

ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKŮ POSKYTOVATELE ÚKLIDOVÝCH SLUŽEB

1. Jednám dle zásad slušného chování, zdravím klienty DUB (Domova U Biřičky), zaměstnance DUB a návštěvy. Zdravím tak, aby mě bylo slyšet a zdravím s přirozeným úsměvem.
2. Respektuji individualitu klientů, důstojnost i stud klienta a jeho intimitu. Respektuji stud klienta před opačným pohlavím.
3. Při své práci uplatňuji ohleduplný, adekvátní a rovný vztah ke klientům.
4. Chovám se ke klientovi zdvořile a přistupuji ke každému člověku jako k jedinečné bytosti s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a citlivě reaguji na jeho otázky. Pokud mě o to požádá, vysvětlím, co budu v průběhu úklidu dělat a jak dlouho to bude trvat.
5. Vždy před vstupem do pokoje klienta zaklepu a čekám na výzvu „vstupte, ano, apod.“, pokud není odezva, zaklepu znovu, vyčkám a vstoupím, výjimkou jsou nouzové a havarijní situace. Při příchodu i odchodu klienta vždy zřetelně pozdravím.
6. Úklid provádím za přítomnosti klienta na pokoji. Úklid při nepřítomnosti je možný jen po dohodě s klientem a po souhlasu zaměstnance DUB. Dveře do pokojů po úklidu zavírám.
7. Respektuji klienta, jeho názor a rozhodnutí, klienta nehodnotím, nekárám, nezesměšňuji a nenálepkuji. Chovám se profesionálně a klientovi při oslovování vykám, pokud má klient specifický a individuální požadavek na oslovování - oslovuji klienta dle jeho přání a po dohodě se zaměstnancem DUB. Při hovoru s klientem nepoužívám zdrobněliny.
8. Neposkytnu žádnou informaci o klientovi další fyzické ani právnické osobě.
9. Nikdy neslibuji nespílitelné, pokud neznám přesnou odpověď na dotaz klienta, neuvádím ho v omyl, ale ponechám si čas na zjištění korektní odpovědi nebo o dotazu klienta informuji zaměstnance DUB.
10. Dbám na profesionální hranice vztahu pracovník úklidu/klient - neřeším před klienty své osobní či pracovní záležitosti, neprezentuji své subjektivní názory či postoje. S klienty či jinými nezúčastněnými osobami neřeším interní záležitosti organizace DUB.
11. Neovlivňuji klienty svými názory a postoji ve vztahu k politice, náboženství apod.
12. Při práci nepoužívám žádné hrubé a neslušné výrazy.
13. Problémy a spory řeším v klidu, v případě nespokojenosti klienta s prací konzultuji se zaměstnancem DUB.
14. Při výkonu práce se chovám taktně. Nikdy nehalekám a nekřičím na kolegy ani na klienty „na dálku“. Neruším klienty i ostatní zaměstnance DUB nadměrným hlukem, který lze omezit. Především v ranních a večerních hodinách nekomunikuji hlasitě na chodbách.
15. K majetku a vybavení DUB i k majetku klienta se chovám šetrně, se svěřenými pomůckami a materiálem zacházím hospodárně. Neodnáším z DUB žádné vybavení ani materiál.
16. Plním zodpovědně své povinnosti vyplývající ze závazků Smlouvy o poskytování služeb a za svou práci nesu plnou odpovědnost.
17. Zachovávám mlčenlivost o vnitřních záležitostech DUB, pokud se o nich dozvím, i mimo pracoviště.
18. Dbám na dobré jméno DUB a svým jednáním na veřejnosti ho žádným způsobem nepoškozuji.