



## Obsah

|  |   |
|--|---|
| 1. Účel a cieľ .....   | 3 |
| 2. Rozsah platnosti .....  | 3 |
| 3. Použité skratky .....   | 3 |
| 4. Všeobecné ustanovenia a definície .....                           | 3 |
| 5. Etické pravidlá vo vzťahu ku prijímateľom sociálnej služby .....  | 3 |
| 6. Etické pravidlá vo vzťahu ku kolegom .....                        | 5 |
| 7. Etické pravidlá vo vzťahu ku zamestnávateľovi.....                | 6 |
| 8. Etické pravidlá vedúcich pracovníkov .....                        | 7 |
| 9. Záverečné ustanovenia.....  | 7 |
| 10. Zoznam príloh.....   | 8 |
| Príloha č. 1 Rozdeľovník .....                                       | 8 |
| Príloha č.1 Záznam o oboznámení zamestnancov s internou normou ..... | 9 |

## 1. Účel a cieľ

**Etický kódex je súbor pravidiel správania sa, ktoré vychádzajú z hodnôt zariadenia.** Etický kódex je pre zamestnancov záväzný. Zamestnanci tieto pravidlá správania sa pri poskytovaní sociálnych služieb uznávajú a uplatňujú.

Cieľom aplikovania a uplatňovania etického kódexu v praxi je konanie zamestnancov, ktorého výsledkom bude **vytvorenie dôvery, otvorenosti, transparentnosti a presadzovanie verejného záujmu** pri poskytovaní sociálnych služieb.

## 2. Rozsah platnosti

Tento etický kódex platí pre všetky úseky ZPS a ZOS Kežmarok odo dňa účinnosti a je záväzný pre všetkých zamestnancov, vrátane riadiacich pracovníkov, dobrovoľníkov, zamestnancov vo výkone prác na dohodu a taktiež pre študentov pri výkone praxe.

## 3. Použité skratky

ZPS a ZOS - Zariadenie pre seniorov a zariadenie opatrovateľskej služby

POR - pracovný poriadok

PSS - prijímateľ sociálnej služby

## 4. Všeobecné ustanovenia a definície

1. **Hodnoty, ktoré sú východiskom pre poskytovanie sociálnych služieb a pre pravidlá tohto Etického kódexu sú podpora, komplexné individuálne služby, ľudský prístup, pozitívne vzťahy, odbornosť a trvalé zlepšovanie.**
2. **Verejný záujem** je všeobecný alebo lokálne väčšinový záujem na verejnoprospešnom účele, ktorým sa sleduje a uspokojí potreba verejnosti. Verejný záujem je tiež taký záujem, ktorý prináša majetkový prospech alebo iný prospech všetkým alebo mnohým obyvateľom.
3. **Osobný záujem** je záujem, ktorý prináša majetkový prospech alebo iný prospech zamestnancovi alebo jemu blízkym osobám.
4. **Konflikt záujmov** je situácia, ktorá vzniká vtedy, keď z dôvodu osobného záujmu je alebo by mohol byť narušený alebo ohrozený nestranný a objektívny výkon práce a plnenie pracovných úloh.

## 5. Etické pravidlá vo vzťahu ku prijímateľom sociálnej služby

1. **Zamestnanec pristupuje ku všetkým prijímateľom rovnako**, bez akéhokoľvek náznaku diskriminácie a bez ohľadu na pohlavie, rasu, náboženstvo, etnickú príslušnosť, materinský jazyk, zdravotný stav, sexuálnu orientáciu, ekonomickú situáciu, politické presvedčenie, kultúru a sociálne postavenie.

2. Zamestnanec podporuje a **vytvára vo vzťahu k PSS príjemnú a kľudnú atmosféru** (napätie, zhon, nervozita veľmi zle vplýva na PSS).
3. **Zamestnanec rešpektuje prijímateľov sociálnej služby** (PSS) ako suverénnych jedincov s právom samostatne sa rozhodnúť.
4. **Zamestnanci prijímateľom v zariadení vykazujú.** V prípade, že si prijímateľ želá, aby mu konkrétny zamestnanec tykal, pretože sú príbuzní, alebo si predtým už dlhodobo tykali, je potrebné to zaznamenať do IS Cygnus - Dokumentácia klienta/Osobné údaje/Poznámka.
5. **Oslovenie prijímateľov** nesmie byť urážajúce a hanlivé. Prijímateľov neoslovujeme paušálne babka, dedo, ujo, teta. **Prijímateľa oslovujeme podľa jeho želania** - čo je zaznamenané v IS Cygnus - Dokumentácia klienta/Osobné údaje/Poznámka. Ak si prijímateľ želá, aby bol oslovovaný priezviskom, prípadne titulom, tak ho zamestnanci oslovujú pán/pani, prípadne titul a priezvisko. Ak si prijímateľ želá byť oslovovaný menom, tak ho zamestnanci oslovujú menom napr. Anička, respektíve pani Anička a podobne.
6. Zamestnanec koná tak, aby **podporoval prijímateľov v dosahovaní a udržaní maximálnej samostatnosti** v každodenných aktivitách.
7. **Zamestnanec chráni právo na súkromie PSS.** Zamestnanec pri vstupe do izby PSS vždy klope, pri vykonávaní osobnej hygieny PSS rešpektuje potrebu jeho intimity.
8. **Zamestnanec vstupuje do osobných vecí PSS** (skriňa, nočný stolík a pod.) **len za prítomnosti PSS a s jeho súhlasom.** V prípade neprítomnosti PSS (hospitalizácia, dovolenka, po úmrtí prijímateľa) len v súčinnosti so svojim nadriadeným.
9. **Zamestnanec svojou činnosťou nevyvíja akýkoľvek tlak na PSS.** Zamestnanec rešpektuje tempo a spôsob činnosti PSS.
10. Zamestnanec **realizuje relaxačné a terapeutické aktivity** s cieľom relaxácie, prípadne zlepšenia funkčných schopností PSS a **to na báze dobrovoľnosti PSS.**
11. Zamestnanec vždy **prijímateľovi vysvetlí, čo budú spoločne realizovať,** neustále s prijímateľom pri jednotlivých úkonoch komunikuje, čím eliminuje strach.
12. **Zamestnanec nerozpráva prijímateľovi, ani jeho rodine, príbuzným a návštevam informácie o iných PSS, o kolegoch, prípadne o dianí v zariadení, ktoré sa ho netýka.**
13. **Zamestnanec vníma vzťahy medzi jednotlivými prijímateľmi. V prípade zistenia porušenia etických pravidiel, alebo nevhodného správania vo vzťahu prijímateľ ku prijímateľovi to bezodkladne hlási priamemu nadriadenému. Ide napr. o porušovanie súkromia, sexuálne obťažovanie, slovné a telesné napádanie prijímateľov navzájom medzi sebou, šikanovanie a pod.**
14. Zamestnanec jedná s prijímateľom vždy **s úctou a rešpektom k ich individualite a potrebám.** Hrubé, arogantné a vulgárne správanie zo strany zamestnanca ku PSS je neprípustné a je porušením pracovnej disciplíny.
15. PSS má právo na to, aby informácie, ktoré mu zamestnanec poskytuje boli **úplné, neskreslené a pravdivé** a boli adekvátne jeho schopnosti porozumieť im.
16. **Zamestnanec chráni PSS pred neetickým a nezákonným konaním iného zamestnanca, prípadne iného PSS.**
17. Zamestnanec sa snaží formou vzdelávania o zvyšovanie odbornej úrovne svojej práce, o rozvoj a udržiavanie požadovaných vedomostí a kompetencií svojho odborného pôsobenia.
18. Zamestnanec ani na požiadanie prijímateľa **nemanipuluje s finančným obnosom prijímateľa** (okrem pracovných pozícií, ktoré to majú v náplni práce), nevyberá finančné prostriedky prijímateľa prostredníctvom platobnej karty.
19. **Zamestnanec si nepožičiava finančné prostriedky od prijímateľa.**

20. Zamestnanec pozdraví každého návštevníka, ktorého v zariadení stretne **a koná tak, aby návštevníci vnímali, že sú v zariadení vítaní**. Zamestnanec pomáha zorientovať sa návšteve v priestoroch zariadenia, prípadne ho nasmeruje k cieľu jeho návštevy. Voči verejnosti vystupuje zdvorilo a s úctou, nie je však povinný tolerovať vulgárne prejavy a urážky a konať s osobami, ktoré nedodržia základné pravidlá slušného správania.
21. Zamestnanec **neprijíma od PSS žiadne vecné dary (napr. služby, alebo tovary) a ani finančné dary (finančné prostriedky)**. Príjem darov je uvedený v Smernici č. 10 - o prijímaní darov v ZPS a ZOS.
22. Zamestnanci **nepoužívajú v komunikácii s PSS výchovné metódy (zákaz—odporúčanie) a sleng, ktorý by znevažoval postavenie a dôstojnosť prijímateľa** (plienkovanie - výmena inkopomôcok, kámenie - podávanie stravy a iné nevhodné slengové pomenovania).
23. **V prípade komunikácie s rodinným príslušníkom o prijímateľovi je vhodné rozhovor realizovať mimo prítomnosti prijímateľa, nie však na chodbe.**

## 6. Etické pravidlá vo vzťahu ku kolegom

1. **Vzťahy na pracovisku sú založené na transparentnosti, otvorenej komunikácii, vzájomnej dôvere.**
2. Zamestnanec **rešpektuje skúsenosti a znalosti svojich kolegov** a ostatných odborných pracovníkov, úzko s nimi spolupracuje a prispieva ku zvyšovaniu kvality poskytovaných služieb.
3. Zamestnanec **rešpektuje rozdiely v názoroch svojich kolegov**, taktiež rešpektuje aj praktické činnosti (skúsenosti) kolegov, odborných pracovníkov a dobrovoľníkov.
4. Zamestnanec **rešpektuje organizačnú štruktúru zariadenia** a ku všetkým kolegom pristupuje s úctou a rešpektom.
5. Zamestnanec **nepodľahne falošnému pocitu kolegiality**, ak je svedkom neodbornosti kolegu, jeho nesprávneho, nespravodlivého správania, diskriminácie, či iného neetického správania voči PSS, alebo inému kolegovi.
6. **Zamestnanci si prejavujú vzájomný rešpekt**, navzájom sa s ostatnými zamestnancami pozdravia v súlade so spoločenskými pravidlami.
7. **Zamestnanci rešpektujú súkromie svojich kolegov, nešíria pracovné ani osobné informácie o kolegoch na pracovisku, ani medzi PSS.**
8. **V konaní zamestnanca na pracovisku sa nesmie naznačiť ani prejsť také správanie, ktoré by mohlo byť považované za:**
  - a. **mobbing** (psychické dlhodobé ubližovanie, ponižovanie a stresovanie zamestnanca zo strany kolegov),
  - b. **bossing** (druh psychického teroru, ktorý vykonáva vedúci zamestnanec voči podriadeným),
  - c. **šikanu**,
  - d. **staffing** (útoky zamestnancov na vedúcich zamestnancov s cieľom zničiť ich alebo znemožniť),
  - e. **sexuálne obťažovanie a iné podobné nežiaduce verbálne alebo fyzické správanie**, ktoré by vytváralo nepríjemné pracovné prostredie.

## 7. Etické pravidlá vo vzťahu ku zamestnávateľovi

1. Zamestnanec koná v súlade s hodnotami, poslaním a víziou zariadenia.
2. Šírenie napätie na pracovisku zamestnancom je neprípustné.
3. Zamestnanec **rozpoznáva hranice svojej kompetencie**, nekoná nad jej rámec, ani sa týmto spôsobom neprezentuje.
4. Každý zamestnanec koná aj ako zástupca zariadenia, čím **dbá o dobré meno zariadenia a ochraňuje jeho záujmy**.
5. Zamestnanec **zodpovedne plní svoje povinnosti** vyplývajúce z pracovného pomeru.
6. Zamestnanec **chráni duševné aj materiálne vlastníctvo zariadenia** a využíva ho výlučne na pracovné účely, pokiaľ nie je stanovené inak.
7. Zamestnanec po skončení pracovného pomeru **zachováva mlčanlivosť**.
8. **Zamestnanec chráni a šetrí majetok PSS a zariadenia** pred poškodením, zneužitím a zničením. Zverené prostriedky využíva čo najefektívnejšie, v súlade s účelom, na ktorý boli určené a nezneužíva ich na dosiahnutie osobného prospechu.
9. Zamestnanec si uvedomuje, že navonok aj dovnútra **reprezentuje zamestnávateľa** a preto chodí do práce **upravený, vhodne oblečený**, pričom rešpektuje požiadavky zamestnávateľa. Vzbudzuje na pracovisku čo najlepší dojem, čo sa dá doceliť príjemným a profesionálnym vystupovaním a dodržiavaním zásady správneho spoločenského vystupovania.
10. **Zamestnanec sa správa tak, aby predchádzal sporom**. V prípade, že sa predsa spor či konflikt na pracovisku vyskytne, je potrebné dôsledne zistiť skutkový stav a okolnosti. Vzniknuté spory je potrebné riešiť vecne, kultivovane, nenásilnou cestou, prostredníctvom dialógu za účasti zainteresovaných strán.
11. Interný audit **vníma zamestnanec ako nástroj zvyšovania kvality** - zamestnanec nevníma kontrolné mechanizmy osobne.
12. **Mobilný telefón používa zamestnanec len v rámci svojej prestávky**, nie pri pracovných činnostiach, ktoré vykonáva. Zamestnanci v priamej starostlivosti majú mobilné telefóny uložené v skladových priestoroch na oddelení, nevybavujú si hovory počas práce, prípadne na izbe PSS.
13. Zamestnanci **nevyhotovujú fotografie z pracovného prostredia**, taktiež nevyhotovujú fotografie **PSS** z dôvodu dodržania ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov.
14. **Zamestnanci nepožadujú alebo neprijímajú dary a úplatky** v peňažnej či nepeňažnej forme a ani nenavádzajú iného na poskytovanie darov a úplatkov v peňažnej či nepeňažnej forme poskytovaných v súvislosti a pri výkone práce vo verejnom záujme vo svoj osobný prospech.
15. **Zamestnanci neposkytujú mediám ani verejnosti žiadne informácie týkajúce sa pracovného prostredia**. Oficiálne vyjadrenia pre médiá je kompetentná poskytovať len riaditeľka zariadenia.
16. Zamestnanec sa **nevyjadruje o pracovných záležitostiach a diani v zariadení na sociálnych sieťach, prípadne na žiadnom webovom portáli**.
17. Zamestnanec je **povinný v súvislosti s výkonom svojej práce bezodkladne oznámiť svojmu nadriadenému prípady**:
  - konfliktu záujmov, resp. nemožnosti vyhnúť sa konfliktu záujmov,
  - ak je požiadaný, aby konal v rozpore s právnymi predpismi alebo etickým kódexom,
  - zistenia straty alebo poškodzovania verejného majetku, podvodného alebo korupčného konania,

- vulgárnych útokov smerujúcich voči jeho osobe, alebo voči zariadeniu alebo konania s osobami pod vplyvom návykových látok,
- ponúkanie akejkoľvek výhody, ktorá by mohla mať nežiaduci vplyv na jeho rozhodovanie.

#### 18. Pravidlá pri komunikácii s verejnosťou na pracovisku:

- pri preberaní telefonických hovorov zamestnanec preberajúci hovor v zariadení sa predstaví nasledovne - Dobrý deň, zariadenie pre seniorov, priezvisko zamestnanca, pracovné zaradenie zamestnanca,
- pri emailovej komunikácii s verejnosťou je každý dokument označený odosielateľom – meno a priezvisko a funkcia zamestnanca a údajmi zariadenia – názov, adresa, IČO, DIČ, telefón.

## 8. Etické pravidlá vedúcich pracovníkov

1. **Vedúci pracovníci vytvárajú pozitívnu atmosféru na pracovisku.**
2. Riaditeľka, vedúci úsekov, manažér kvality sú vzorom pre zamestnancov - riadia sa heslom: „**Rob to, čo sám požaduješ od druhých**“.
3. Zamestnávateľ je **povinný oboznamovať zamestnancov s hodnotami a požiadavkami v tomto Etickom kódexe**, školiť ich pri dodržiavaní a je povinný ísť príkladom pri jeho rešpektovaní.
4. Vedúci pracovníci sú povinní vytvárať **prostredie, ktoré je sociálne spravodlivé** a v ktorom je možné rozvíjať dialóg tak, aby nedochádzalo k porušovaniu kódexu.
5. **Vedúci pracovníci zariadenia chránia zamestnancov pred nevhodným správaním, útokmi a urážkami od PSS, prípadne iných osôb.**
6. Vedúci pracovníci **bezodkladne a konštruktívne riešia vzniknuté konflikty** a to dôkladným zistením skutkového stavu a uplatňovaním dialógu všetkých zainteresovaných strán.
7. V prípade nespokojnosti s kvalitou a výkonom práce zamestnanca to vedúci pracovníci **riešia s daným zamestnancom individuálne.**
8. Vedúci zamestnanci **motivujú zamestnancov a podporujú ich vzdelávanie.**
9. Vedúci pracovníci **upevňujú dobré vzťahy medzi úsekmi v zariadení** a podporujú vzájomnú komunikáciu a spoluprácu.
10. Vedúci pracovníci **sú otvorení pripomienkam a návrhom zo strany podriadených.**

## 9. Záverečné ustanovenia

Etický kódex je určený a záväzný pre všetkých zamestnancov Zariadenia pre seniorov a Zariadenia opatrovateľskej služby v Kežmarku.

**Konanie zamestnanca v rozpore s jednotlivými ustanoveniami tohto Etického kódexu je kvalifikované ako porušenie pracovnej disciplíny so všetkými dôsledkami v zmysle platných právnych predpisov.**

Zamestnanci sú taktiež povinní **bezodkladne oznámiť zistenie, že došlo k porušeniu tohto Etického kódexu.** Hlásenie sa podáva riaditeľke, vedúcej úseku, manažérovi kvality a opatrovateľovi - tím lídrovi. Oznámenie môže kedykoľvek podať ústne, písomne, anonymne do schránky podnetov a pripomienok. Osoba podávajúca oznámenie o porušení Etického kódexu sa udržuje v tajnosti.

## 10. Zoznam príloh

1. Rozdeľovník
2. Záznam o oboznámení zamestnancov

Dátum spracovania: 24.02.2023

Spracovali: Mgr. Marcela Ištocyová  
Ing. Simona Vosovičová, manažér kvality

Schválil: .....  
Mgr. Marcela Ištocyová  
riaditeľka ZPS a ZOS

### Príloha č. 1 Rozdeľovník

| Dátum prevzatia | Číslo výtlačku | Úsek ZPS a ZOS                | Meno vedúceho pracovníka | Podpis vedúceho pracovníka |
|-----------------|----------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------------|
|                 | 1              | Riaditeľka                    | Mgr. Marcela Ištocyová   |                            |
|                 | 2              | EPÚ                           | Mgr. Ivana Kaprálová     |                            |
|                 | 3              | OOÚ                           | Bc. Helena Blažová       |                            |
|                 | 4              | SOÚ                           | Mgr. Dana Bukovinová     |                            |
|                 | 5              | STÚ                           | Mgr. Viera Bafiová       |                            |
|                 | 6              | Manažér kvality               | Ing. Simona Vosovičová   |                            |
|                 | 7              | ZOO pri ZPS a ZOS<br>Kežmarok | Michaela Garajová        |                            |
|                 | 8              | Nástenka vo vstupnej hale     |                          |                            |





