

Příloha 1

ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE ARMÁDY SPÁSY

Preamble

Misijní prohlášení

„Armáda spásy, jako mezinárodní hnutí, je součástí všeobecné křesťanské církve. Její poselství je založeno na bibli. Její služba je motivována láskou k Bohu. Jejím posláním je kázat evangelium, dobrou zprávu o Ježíši Kristu, a v jeho jménu naplňovat lidské potřeby bez jakékoli diskriminace.“

Poslání a cíle

Posláním a cílem Armády spásy je zejména zajišťovat, organizovat a provádět křesťansky zaměřenou pastorační a sociální péči a službu starým, osamělým, ohroženým, nemocným, zdravotně postiženým a jinak potřebným a sociálně vyloučeným.

Článek 1

Úvod

1. Účelem kodexu je stanovit etické jednání zaměstnanců Armády spásy a informovat uživatele a veřejnost o minimálním standardu chování a přístupu zaměstnanců.
2. Posláním Armády spásy zejména je:
 - šíření křesťanství,
 - vyvíjet veřejně prospěšnou činnost v sociální oblasti,
 - poskytovat ubytovací služby lidem bez přístřeší a v nouzi a usilovat o jejich integraci do společnosti formou specializovaných programů,
 - podporovat rozvoj osobnosti dětí a mladých lidí, jejich duchovní, mravní a sociální schopnosti,
 - charitativní práce, včetně péče o občany se specifickými potřebami (zdravotní, sociální, materiální, atd.),
 - práce s minoritními skupinami obyvatelstva,
 - zřizovat a provozovat vzdělávací střediska,
 - zřizovat a provozovat nestátní zdravotní zařízení,

- pomoc v oblasti humanitárních a krizových situací,
- připravovat a vzdělávat dobrovolné a profesionální pracovníky,
- rozvíjení pracovních návyků v pracovních a jiných aktivitách.

3. Etický kodex je základním dokumentem principu morálky a chování zaměstnance. Tento kodex navazuje na platné právní předpisy.

Článek 2

Etické zásady

- a) Práce v Armádě spásy je založena na křesťanských hodnotách, principech demokracie a lidských právech. Zaměstnanci jednají v souladu s těmito zásadami. Zaměstnanci dbají na dodržování lidských práv uživatelů.
- b) Zaměstnanec respektuje jedinečnost každého uživatele a právo každého uživatele na seberealizaci. Tato seberealizace nesmí současně omezovat práva jiného uživatele a narušovat řád zařízení.
- c) Zaměstnanec poskytuje veškeré služby na profesionální úrovni a při poskytování neupřednostňuje své osobní zájmy.

Článek 3

Pravidla etického chování ve vztahu k uživateli

- a) Zaměstnanec projevuje opravdový zájem o uživatele služby, chrání jeho důstojnost a lidská práva. Spolupracuje s uživatelem na zlepšení jeho životní situace.
- b) Zaměstnanec poskytuje uživateli všechny služby, na které má nárok, a to bez jakékoliv formy diskriminace. Při poskytování využívá maximálně své odborné znalosti a dovednosti. Zaměstnanec nepřijímá od uživatele dary (věcné nebo finanční) pro osobní potřebu, nenechá si od uživatele sloužit, a to ani bezplatně, ani za úplatu, a nezneužívá své postavení. Další ustanovení o darech řeší samostatná směrnice národního velitele Armády spásy.

- c) Zaměstnanec nezanáší do profesionálního vztahu s uživateli služeb své osobní problémy, nesdílí s nimi své soukromí. Snaží se vyvarovat citové závislosti k uživateli služeb a nikdy nepřipustí ani náznak intimnosti.
- d) Zaměstnanec nikdy nedává ani nepůjčuje uživateli peníze (ani služební, ani vlastní), ani se pro půjčky uživatele nestává ručitelem.
- e) Zaměstnanec vede uživatele k vědomí odpovědnosti za sebe samého. Zároveň se k němu chová uctivě a svým jednáním nesnižuje jeho důstojnost nebo jeho postavení ve společnosti.
- f) Zaměstnanec zachovává mlčenlivost ve všech věcech, které se od uživatele dozví. Zejména pak jeho osobní a citlivé údaje, mimo případů, kdy charakter sdělení ukládá ze zákona povinnost tuto skutečnost ohlásit. V ostatních záležitostech postupuje dle platného právního předpisu.
- g) Zaměstnanec nenabízí uživatelům další služby za úplatu, které nesouvisí s výkonem dané služby.

Článek 4

Pravidla etického chování ke svému zaměstnavateli

- a) Zaměstnanec se v pracovní době výlučně věnuje plnění pracovních úkolů v souladu s náplní práce a dalšími vnitřními předpisy. Podílí se na zvyšování úrovně poskytované služby.
- b) Zaměstnanec pečuje o svěřené věci, aby nedošlo k jejich poškození nebo ztrátě. V případě, že se dozví o ztrátě nebo újmě na těchto věcech, neprodleně tuto skutečnost ohlásí svému nadřízenému.
- c) Zaměstnanec reprezentuje zaměstnavatele svým zevnějškem, vystupováním a postojem k uživateli služeb. V mimopracovní době vystupuje tak, aby nesnižoval důvěru zaměstnavatele v očích veřejnosti.

Článek 5

Pravidla etického chování ke svým kolegům a své odbornosti

Zaměstnanec dodržuje zásadu týmové práce. Respektuje rozdíly v názorech a případné připomínky k nim vyjadřuje vhodným způsobem na vhodném místě.

Zaměstnanec pracuje na zvyšování své odbornosti. Účastní se školení poskytovaných a doporučených zaměstnavatelem. Aktivně vyhledává možnost zvyšovat své odborné znalosti, které určují kvalitu poskytované služby.

ČLÁNEK 6

Postavení etického kodexu v rámci vnitřních pravidel

Etický kodex je součástí vnitřních předpisů Armády spásy a je pro zaměstnance závazný.

Příloha 2

Hodnocení kvality služby uživatelem v průběhu služby

Dobrý den, rádi bychom se Vás zeptali na pár otázek, které nám pomohou kvalitu našich služeb zlepšit. Dotazník je anonymní, proto prosíme o pravdivé informace. Odevzdat jej můžete buď na službě PSS nebo do schránky důvěry ve vestibulu Budovy.

Jak dlouho využíváte služby Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech? měsíců.

1. Pamatujete si od koho jste se o Armádě spásy dozvěděl?

- a) od jiných uživatelů
- b) na nějakém úřadě
- c) z médií (TV, denní tisk)
- d) od někoho jiného (od koho).....

2. Víte jak často se můžete s problémem obrátit na sociálního pracovníka?

- a) vždy, když potřebuji
- b) jednou denně
- c) nikdy
- d) nevím

3. Byl jste při vstupu do služby dostatečně obeznámen s obsahem smlouvy a svými povinnostmi a právy?

- a) ano
- b) byl, ale pouze částečně
- c) nebyl, s konkrétními detaily se seznamuji postupně prostřednictvím nástěnek

d) nevím

4. Víte jakou formou je možné podávat stížnosti a podněty

a) nevím

b) ano vím

5. Jak se v současné době cítíte/ vnímáte? /můžete zaškrtnout více možností/

a) cítím se osamoceně

b) cítím se jako samostatný, schopný řešit situaci sám

c) cítím se neschopný a bez podpory

d) cítím se jako člověk bez, který nemá naději

e) cítím se svobodně (dělám si věci, jak chci a potřebuji)

f) cítím se unaveně a vyčerpaně

g) cítím se spokojeně a na své situaci nepotřebuji nic měnit

h) vnímám se jako člověk, který chce svou situaci změnit

i) cítím se jinak, napište prosím
jak.....

6. Co v současné době v nejvíce chybí? /max. Dvě možnosti/

a) větší podpora hledání vhodného bydlení

b) intenzivnější podpora řešení osobních věcí, individuální přístup ze strany zaměstnanců

c) větší podpora v hledání zaměstnání

d) intenzivnější dluhové poradenství

e) lepší vztahy se zaměstnanci

f) bezpečné prostředí

g) něco jiného.....

7. V čem Vám může sociální služba nejvíce pomoci?

- a) pomoci mi odstranit samotu
- b) více mě podpořit v mé aktivizaci najít si práci nebo bydlení
- c) dát mi větší podporu a více mne chápat
- d) více poradit v dluhových potížích
- e) služba mi vyhovuje nepotřebuji nic navíc
- f) dát mi naději, že moje situace není beznadějná
- g) získat sebevědomí
- h) pomoci navázat kontakt s rodinou
- i) potřebuji něco jiného /napište prosím co/.....

8. Myslíte si, že se k Vám zaměstnanci chovají jinak než k jiným uživatelům?

- a) ano k některým uživatelům se chovají lépe a „nadržují mu“
- b) ano k některým uživatelům se chovají hůře a „dupou po nich“
- c) ne myslím, že zaměstnanci se snaží o rovný přístup ke všem
- d) mám jiný názor
jaký/.....

Děkujeme za Váš čas a budeme se snažit, aby se výsledky promítli do zkvalitnění našich služeb.