека на наивысший достижимый уровень физического и психического здоровья, материального обеспечения и на получение адекватной социальной помощи. Работник социальной службы обязан оказывать клиенту качественную социальную помощь, отвечающую принципам гуманности и профессиональным стандартам. Работник социальной службы несет моральную ответственность за свою деятельность перед клиентом. Профессиональная и этическая обязанность работника социальной службы предлагать и оказывать, в меру своей компетенции, различные виды социальной помощи любому человеку, нуждающемуся в ней.

3.2. Работник социальной службы должен быть постоянно готов оказать компетентную помощь клиентам независимо от их возраста или пола, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений или других различий. Проявления высокомерия, пренебрежительного отношения или унижительного

обращения с клиентом недопустимы. Работник социальной службы не вправе навязывать пациенту свои моральные, религиозные, политические убеждения. При установлении очередности оказания социальной помощи нескольким клиентам работник социальной службы должен руководствоваться только социальными критериями, исключая какую-либо дискриминацию. В случаях, требующих по социальным, медицинским показаниям контроля за поведением клиента, работнику социальной службы следует ограничивать свое вмешательство в личную жизнь клиента исключительно профессиональной необходимостью.

3.3. Работник социальной службы не должен позволять вовлечь себя профессионально в неясную ситуацию, где его роль или функции окажутся, неуместны или двусмысленны.

3.4. Работник социальной службы должен отказаться от вмешательства, если он уверен, что его помощь будет использована во вред или против законных интересов клиента.

3.5. Главным критерием эффективности его работы является конкретное решение какой-либо проблемы в интересах клиента.

3.6. Работник социальной службы должен:

- прилагать все усилия, чтобы проблема гражданина была решена без ущемления интересов других граждан. При этом важно обеспечивать и всемерно поощрять активную роль самого гражданина в решении проблемы, как в его личных интересах, так и в интересах общества;

- прилагать усилия к тому, чтобы возможности непосредственного обращения к работникам социальных служб были доступны всем гражданам.

- быть вежливым и корректным;

- оформлять информацию для посетителей;

- излагать мысли доступно для собеседника;

- выполнять данные обещания.

3.7. Непосредственное общение с посетителями

- Приветствие.

Когда посетитель входит в кабинет, работник социального обслуживания должен:

- поднимать голову ему навстречу,

- стараться поддерживать «контакт глаз» с посетителем,

- здороваться (по возможности первым).

Здороваться следует словами «Доброе Утро» (день или вечер, в зависимости от времени суток), «Здравствуйте». Если посетитель поздоровался первым, следует повторить ту приветственную фразу, которую он использовал.

Работник со своей стороны следует продемонстрировать доброжелательный настрой к общению с посетителем (возможные фразы: «Чем я могу вам помочь?», «Что бы вы хотели?»).

- Обслуживание посетителей.

Следует употреблять глаголы в повелительном наклонении («возьмите», «пройдите» и т.п.), их следует сопровождать словами «пожалуйста», «будьте добры».

Если в процессе обслуживания посетителя к сотруднику подходит другой посетитель, то сотрудник, обеспечивая конфиденциальность ведения дел первого посетителя, прекращает разговор и просит подошедшего подождать (Будьте добры, подождите, пожалуйста), сохраняя при этом приветливый и доброжелательный тон.

Работник поддерживает «контакт глаз» с посетителем. Если в процессе работы работника с документами, посетитель задает ему вопрос, то работник может отвечать, не отрываясь от документов (экрана компьютера), однако следует все же, отвечая, несколько раз взглянуть посетителю в глаза.

Работник называет посетителя по имени и отчеству, если они ему известны.

- Ответы на телефонные звонки.

На телефонные звонки работник отвечает быстро и приветливо, называя учреждение.

Если телефонный звонок раздается в момент ведения разговора с посетителем, то

