

ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKŮ

NZDM Victorka

Platnost a účinnost:	od 2.1.2026
Zpracoval:	Bc. Petr Štaif, DiS.
Schválila:	Miroslava Lovečková
Projednáno:	30. 1. 2025

Tento Etický kodex nahrazuje předchozí verze a je součástí systému kvality NZDM Klub Victorka dle § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Je závazný pro všechny pracovníky, stážisty i dobrovolníky.

Kodex vymezuje očekávané etické jednání v ambulantní i terénní práci, zejména s ohledem na nízkoprahovost, anonymitu, ochranu práv uživatelů, prevenci sociálního vyloučení a bezpečí dětí a mládeže.

1. Úvodní ustanovení a hodnoty služby

Etika je základním pilířem kvality naší služby. Vztah k uživateli stavíme na úctě, rovnosti, bezpečí a důvěře. Uživatel je vnímán jako jedinečný člověk, nikoli „problém“. Současně platí, že ochrana života, zdraví a práv má vždy přednost před pohodlím, provozem i „klidem v klubu“.

Pracovník:

- **jedná s respektem** k důstojnosti, věku a vývojové úrovni uživatele, bez ponižování a nálepkování,
- **zajišťuje rovný přístup** ke službě bez diskriminace,
- **chrání soukromí** a budují důvěru (mlčenlivost, diskrétnost),
- **preferuje bezpečí a prevenci rizik** před sankcemi a formalismem,
- **udržuje profesionální roli** (ne „kamarád“, ne „rodič“, ne „terapeut“).

2. Dobrovolnost a autonomie uživatele

NZDM stojí na dobrovolnosti: uživatel má právo rozhodovat, co chce a nechce sdílet a zda službu využije. Zároveň platí, že dobrovolnost nekončí u „libovůle pracovníka“ – respektujeme volbu uživatele, ale zároveň chráníme bezpečí (zejména u dětí).

Pracovník:

- **nenutí** uživatele ke spolupráci ani ke sdělování informací,
- **respektuje právo** odmítnout, přerušit nebo ukončit službu,
- **motivuje rozhovorem**, ne tlakem nebo manipulací,
- **nabízí alternativy** (jiný typ podpory, jiný čas, anonymní kontakt),
- **vysvětluje hranice** dobrovolnosti v situacích, kdy je ohroženo zdraví/život.

3. Hranice profesionálního vztahu

Profesionální vztah má být podpůrný, ale jasně vymezený. Chrání uživatele i pracovníka. V NZDM je důležité nepodporovat závislost na pracovníkovi a nevnášet do vztahu soukromé zájmy.

Pracovník:

- **udržuje vztah profesionální** (časově, rolově, komunikačně),
- **nevytváří závislost** a nenahrazují blízké osoby uživatele,
- **nevyužívá vztah** k osobnímu prospěchu (výhody, služby, dary, protislužby),
- **nepřesouvá kontakt** do soukromé roviny (soukromá setkání, soukromé chaty apod.),
- **dodržuje pravidla bezpečné práce v terénu** (včetně práce ve dvojici při riziku).

4. Mlčenlivost a ochrana informací (GDPR)

Důvěra stojí na jistotě, že informace zůstanou v bezpečí. Mlčenlivost je pravidlo, prolomení výjimka. U dětí a mládeže vždy komunikujeme srozumitelně a přiměřeně věku.

Pracovník:

- **zachovává mlčenlivost** o všech skutečnostech z výkonu služby,
- **sdílí informace pouze se souhlasem** uživatele, pokud zákon nestanoví jinak,
- **prolamuje mlčenlivost pouze v odůvodněných případech**, zejména:
 - ohrožení života nebo zdraví,
 - podezření na týrání/zneužívání/zanedbávání dítěte,
 - zákonná oznamovací povinnost,
- **informuje uživatele** o důvodu a rozsahu sdílení (pokud to situace umožňuje),
- **dbá na dokumentaci** a ochranu záznamů podle interních pravidel.

Online komunikace a sociální sítě

Digitální prostředí je součástí vztahu a vyžaduje stejná etická pravidla.

Pracovník:

- **nekomunikuje** s uživateli **přes soukromé účty** na sociálních sítích,
- **nepřidává** si uživatele **do osobních kontaktů**,
- **využívá** výhradně **služební komunikační kanály**,
- **chrání digitální stopu** uživatelů i svou vlastní.

5. Bezpečí uživatele a odpovědnost pracovníka

Bezpečí je nadřazené. Pravidla klubu nejsou samoúčelná – slouží ochraně. V krizových situacích má pomoc přednost před sankcí a „stopka“ nikdy nesmí být překážkou poskytnutí krizové podpory.

Pracovník:

- **předchází rizikům** (agrese, sebepoškozování, intoxikace, infekce, online hrozby apod.),
- **zasahuje přiměřeně** a s respektem k důstojnosti uživatele,
- **neodmítá krizovou pomoc** jen proto, že uživatel porušil pravidla / má stopku,
- **používá omezení** pouze jako ochranné opatření, ne jako trest,
- **dodržuje hygienu a BOZP** a aktivně řeší bezpečnostní incidenty.

6. Rovnost, nediskriminace a spravedlivý přístup

Rovnost neznámá „stejně pro všechny“, ale spravedlivě – s ohledem na potřeby. Pracovník nesmí jednat podle sympatií ani podle „pověsti“ uživatele.

Pracovník:

- **neodmítá službu** na základě předsudků nebo osobních sympatií,
- **neupřednostňuje** uživatele a nevytváří „oblíbence“,
- **zasahuje proti šikaně a diskriminaci** v prostředí klubu,
- **zohledňuje speciální potřeby** individuálně a důstojně.

7. Podpora samostatnosti a prevence závislosti

Cílem NZDM není „udělat věci za uživatele“, ale posilovat jeho schopnosti a zdravé zvládání situací. Pomoc má být přiměřená a postupně směřovat k větší samostatnosti.

Pracovník:

- **nepřebírá odpovědnost** za rozhodnutí uživatele,
- **vede k vlastním krokům** (malé dosažitelné cíle),
- **posiluje kompetence** (komunikace, řešení konfliktů, orientace v právech a službách),
- **podporuje využití běžných zdrojů** (škola, rodina, odborné služby) dle situace.

8. Etika v krizových a rizikových situacích

Krise je situace, kdy se etika projevuje nejvíce. Pracovník má jednat klidně, čitelně a přiměřeně, s důrazem na ochranu života a zdraví.

Pracovník:

- **upřednostňuje ochranu života a zdraví** před sankcemi a administrativou,
- **jedná klidně a s respektem**, i když je uživatel v afektu,
- **vysvětluje omezení/stopku** srozumitelně a bez ponižování,
- **nepoužívá neetické postupy** (zesměšnění, zastrašování, „výchovné tresty“).

9. Řešení etických dilemat

Etické dilema není selhání – je to přirozená součást práce. Důležité je, aby pracovník nezůstal s dilematem sám a aby organizace měla postup pro společné řešení.

Pracovníci:

- **konzultují dilemata** s týmem, vedoucím a na supervizi,
- **zapisují dilemata** a závěry (dle interních pravidel) pro zvyšování kvality,
- **podporují uživatele v případném podání stížnosti** bez znevýhodnění a bez odvetných reakcí,
- **navrhují zlepšení** postupů na základě zkušeností z praxe.

10. Zodpovědnost pracovníků a profesní rozvoj

Etický kodex je závazný. Součástí profesionality je i prevence vyhoření a práce s vlastními hranicemi – protože unavený pracovník dělá více etických chyb.

Pracovník:

- **zná a dodržuje** tento kodex,
- **hlásí a řeší** porušení kodexu dle interních postupů,
- **pravidelně se vzdělává** (min. 1× ročně; SPOD, GDPR, krizová intervence apod.),
- **pečuje o vlastní psychohygienu** a využívají supervizi.

11. Intimita, doteky a ochrana před zneužitím moci

Mocenská nerovnováha vyžaduje zvýšenou opatrnost.

Pracovník:

- **nevyužívá fyzický kontakt** nad rámec bezpečí a přiměřenosti,
- **předchází** sexuálnímu obtěžování,
- **respektuje osobní hranice** uživatele,
- **chrání uživatele** před jakoukoli formou zneužití.

12. Zodpovědnost ke společnosti

NZDM není „jen místem“. Je to služba, která chrání práva dětí a mládeže a přispívá ke snižování sociálního vyloučení a rizikového chování.

Pracovník:

- **upozorňuje na porušování práv** a systémové problémy, které v praxi vidí,
- **podporuje spolupráci** s obcí, školami a dalšími aktéry,
- **zastává se znevýhodněných** a podporují jejich přístup ke zdrojům pomoci.

13. Závěrečná ustanovení

Kodex je dostupný pracovníkům i uživatelům a je pravidelně revidován. Porušení kodexu se řeší interně, vždy s důrazem na nápravu, bezpečí a ochranu práv uživatelů.

Pracovník:

- **řídí se kodexem** v každodenní praxi,
- **spolupracuje při revizi** kodexu (min. 1× ročně / při změně legislativy),
- **umožňuje přístup** ke kodexu uživatelům a veřejnosti (nástěnka, web, k nahlédnutí v klubu).