Organizační směrnice OR3 03

**KULTURA DOMOVA**

**Domov pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, příspěvková organizace**

**Obsah:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | ÚČEL DOKUMENTU | str. 2 |
| 2. | POJMY | str. 2 |
| 3. | VIZE | str. 3 |
| 4. | INICIATIVA | str. 3 |
| 5. | ORIENTACE NA KVALITU A VÝKON PŘI POSKYTOVÁNÍ PÉČE | str. 3 |
| 6. | SCHOPNOST UČIT SE A PŘIJÍMAT ZMĚNY  | str. 3 |
| 7. | TÝMOVÁ PRÁCE | str. 3 |
| 8. | ODMĚŇOVÁNÍ A UZNÁNÍ | str. 3 |
| 9. | LOAJALITA | str. 4 |
| 10. | KOMUNIKACE | str. 4 |
| 11. | SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST | str. 4 |
| 12. | KODEX KULTURY DOMOVA | str. 4 |
| 13. | KOMUNIKACE V DOMOVĚ | str. 5 |
| 13.1. |  Vnitřní (interní) komunikace | str. 4 |
| 13.2. |  Nástroje interní komunikace | str. 7 |
| 14. | ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ | str. 8 |
| 15. | PŘÍLOHA – Etický kodex pracovníka Domova  | str. 9 |
| 16. | PŘÍLOHA – Etický kodex zdravotnického pracovníka Domova  | str. 11 |

**1. ÚČEL DOKUMENTU**

Stanovení základních hodnot Domova pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, příspěvková organizace (dále jen Domov) v obou sociálních službách, tj. Domov SOKOLÍK a Domov VILÍK, definování firemní kultury Domova a pravidel komunikace včetně zásad chování zaměstnanců a pracovníků na vedoucích pozicích.

 **2. POJMY**

Firemní kultura Domova: je souhrnné označení pro soubor pravidel určujících jak organizace a její pracovníci působí navenek, chování zaměstnanců vůči klientům, vzájemné vztahy mezi zaměstnanci, systém komunikace a řízení a odměňování.

Jádrem firemní kultury Domova je vnitřní přesvědčení lidí, co je a není správné, jaký typ chování je žádoucí nebo naopak nepřijatelný!

Interní komunikace: komunikace zaměstnanců, se zaměstnanci a mezi zaměstnanci. Interní komunikace je hybnou silou celého domova. Je základní motivací a je cestou k tomu, aby všichni věděli, co mají dělat a proč, i cestou ke společným cílům a hodnotám celého Domova. Zaměstnanci a klienti jsou nejdůležitější součástí celé firmy.

Vize: shrnuje to, čím chce Domov být, popisuje budoucnost jako významně odlišnou od současnosti tím, že identifikuje hlavní dlouhodobé změny v organizaci. Je zdrojem inspirace.

**3. VIZE**

Poskytovat našim klientům celoroční pobytové sociální služby dle platné legislativy s vědomím, že my zaměstnanci, jsme u nich doma.

**4. INICIATIVA**

Každý zaměstnanec přináší vlastní návrhy a řešení, hledá cesty k překonání obtíží, vyhledává nové alternativy a možnosti, plně přebírá odpovědnost za vlastní práci a podstupuje přiměřená rizika při řešení pracovních úkolů při poskytování péče klientům.

**5. ORIENTACE NA KVALITU A VÝKON PŘI POSKYTOVÁNÍ PÉČE**

Vytváření celkových, procesních řešení a jejich dodržování je základním předpokladem dlouhodobého kvalitního a vysokého výkonu. Základním předpokladem kvalitní práce je vysoká odbornost každého zaměstnance. Kvalita výsledku práce je rozhodujícím kritériem pro hodnocení úrovně poskytované péče, ale až realizovaný výsledek práce je považován za pracovní výkon. Jasná vize, předem stanovené cíle každého jednotlivce i týmu jsou základem pro poskytování kvalitní péče o klienty. Dobrá organizace práce a řízení jsou podmínkou kvalitního pracovního výkonu. Zaměstnanci jsou schopni rozhodnout se a nést osobní zodpovědnost.

**6. SCHOPNOST UČIT SE A PŘIJÍMAT ZMĚNY**

Každý zaměstnanec je zodpovědný za vlastní rozvoj a vzdělávání, vyhledává příležitosti k osobnímu rozvoji. Vedení Domova podporuje odborný růst zaměstnanců na základě potřeb Domova, osobních profesních cílů a vzdělávacích potřeb zaměstnance, podporuje rozvoj osobního nadání a potenciálu. Zaměstnanci Domova přijímají změny a zvládájí je, dokáží se poučit z vlastních chyb i z chyb druhých.

**7. TÝMOVÁ PRÁCE**

V Domově jsou uplatňovány vstřícné a korektní mezilidské vztahy, respekt a uznávání práce druhých. Zaměstnanci předávají své odborné znalosti, poznatky a zkušenosti svým spolupracovníkům, podporují týmovou práci, která je základem činnosti v Domově. V Domově je upřednostňována týmová práce, společné cíle jsou nadřazené cílům individuálním. Týmová práce se sestává z individuálních výkonů a odpovědnosti, s využíváním silné stránky každého člena týmu.

**8. ODMĚŇOVÁNÍ A UZNÁNÍ**

Odměňování v Domově je nastaveno na základě principu orientace na osobní výkon, výkon skupiny/týmu, na dosažení stanovených osobních profesních cílů, s ohledem na hospodářský výsledek Domova. Zásady odměňování jsou plně srovnatelné s ostatními poskytovateli sociální péče a jsou ovlivněny celkovým výsledkem péče o klienty. Odměňování je realizováno na základě jasných a předem stanovených pravidel s ohledem na dosaženou kvalifikaci, odbornost, schopnost a kompetenci, míru zodpovědnosti a pracovní výkon zaměstnance.

**9. LOAJALITA**

Všichni zaměstnanci jsou loajální vůči Domovu a jeho klientům, dbají na zlepšování jeho dobrého jména a vyvarují se každého jednání, které by Domov mohlo poškodit. Své výhrady k problémům vyjadřují v interní diskusi.

**10. KOMUNIKACE**

Vždy sdělujeme jasné, jednoznačné, ověřené a pravdivé informace. Sdílení informací je základním předpokladem společného úspěchu, otevřená a přímá komunikace vytváří korektní vztahy mezi zaměstnanci. Schopnost efektivní komunikace je jednou ze základních požadovaných kvalifikací každého zaměstnance. Zaměstnanci dokážou poskytnout a přijmout zpětnou vazbu na základě pravidel konstruktivní kritiky. Empatie, sociální citlivost umožňuje předcházet nedorozuměním a konfliktům. Konflikty otevřeně řešíme a dokážeme je uzavřít. Před klienty nikdy neřešíme vnitřní záležitosti.

**11. SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST**

Zaměstnanci jsou si vědomi společenské zodpovědnosti, pracují dle zásad bezpečnosti práce a ochrany zdraví, chovají se šetrně k životnímu prostředí.

Všichni zaměstnanci ctí etický kodex, vykonávají práci odpovědně, čestně a svědomitě ve shodě s posláním a vizí Domova, jednají zdvořile, nestranně, s porozuměním a trpělivostí. Chrání veškeré informace důvěrné povahy a osobní údaje.

Vedení domova garantuje rovný přístup k zaměstnancům a netolerujeme sebemenší projevy diskriminace z důvodu pohlaví, sexuální orientace, rasového nebo etnického původu, národnosti, náboženského vyznání, věku, nebo z jakýchkoli jiných důvodů.

Zásady profesionálního chování a jednání jsou základní etickou normou vystupování a jednání. Navazují na základní práva a povinnosti zaměstnanců, uvedená v Zákoníku práce v oblasti obecných etických norem chování a jednání. Úzce korespondují a vycházejí také ze závazných standardů profesních skupin zdravotníků a pracovníků v sociálních službách, platných v České republice.

**12. KODEX KULTURY DOMOVA**

1. Jsi součástí týmu, máme společný cíl
2. Pracuj naplno, po práci odpočívej
3. Nic není tabu, máš právo na informace, neboj se zeptat
4. Respektuj a budeš respektován
5. Drž slovo – dodržuj sliby
6. Reprezentuj svým chováním a vzhledem
7. Využij možnosti seberealizace
8. Pomáhej, chval a oceňuj
9. Pozdrav a usměj se
10. Važ si každého klienta

**13. KOMUNIKACE V DOMOVĚ**

**13.1. Vnitřní (interní) komunikace**

Fungující vnitřní komunikace je předpokladem loajálního, motivovaného a výkonného týmu zaměstnanců. K tomu, aby byla komunikace efektivní, je nutné dodržovat následující zásady.

**Zásady interní komunikace:**

* + - Vnitřní komunikace je nástrojem k individuální péči o klienty a k podpoře vize, a stejně tak k naplnění strategie Domova. Vychází ze zásad komunikace v Domově a kultury Domova. Je nástrojem pro předávání informací o reálném stavu klientů, Domova a aktuálním dění v Domově.
		- Vedoucí pracovníci garantují nejen obsahovou úroveň informací, ale i přenos vhodných informací na jimi řízené zaměstnance.
		- Všichni zaměstnanci, včetně vedoucích zaměstnanců se vyjadřují stručně, jasně, srozumitelně a jednoznačně, mají vždy na mysli cíl a téma sdělení, neodbočují zbytečně od tématu, ověřují si, zda jim ostatní rozuměli a pochopili jejich sdělení, informují vždy pravdivě a nebojíme se říci „nevím, zjistím, prověřím“.
		- Všichni jsme připraveni vyslechnout názory kolegů i podřízených, nasloucháme si navzájem a snažíme se pochopit obsah sdělení, nestačí informovat, je třeba komunikovat!
		- Jednáme vždy otevřeně, nebojíme se poukázat na chyby, hledáme příčiny a snažíme se je odstranit.
		- Dodržujeme zásady vnitřní komunikace, dodržujeme zásady interních porad, psaní emailů a zápisů o informací v péči o klienty a dodržujeme zásady v chování zaměstnanců!
		- Využíváme i další podpůrné formy komunikace (nástěnky, elektronický systém, písemné sdělení, porady a zápisy z nich apod.)

**Zásady interních porad:**

* + - Porady a jednání plánujeme s časovým předstihem a zveme účastníky v dostatečném časovém předstihu (minimálně 2 dny předem).
		- Pozvání obsahuje dle závažnosti i téma předmětu jednání, délku jednání a ostatní účastníky.
		- Pozvání obdržené přijmeme nebo odmítneme a navrhneme jiný vhodný termín, eventuálně svoji neúčast na poradě omluvíme.
		- Na poradu přicházíme v dostatečném předstihu před stanoveným začátkem (min. 2-3 min. předem), přicházíme připraveni, tak abychom nezdržovali ostatní účastníky.
		- Jedná – li se o pravidelnou poradu, začínáme kontrolou úkolů z minulé porady (dle zápisu), členové porady jsou si plně vědomi, že nesplněním úkolů porušují svoje pracovní povinnosti a zdržují ostatní s ohledem na navazující plnění úkolů.
		- Efektivní poradu plánujeme tak, aby netrvala déle než jednu hodinu (v opodstatněných případech po dohodě je možné stanovit delší čas).
		- Výsledkem každé porady je písemný zápis
		- Během porady přepneme mobilní telefon do tichého režimu.

**Zásady elektronické komunikace (psaní e-mailů a zápisů o informacích):**

* + - E-maily obsahují jasný předmět, píšeme je stručně, věcně, neobsahují žádné „ozdoby“, tapety.
		- Je možné používat pouze grafický formát zprávy Domova, včetně formátu nastavení automatického podpisu
		- E-mail není vhodný pro sdělení negativní zpětné vazby, preferujeme osobní formu komunikace, e-mail nesmí obsahovat žádné obvinění či urážky.
		- V případě zasílání aktuálních kritických témat je vhodné nastavit potvrzení o přijetí zprávy na straně adresáta či je možné přijetí zprávy na straně adresáta ověřit telefonicky.
		- Elektronická komunikace nenahrazuje osobní komunikaci.
		- Vždy před odesláním elektronické zprávy pečlivě zvážíme dle dané problematiky, komu je nutné a vhodné zprávu adresovat a koho je nutné a vhodné informovat v kopii.
		- Od příjemce, který je uveden v kopii, se neočekává žádná reakce.
		- E-mailová zpráva by měla obsahovat vhodné oslovení, pozdrav, podpis s ohledem na

všechny adresáty zprávy.

**Zásady zápisů o klientech Domova:**

* Záznam událostí o klientech do informačního systému (eventuálně Denního hlášení), provádí zaměstnanec, který poskytuje na dané směně klientovi podporu. Události popisuje pracovník jasně a pravdivě! Pracovník neprovádí záznam za svého kolegu, aby nebylo předání informací zkreslené.
* Vedení Domova na tyto záznamy reaguje a dále s nimi pracuje. Proto je nezbytné, aby byly informace předávány přesně tak, jak se udály.
* Pracovník při záznamu nepopisuje pouze konkrétní událost, ale dává také návrhy na řešení/zlepšení situace klienta.
* V záznamech jsou dodržovány zásady Etického kodexu, nejsou používány hanlivé výrazy, zdrobněliny.

**Zásady chování zaměstnance:**

* + - Snažím se o maximální kvalitu své práce, přemýšlím nad svou prací, iniciativně přicházím s návrhy na zlepšení.
		- Dodržuji zásady domova – zásady interní komunikace, porad a elektronické komunikace, zásady chování zaměstnance.
		- Znám a dodržuji interní předpisy, stanovené procesy, mám vždy na mysli stanovený cíl. Dodržuji stanovené termíny, nemohu-li je dodržet, informuji včas svého nadřízeného, neslibuji, co nemohu splnit.
		- Nesnažím se zakrýt chyby a nedostatky, otevřeně je přiznám svému nadřízenému a spolu s ním rozhoduji o jejich odstranění. Umím přijmout kritiku (negativní zpětnou vazbu).
		- Nebojím se poukazovat na „neshody“, upozorňuji na nedostatky svého nadřízeného či odpovědné nadřízené v dané oblasti v jejich organizačních jednotkách, mám oči otevřené.
		- Chovám se hospodárně a neplýtvám se svěřenými prostředky.
		- Zajímají mě názory druhých, aktivně naslouchám, při rozhodovacím procesu beru v potaz názory druhých.
		- Při poradách a jednáních sděluji aktivně svůj názor, snažím se uplatnit své zkušenosti, po přijetí rozhodnutí již nediskutuji a plním uložené úkoly, dále rozhodnutí nehodnotím.
		- Pracuji pouze s ověřenými a pravdivými informacemi, neroznáším nepravdivé informace či domněnky, závěry a postoje přijímám až po ověření informací, vyslechnutí všech zainteresovaných stran.

**Zásady chování vedoucího zaměstnance:**

Vedoucí zaměstnanec jde svým spolupracovníkům příkladem. Nebude-li vedoucí zaměstnanec dodržovat stanovené zásady Domova, nemůže jejich dodržování vyžadovat od svých spolupracovníků.

* + - Dodržuji zásady Domova – zásady interní komunikace, porad a elektronické komunikace, zásady chování zaměstnance.
		- Nebojím se převzít odpovědnost, přijmout rozhodnutí a za svým rozhodnutím si stát.
		- Podporuji iniciativu zaměstnanců.
		- Formuluji jasně cíle svěřeného úseku/oddělení a jsem si vědom, že bez kvalitní týmové práce svých spolupracovníků nemohu cílů dosáhnout, stanovuji sobě a svému týmu náročné, ale reálné cíle a kontroluji a důsledně vyžaduji jejich plnění.
		- Vytvářím prostor pro otevřenou diskusi, vzájemnou důvěru, stojím za svým tým
		- Neslibuji, co nemohu dodržet.

Motivuji své spolupracovníky, oceňuji úspěchy, poskytuji konstruktivní negativní zpětnou vazbu a hodnocení

**13.2. Nástroje interní komunikace**

**a) Vnitřní porady**

|  |  |
| --- | --- |
| Název: | **Provozní porada vedení Domova** |
| Účel: | sdílení informací, projednání, přijetí rozhodnutí, plnění úkolů |
| Organizátor: | ředitelka Domova |
| Četnost: | 1x měsíčně |

|  |  |
| --- | --- |
| Název: | **Provozní porady I. oddělení a ošetřovatelského oddělení SOKOLÍK** |
| Účel: | sdílení informací, zajištění zpětné vazby z provozu  |
| Organizátor: | sociální pracovnice |
| Četnost: | 1x měsíčně |

|  |  |
| --- | --- |
| Název: | **Provozní porady PSS VILÍK** |
| Účel: | sdílení informací, zajištění zpětné vazby z provozu  |
| Organizátor: | sociální pracovnice |
| Četnost: | 1x měsíčně |

|  |  |
| --- | --- |
| Název: | **Denní týmové porady I. oddělení a ošetřovatelského oddělení SOKOLÍK** |
| Účel: | rozdělení úkolů týmu na směně, vzájemná spolupráce týmu, sdílení důležitých informací |
| Organizátor: | sociální pracovnice |
| Četnost: | denně (několikaminutová porada)  |

|  |  |
| --- | --- |
| Název: | **Denní týmové porady PSS VILÍK** |
| Účel: | rozdělení úkolů týmu na směně, vzájemná spolupráce týmu, sdílení důležitých informací |
| Organizátor: | sociální pracovnice |
| Četnost: | denně (několikaminutová porada)  |

**b) Komunikace mezi vedením Domova a všemi zaměstnanci**

|  |  |
| --- | --- |
| Forma: | **Setkání se zaměstnanci** (setkání všech zaměstnanců Domova) |
| Obsah: | přiblížení personálu, sdílení informací, vtahování zaměstnanců |
| Odpovídá: | ředitelka Domova |
| Termín: | 1x ročně |

|  |  |
| --- | --- |
| Forma: | **Nástěnky, vývěsky** |
| Obsah: | obecná i aktuální témata Domova, informace z jednotlivých úseků Domova  |
| Odpovídá: | pověřený pracovník |
| Termín: | průběžně |

|  |  |
| --- | --- |
| Forma: | **Písemné informace** |
| Obsah: | vnitřní sdělení, organizační směrnice, pracovní postupy, služební pokyny |
| Odpovídá: | vedení domova |
| Termín: | průběžně |

|  |  |
| --- | --- |
| Forma: | **Ankety/dotazníková šetření** |
| Obsah: | Dotazy formulované za účelem získání zpětné vazby od zaměstnanců a klientů k aktuální problematice |
| Odpovídá: | Sociální pracovnice, ředitelka |
| Termín: | dle potřeby |

**14. ZÁVĚRĚČNÉ USTANOVENÍ**

1. Všichni zaměstnanci musí být s touto kulturou Domova. Kontrolu dodržování kultury Domova provádějí vedoucí zaměstnanci, kteří uplatňují postih za jeho porušení. Kontrolu provádějí i jiní zaměstnanci v rámci svých svěřených pravomocí.
2. Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2023
3. Originál předpisu je uložen v kanceláři ředitelky příspěvkové organizace.
4. Elektronická podoba předpisu je zveřejněna na společném disku příspěvkové organizace a sdíleném disku elektronického systému příspěvkové organizace.

……………………………………

Mgr. Petra Sekáčová

Ředitelka DOZP „SOKOLÍK“ v Sokolově, p. o

**15. PŘÍLOHA – Etický kodex pracovníka Domova**

**Etický kodex pracovníka v Domově pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, p.o.**

Hodnota sociální práce pracovníků v Domově pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ (dále jen Domov) je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Všichni pracovníci dbají na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců, tak jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů, Všeobecné deklaraci lidských práv a Úmluvě o právech dítěte. Dále se řídí Ústavou a Listinou základních práv a svobod.

**1. Etické zásady**

* Zaměstnanec Domova respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, věk, pohlaví, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení.
* Zaměstnanec Domova respektuje právo každého klienta na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých klientů.
* Zaměstnanec Domova dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby v našem zařízení jsou poskytovány na co možné nejvyšší odborné úrovni.
* Zaměstnanec Domova podporuje klienty svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení jejich konfliktů či problémů.

**II. Pravidla etického chování zaměstnanců**

**ve vztahu ke klientovi:**

* Pracovník vždy chrání soukromí klienta, respektuje důvěrnost informací. Osobní a citlivé údaje vyžaduje v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování služby. Zaměstnanec Domova je povinen dodržovat zásady mlčenlivosti o všech údajích týkajících se klientů Domova, a to jak navenek, tak i mezi zaměstnanci, kteří nejsou kompetentní znát tyto informace. Pracovník Domova nerozebírá též své osobní záležitosti ani záležitosti kolegů před klienty.
* Při komunikaci s klientem zachovává pracovník profesionální přístup - bez souhlasu klienta ho neoslovuje familiárně, netyká mu (pouze po domluvě), nejedná arogantně, neignoruje ho, neponižuje, nemanipuluje s ním, nezastrašuje ho, nejedná s ním jako s malým dítětem, vyvaruje se projevů odporu a štítivosti.
* Pracovník poskytuje klientovi jen nezbytně nutnou podporu, nevytváří uměle jeho závislost na zařízení.
* Zaměstnanec hledá možnosti, jak klientovi v co nejvyšší míře zachovat jeho původní vazby s okolním světem.
* Pracovník ponechává klientovi právo na přiměřené riziko – upozorní však klienta na všechny předvídatelné okolnosti, které mohou být pro klienta ohrožující.
* Pracovník klienta nelituje pro jeho postižení, nevyvolává milosrdenství, ale usiluje o minimální vliv klientova postižení na kvalitu jeho života.
* Pracovník v rámci možností pružně přizpůsobuje poskytovanou službu klientovi, ne klienta službě, režimu zařízení či zaběhlým způsobům práce.

**ve vztahu ke svým kolegům:**

* Pracovník respektuje znalosti a dovednosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků.
* Pracovník respektuje názorové rozdíly a profesní dovednosti svých kolegů.
* Pracovník má nárok na kritické připomínky vůči spolupracovníkům, které však vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem (připomínka by měla směřovat k danému pracovníkovi nebo k nadřízenému). Nepřípustné je řešit tyto připomínky před klientem!

**ve vztahu ke svému zaměstnavateli:**

* Pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající z pracovně-právního vztahu.
* Při jednání se svým nadřízeným vystupuje pracovník jako partner ve vzájemném respektu.
* Pracovník se snaží o zvyšování odborné úrovně, je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání.
* Pracovník je povinen respektovat příkazy nadřízených a řídit se vnitřními předpisy zařízení.

**ve vztahu vůči společnosti:**

* Pracovník se snaží o posílení pozitivního přístupu veřejnosti k zařízení.
* Pracovník podporuje změnu postojů společnosti a odstraňování předsudků vůči klientům.

**16. PŘÍLOHA – Etický kodex zdravotnického pracovníka Domova**

**Etický kodex zdravotnického pracovníka Domova**

Účelem etického kodexu je znalost a dodržování etických zásad při poskytování léčebně ošetřovatelské péče v Domově „SOKOLÍK“ a ovlivnění žádoucího chování zdravotnických pracovníků.

**2. Etické zásady pracovníka nelékařských oborů**

* Zdravotnický pracovník nelékařských oborů (dále jen „zdravotnický pracovník“) při své práci zachovává úctu k životu, respektuje lidská práva a důstojnost každého jednotlivce bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, víru, politické přesvědčení a sociální postavení.
* Zdravotnický pracovník dbá na dodržování Úmluvy o lidských právech a biomedicíně, na dodržování práv pacientů, tak jak jsou vyjádřena v Chartě práv pacientů a v Chartě práv hospitalizovaných dětí.
* Zdravotnický pracovník je povinen přistupovat ke své práci s veškerou odbornou schopností, kterou má, s vědomím profesionální odpovědnosti za podporu zdraví, prevenci nemocí, za obnovu zdraví a zmírňování utrpení, za přispění ke klidnému umírání a důstojné smrti.
* Zdravotnický pracovník poskytuje zdravotní péči jednotlivcům, rodinám, skupinám a spolupracuje s odborníky jiných oborů. Při poskytování péče vždy nadřazuje zájmy těch, kterým poskytuje péči nad zájmy své.
* Zdravotnický pracovník je povinen chránit informace o těch, kterým poskytuje své služby, bez ohledu na způsob, jakým jsou tyto informace získávány, shromažďovány a uchovávány. Povinnou zdravotnickou dokumentaci vede pečlivě a pravdivě, chrání jí před zneužitím a znehodnocením.
* Zdravotnický pracovník aktivně prohlubuje znalosti o právních předpisech platných pro jeho profesi a dodržuje je.
* Zdravotnický pracovník nesmí podřizovat poskytování zdravotní péče komerčním zájmům subjektů, působících v oblasti zdravotnictví.

**3. Zdravotnický pracovník a spoluobčané**

* Zdravotnický pracovník při poskytování zdravotní péče respektuje životní hodnoty občanů, jejich životní zvyky, duchovní potřeby a náboženské přesvědčení a snaží se vytvářet podmínky zohledňující individuální potřeby jednotlivců.
* Zdravotnický pracovník v rozsahu své odbornosti a pravomocí poskytuje občanům informace, které jim pomáhají převzít spoluodpovědnost za jejich zdravotní stav a případnou léčbu.
* Zdravotnický pracovník považuje informace o pacientech za důvěrné a je si vědom povinnosti zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s výkonem svého povolání.
* Zdravotnický pracovník při poskytování zdravotní péče dbá v maximální možné míře o zajištění intimity.
* Zdravotnický pracovník nesmí zneužít ve vztahu k nemocnému jeho důvěru a závislost jakýmkoliv způsobem.
* Zdravotnický pracovník se snaží při poskytování zdravotní péče docílit vztahu založeného na důvěře, který ctí práva pacienta, reaguje na aktuální rozpoložení pacienta, současně jsou respektována práva a povinnosti zdravotnického pracovníka jako poskytovatele zdravotní péče.

**4. Zdravotnický pracovník a praxe**

* Zdravotnický pracovník poskytuje zdravotní péči v rozsahu své odbornosti a pravomocí, s potřebnou mírou autoregulace a empatie.
* Zdravotnický pracovník aktivně usiluje o vlastní odborný, osobní a intelektuální růst po celou dobu svého profesního života a své nové znalosti a dovednosti se snaží využít v praxi.
* Zdravotnický pracovník usiluje o co nejvyšší kvalitu a úroveň poskytované zdravotní péče.
* Zdravotnický pracovník poskytne nezbytně nutnou zdravotní péči i nad rámec svých pravomocí, pokud ji nemůže poskytnout způsobilý zdravotnický pracovník a pokud nebezpečí, které plyne z prodlení, je větší než možné nebezpečí plynoucí z nedostatečných znalostí a dovedností zdravotnického pracovníka.
* Zdravotnický pracovník jedná a vystupuje tak, aby jeho chování přispělo k udržení prestiže a zvyšování společenského uznání zdravotnických povolání.
* Zdravotnický pracovník při přebírání úkolů i při pověřování úkolem zodpovědně zvažuje kvalifikaci svou i ostatních zdravotnických pracovníků.

**5. Zdravotnický pracovník a společnost**

* Zdravotnický pracovník působí na zdravotní uvědomění jednotlivců při poskytování zdravotní péče. Podle svých odborných schopností se podílí na podporování a šíření zásad zdravého života, zásad ochrany životního prostředí, objasňování problémů spojených s péčí o poškozené zdraví lidí.
* Zdravotnický pracovník spolupracuje při těch aktivitách, které směřují ke zlepšení zdravotního a sociálního prostředí lidí.

**6. Zdravotnický pracovník a spolupracovníci**

* Zdravotnický pracovník spolupracuje v rámci mezioborového týmu s ostatními odborníky tak, aby byly splněny všechny cíle plánu komplexní zdravotní péče o pacienta.
* Zdravotnický pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů i spolupracovníků jiných odborností.
* Zdravotničtí pracovníci se navzájem podporují ve svých odborných rolích a aktivně rozvíjejí úctu k sobě i druhým.
* Zdravotnický pracovník vystupuje, podle aktuální situace, jako ochránce pacienta, zejména pokud je péče o něho ohrožena nevhodným chováním nebo jednáním jiného zdravotníka či osoby.

**7. Zdravotnický pracovník a profese**

* Zdravotnický pracovník je odpovědný za kvalitu jím poskytované zdravotní péče a za co nejvyšší odbornou úroveň svého vzdělávání
* Zdravotnický pracovník dbá na udržování a zvyšování prestiže své profese.
* Zdravotnický pracovník se neustále snaží o rozvoj své profese, o rozvoj svého profesního zaměření a zvýšení odborné úrovně