

Quy tắc Nghiệp vụ của Nhân viên Xã hội và Cơ quan Tuyển dụng

2024

Quy tắc Nghiệp vụ của Nhân viên Xã hội và Cơ quan Tuyển dụng

Quy tắc Nghiệp vụ của SSSC (Hội đồng đảm nhận Dịch vụ Xã hội tại Scotland) quy định:

- Chuẩn mực đạo đức và nghiệp vụ được trông đợi ở mỗi nhân viên dịch vụ xã hội tại Scotland.
- Chuẩn mực được trông đợi ở cơ quan tuyển dụng nhân viên xã hội tại Scotland.

Giới thiệu về các Quy tắc

Bộ quy tắc cho mọi người (sử dụng dịch vụ xã hội) biết họ có thể trông đợi những gì ở các nhân viên hỗ trợ họ. Các quy tắc cũng cho phép cơ quan tuyển dụng và nhân viên suy nghĩ về cách thức có thể tiếp tục hoàn thiện dịch vụ hơn. Hai bộ quy tắc phản ánh trách nhiệm của cả nhân viên và cơ quan tuyển dụng trong việc đáp ứng chuẩn mực.

Chúng tôi công bố các bộ Quy tắc này lần đầu năm 2003, quy định chuẩn mực quốc gia về đạo đức và nghiệp vụ đối với tất cả mọi nhân viên xã hội và cơ quan tuyển dụng họ.

Phiên bản hiệu chỉnh 2024 của các bộ Quy tắc này là phiên bản lần ba và sẽ thay thế tất cả mọi phiên bản trước đây (2016 và 2003).

Quy tắc đạo đức của Nhân viên Xã hội

Quy tắc của Nhân viên xã hội quy định chuẩn mực rõ ràng mà mọi nhân viên công tác tại dịch vụ xã hội được trông đợi phải đáp ứng. Bạn có trách nhiệm tuân thủ chuẩn mực và dùng bộ Quy tắc để đánh giá công việc của mình và xác định cách thức bạn có thể tiếp tục trau dồi.

Quy tắc đạo đức của Cơ quan tuyển dụng Nhân viên Xã hội

Quy tắc của Cơ quan tuyển dụng Nhân viên Xã hội quy định trách nhiệm của nhà tuyển dụng trong việc đảm bảo đội ngũ nhân viên được tin nhiệm, có trình độ, tự tin và được đánh giá cao. Cơ quan tuyển dụng phải giúp nhân viên đạt chuẩn mực quy định tại bộ Quy tắc của Nhân viên xã hội và cần phải dùng cả hai bộ Quy tắc làm công cụ để không ngừng hoàn thiện.

Tại sao Bộ quy tắc lại quan

Bảo vệ công chúng và quản lý nhân lực

Các bộ quy tắc, cùng với Tiêu chuẩn Chăm sóc Y tế và Xã hội là yếu tố quan trọng để quản lý và nâng cao chất lượng chăm sóc và hỗ trợ trải nghiệm của các cá nhân.

Tất cả mọi dịch vụ xã hội và nhân viên cam kết hoạt động theo Quy tắc Nghiệp vụ.

SSSC quản lý các nhân viên để đảm bảo mọi người tại Scotland có thể tin tưởng dịch vụ xã hội với đội ngũ nhân viên được tín nhiệm, có trình độ, tự tin và được đánh giá cao.

Cơ quan Thanh tra Chăm sóc quản lý các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc có đăng ký và tuyển dụng nhân viên. Cơ quan Thanh tra cũng tư vấn và khuyến khích thực hành chăm sóc tốt để nâng cao chuẩn mực dịch vụ xã hội.

Khi cơ sở đăng ký không đáp ứng chuẩn mực quy định trong Quy tắc, SSSC có thể áp dụng biện pháp thông qua quy trình đạo đức nghiệp vụ. Cơ quan Thanh tra có thể tư vấn cho các cơ sở chăm sóc về việc chấp hành các Quy tắc và, nếu cần, sẽ có biện pháp với những cơ sở không đáp ứng chuẩn mực trông đợi.

Ủng hộ thực hành tốt hàng ngày

Các quy tắc là công cụ để không ngừng hoàn thiện và trau dồi nghiệp vụ. Chẳng hạn, bạn có thể dùng các quy tắc:

- để hỗ trợ thảo luận thường lệ về Quy tắc tại các buổi họp nhóm
- trong buổi giới thiệu ban đầu và để đào tạo, phát triển đội ngũ
- và đánh giá thực hành hiện tại.

Tìm hiểu thêm về các Quy tắc và SSSC tại www.sssc.uk.com

Quy tắc Nghiệp vụ của Nhân viên Xã hội

1 Tôi phải bảo vệ và hỗ trợ quyền và quyền lợi của các cá nhân và người chăm sóc

Là nhân viên tôi sẽ

1.1	Làm việc với lòng tốt, sự cảm thông, tôn trọng và hiểu rằng mỗi người đều khác nhau.
1.2	Tôn trọng và hỗ trợ các quyền và, khi phù hợp, ý kiến, mong muốn và lựa chọn của các cá nhân và người chăm sóc.
1.3	Hỗ trợ quyền của cá nhân được làm chủ cuộc đời và lựa chọn việc chăm sóc hỗ trợ cho mình trên cơ sở thông tin.
1.4	Làm việc với các cá nhân và người chăm sóc theo cách thức và ngôn ngữ ưu tiên của họ.
1.5	Tôn trọng và duy trì phẩm giá và quyền riêng tư của cá nhân.
1.6	Ủng hộ đa dạng và tôn trọng tất cả mọi bản sắc, giá trị và văn hóa.

2 Tôi phải xây dựng và duy trì niềm tin và tự tin của cá nhân và người chăm sóc.

Là nhân viên tôi sẽ

2.1	Thành thật, cởi mở, trung thực và đáng tin.
2.2	Trao đổi một cách tôn trọng, cởi mở, chính xác và thẳng thắn.
2.3	Tôn trọng thông tin bảo mật và giải thích rõ chính sách bảo mật với các cá nhân và người chăm sóc.
2.4	Chắc chắn và được tin cậy.
2.5	Hoàn tất nhiệm vụ, thỏa thuận và thu xếp, và khi không thể thực hiện được, sẽ giải thích cho cá nhân, người chăm sóc và cơ quan tuyển dụng của tôi.
2.6	Cho biết các vấn đề có thể gây ra mâu thuẫn lợi ích và đảm bảo các vấn đề đó không ảnh hưởng đến nhận định hoặc công việc.
2.7	Tuân thủ chính sách và quy trình về trao đổi quà tặng và tiền bạc với các cá nhân và người chăm sóc.
2.8	Xây dựng quan hệ cởi mở, tích cực và duy trì giới hạn chuyên nghiệp với các cá nhân, đồng nghiệp hoặc người chăm sóc để tôn trọng phẩm giá, quyền lợi và an toàn của họ.

3 Tôi phải hỗ trợ các quyền lợi, sự độc lập của cá nhân và người chăm sóc, đồng thời bảo vệ họ khỏi bị làm hại trong khả năng tốt nhất của mình.

Là nhân viên tôi sẽ

3.1	Báo cáo các quy kết về việc gây hại, thách thức và báo cáo mọi hành vi nguy hiểm, lạm dụng hoặc phân biệt đối xử theo quy trình xác lập trong thời gian hợp lý.
3.2	Tuân thủ thực hành, quy trình và chính sách xác lập để đảm bảo an toàn cho tôi và mọi người trong công việc.
3.3	Báo cho cơ quan tuyển dụng tôi, hoặc chính quyền liên quan, về mọi vấn đề liên quan đến nguồn lực hoặc triển khai mà có thể cản trở việc chăm sóc hoặc hỗ trợ.
3.4	Báo cho cơ quan tuyển dụng tôi, hoặc chính quyền liên quan, nếu đồng nghiệp có thể thiếu đạo đức nghiệp vụ.
3.5	Cởi mở và trung thực với cơ quan tuyển dụng, các cá nhân và người chăm sóc khi dịch vụ đã hoặc có thể đã gây ra thiệt hại hoặc mất mát.
3.6	Hợp tác với mọi điều tra của cơ quan tuyển dụng, SSSC hoặc cấp thẩm quyền liên quan về đạo đức nghiệp vụ của tôi hoặc của người khác. practise of others. Trong đó có thể bao gồm tới dự phiên xử và cung cấp lời chứng, tài liệu hoặc các thông tin khác trong thời gian hợp lý.
3.7	Làm việc với các cá nhân và người chăm sóc để phản hồi và tiếp nhận ý kiến, nêu lo ngại và khiếu nại, coi trọng và giải quyết các trao đổi đó.
3.8	Ý thức và sử dụng một cách có trách nhiệm quyền hạn và thẩm quyền của tôi khi làm việc với các cá nhân, người chăm sóc và đồng nghiệp.

4 Tôi phải hiểu rằng cá nhân có quyền chấp nhận rủi ro và sẽ làm việc với cá nhân để hiểu và quản lý các rủi ro đó.

Là nhân viên tôi sẽ

4.1	Làm việc với các cá nhân để lựa chọn dựa trên thông tin về rủi ro tiềm ẩn và thực tế với họ và người khác.
4.2	Tuân thủ chính sách và quy trình đánh giá rủi ro để đánh giá liệu hành vi cá nhân có nguy cơ gây hại cho họ và người khác hay không.
4.3	Thực hiện các bước cần thiết để giảm thiểu rủi ro trong việc cá nhân gây hại cho bản thân và người khác.
4.4	Đảm bảo thông báo với các cá nhân, đồng nghiệp và cơ quan liên quan về kết luận và ý nghĩa của đánh giá rủi ro.

5 Tôi phải chịu trách nhiệm về chất lượng công việc của mình và chịu trách nhiệm duy trì và trau dồi kiến thức và trình độ của bản thân.

Là nhân viên tôi sẽ

5.1	Đáp ứng các tiêu chuẩn nghiệp vụ liên quan và làm việc một cách hợp pháp, an toàn và hiệu quả.
5.2	Giữ hồ sơ rõ ràng, chính xác và cập nhật theo chính sách và quy trình cho công việc của mình.
5.3	Báo cho cơ quan tuyển dụng và cấp thẩm quyền liên quan về hoàn cảnh hoặc trải nghiệm bản thân mà có thể ảnh hưởng tới khả năng thực hiện công việc của mình một cách vững vàng và an toàn và báo cho SSSC về bất kỳ vấn đề nào có thể ảnh hưởng đến đạo đức nghiệp vụ của mình.
5.4	Yêu cầu cơ quan tuyển dụng hoặc cấp thẩm quyền liên quan hỗ trợ nếu tôi không cảm thấy có thể, hoặc đã chuẩn bị đầy đủ, để thực hiện bất kỳ phần việc nào của mình hoặc tôi không rõ cách thực hiện.
5.5	Chuẩn bị và tham gia giám sát để nhìn nhận tiến bộ, nhu cầu học tập, quyền lợi và nghiệp vụ của tôi.
5.6	Tiếp tục học hỏi chuyên môn để trau dồi kiến thức và trình độ của bản thân và đóng góp vào việc học hỏi và tiến bộ của người khác.
5.7	Phối hợp và làm việc hòa nhập và cởi mở với đồng nghiệp và những người khác và tôn trọng họ.
5.8	Làm việc một cách có kiến thức dựa trên hiểu biết về ảnh hưởng tiềm ẩn của sang chấn với các cá nhân, người chăm sóc và đồng nghiệp.
5.9	Chịu trách nhiệm về công việc mà tôi giao cho người khác.
5.10	Tôn trọng vai trò và chuyên môn của đồng nghiệp từ các lĩnh vực khác, mà họ có thể tuân thủ quy tắc nghề nghiệp khác, và hợp tác với họ.
5.11	Hiểu và tôn trọng vai trò, kiến thức và trải nghiệm của người chăm sóc, gia đình và những người liên quan khác và hợp tác với họ một cách phù hợp.
5.12	Đề nghị và lắng nghe ý kiến của các cá nhân, người chăm sóc và những người khác và dùng ý kiến đó để thực hiện tốt hơn công việc của mình.

6 Tôi phải giữ tín nhiệm và niềm tin của cộng đồng

Là nhân viên tôi sẽ không

6.1	Lạm dụng, gây hại, bỏ rơi hoặc khai thác các cá nhân, người chăm sóc hoặc đồng nghiệp.
6.2	Lạm dụng niềm tin của các cá nhân, người chăm sóc hoặc đồng nghiệp, sử dụng sai trái thông tin tôi nắm giữ về họ và về hoàn cảnh cá nhân của họ.
6.3	Có mối quan hệ thiếu chuyên nghiệp hoặc gây hại cho các cá nhân và người chăm sóc.
6.4	Phân biệt đối xử với các cá nhân, người chăm sóc và đồng nghiệp.
6.5	Dùng thứ cho bất kỳ hành vi phân biệt đối xử nào của các cá nhân, người chăm sóc hoặc đồng nghiệp.
6.6	Đặt bản thân hoặc người khác vào rủi ro không cần thiết.
6.7	Đối xử, trong hoặc ngoài lúc làm việc, theo cách có thể phải đặt dấu hỏi về sự phù hợp của tôi trong công tác xã hội.

Quy tắc Nghiệp vụ của Cơ quan tuyển dụng Nhân viên xã hội

1: Đảm bảo tuyển dụng người phù hợp làm nhân viên xã hội và nhân viên hiểu vai trò và trách nhiệm của mình.

Là cơ quan tuyển dụng chúng tôi sẽ

1.1	Sử dụng các quy trình tuyển dụng kỹ lưỡng và an toàn để đảm bảo đội ngũ nhân viên bao gồm những người có thái độ và giá trị phù hợp, và có tiềm năng tiếp thu kiến thức và kỹ năng cần thiết.
1.2	Tuân theo hướng dẫn tuyển dụng an toàn liên quan để kiểm tra lý lịch pháp lý, đăng ký chuyên môn và thời gian trống trong quá trình làm việc như một phần trong đánh giá để tìm hiểu một người có thể thực hiện trách nhiệm công việc hay không.
1.3	Yêu cầu và cung cấp thông tin chính xác và phù hợp hoặc thư giới thiệu về sự phù hợp của một người để đảm nhận một vai trò cụ thể.
1.4	Truyền đạt cho nhân viên thông tin rõ ràng về vai trò và trách nhiệm của họ, luật pháp liên quan, chính sách và quy trình phải tuân thủ trong công việc.
1.5	Cung cấp cho nhân viên thông tin rõ ràng về cấp trên trực tiếp, cách trao đổi và hỗ trợ.

2 Duy trì văn hóa và xác lập hệ thống để hỗ trợ nhân viên xã hội đáp ứng các Quy tắc Nghiệp vụ.

Là cơ quan tuyển dụng chúng tôi sẽ

2.1	Hướng dẫn, quản lý và giám sát nhân viên để tạo một dịch vụ nhân ái và cảm thông.
2.2	Hướng dẫn theo cách đề cao giá trị đa dạng, hòa nhập, bình đẳng và đảm bảo quyền con người.
2.3	Hướng dẫn nhân viên đảm bảo rằng cá nhân và người chăm sóc cùng tham gia quyết định về việc chăm sóc và hỗ trợ cá nhân, khi phù hợp.
2.4	Hướng dẫn nhân viên tiếp tục trau dồi chuyên môn và phát triển nghiệp vụ, đồng thời đảm bảo đạo đức nghiệp vụ.
2.5	Khuyến khích một văn hóa cởi mở trong đó nhân viên được hỗ trợ để trao đổi đạo đức nghiệp vụ và giới hạn chuyên môn.
2.6	Có quy trình để thu thập và sử dụng ý kiến phản hồi của cá nhân, người chăm sóc và những người khác để định hướng và cải thiện dịch vụ và chuyên môn.
2.7	Có quy trình để nhân viên báo cáo khó khăn về nguồn lực hoặc triển khai mà có thể ảnh hưởng đến việc chăm sóc và hỗ trợ và xử lý các vấn đề đó cùng các cấp thẩm quyền. khi cần thiết.
2.8	Hình thành văn hóa để hỗ trợ nhân viên báo cáo khi họ cảm thấy cách làm việc thể hiện phân biệt đối xử, không phù hợp hoặc thiếu an toàn vì bất kỳ lý do nào và có biện pháp phù hợp để giải quyết lo ngại.
2.9	Hỗ trợ nhân viên đáp ứng tiêu chuẩn trong Quy tắc Nghiệp vụ và không yêu cầu họ làm điều gì có thể cản trở việc đáp ứng đó.
2.10	Hỗ trợ nhân viên trong các chuyên môn khác đáp ứng quy tắc chuyên môn của họ.
2.11	Báo cáo nhân viên thiếu đạo đức nghiệp vụ với cấp thẩm quyền.

3 Tạo cơ hội học tập và phát triển để nhân viên trau dồi và duy trì trình độ, kiến thức và nghiệp vụ.

Là cơ quan tuyển dụng chúng tôi sẽ

3.1	Giới thiệu về công việc và đào tạo một cách dễ tiếp cận và chất lượng và tạo cơ hội để hỗ trợ nhân viên thực hiện nhiệm vụ một cách an toàn và hiệu quả.
3.2	Hỗ trợ và chuẩn bị về nghiệp vụ cho nhân viên trước các nhiệm vụ, trách nhiệm và diễn biến mới và thay đổi, bao gồm kỹ thuật số.
3.3	Góp phần giáo dục và đào tạo, cung cấp nơi làm việc, đánh giá hiệu quả, và cơ hội trau dồi nghiệp vụ.
3.4	Hỗ trợ những nhân viên cần phải đăng ký với SSSC để họ đáp ứng và duy trì các điều kiện đăng ký của mình, cũng như yêu cầu về việc tiếp tục trau dồi và phát triển chuyên môn.
3.5	Đảm bảo để tất cả mọi nhân viên xã hội mới tốt nghiệp có mức độ trau dồi và phát triển chuyên môn theo yêu cầu trong năm được hỗ trợ bắt buộc để hoàn toàn đáp ứng yêu cầu tiếp tục trau dồi chuyên môn.
3.6	Đáp ứng phù hợp cho nhân viên cần hỗ trợ vì họ cảm thấy không thể, hoặc không được chuẩn bị đầy đủ, để thực hiện công việc.
3.7	Giám sát hiệu quả và đều đặn để nhân viên phát triển và trau dồi nghiệp vụ qua nhìn nhận lại và phản hồi.

4 Duy trì văn hóa ủng hộ an toàn và bảo vệ, đồng thời tôn trọng quyền chấp nhận rủi ro của cá nhân.

Là cơ quan tuyển dụng chúng tôi sẽ

4.1	Có văn bản chính sách và quy trình để bảo vệ cá nhân, người chăm sóc, nhân viên và những người khác không bị gây hại.
4.2	Triển khai và giám sát văn bản chính sách và quy trình, nhất là trong việc báo cáo các quy kết về lợi dụng, phân biệt đối xử, gây hại, bỏ rơi hoặc lạm dụng với cấp thẩm quyền liên quan trong thời gian hợp lý.
4.3	Đảm bảo nhân viên nhận biết các dấu hiệu lợi dụng, phân biệt đối xử, gây hại, bỏ rơi hoặc lạm dụng và biện pháp nhân viên phải hành động.
4.4	Đảm bảo nhân viên hiểu rằng mọi hình thức bắt nạt, quấy rối hoặc phân biệt đối xử đều không được chấp nhận và có biện pháp xử lý các hành vi đó.
4.5	Có quy trình để nhân viên báo cáo khi đồng nghiệp thiếu đạo đức nghiệp vụ.
4.6	Có quy trình để nhân viên báo cáo khi dịch vụ đã gây ra hoặc có thể đã gây ra thiệt hại hoặc mất mát.
4.7	Giải quyết báo cáo và quy kết của nhân viên một cách kịp thời, hiệu quả và cởi mở.
4.8	Xây dựng văn hóa đề cao giá trị an toàn của tất cả và không chấp nhận bạo lực, đe dọa và lạm dụng. Có chính sách và quy trình để giảm thiểu và quản lý các sự cố đó.
4.9	Ý thức về nhiều ảnh hưởng mà sang chấn có thể gây ra với nhân viên, và hỗ trợ nhân viên đã trải qua những khó khăn đó.
4.10	Ý thức về ảnh hưởng có thể của hành vi lạm dụng đối với nhân viên. Hỗ trợ nhân viên đã trải qua những hành vi đó.
4.11	Có chính sách và quy trình hỗ trợ sức khỏe, an toàn, an sinh và bình đẳng của nhân viên, đồng thời tôn trọng hòa nhập và đa dạng.

Quy tắc Nghiệp vụ của Cơ quan tuyển dụng Nhân viên Xã

4.12	Giúp đỡ nhân viên có thể thiếu đạo đức nghiệp vụ và hướng dẫn rõ ràng về mọi giới hạn trong công việc của họ.
4.13	Báo cáo với cấp thẩm quyền liên quan khi dịch vụ đã gây ra hoặc có thể đã gây ra thiệt hại hoặc mất mát.
4.14	Có chính sách và quy trình đánh giá rủi ro.

5 Công bố và hỗ trợ Quy tắc Nghiệp vụ của Cơ quan tuyển dụng dịch vụ xã hội và Quy tắc Nghiệp vụ của Nhân viên Xã hội đối với các cá nhân và người chăm sóc và hợp tác với quy trình của SSSC.

Là cơ quan tuyển dụng chúng tôi sẽ

5.1	Tuân thủ Quy tắc Nghiệp vụ của Cơ quan Dịch vụ Xã hội và truyền đạt cho nhân viên rằng cơ quan có trách nhiệm tuân thủ.
5.2	Thông báo với nhân viên về Quy tắc Nghiệp vụ của Nhân viên Xã hội và làm việc cùng nhân viên để họ hiểu trách nhiệm phải tuân thủ.
5.3	Hỗ trợ sự thiết yếu và liên quan giữa Các quy tắc Nghiệp vụ và các khuôn khổ và tiêu chuẩn liên quan khác.
5.4	Thông báo với các cá nhân và người chăm sóc về các Quy tắc Nghiệp vụ của Nhân viên Xã hội và Cơ quan tuyển dụng và nói rõ cách nêu vấn đề liên quan đến Các quy tắc đó.
5.5	Xem xét Quy tắc Nghiệp vụ của Nhân viên Xã hội khi đưa ra quyết định về đạo đức nghiệp vụ của nhân viên.
5.6	Tuân thủ hướng dẫn về việc đặt vấn đề với SSSC trong trường hợp một nhân viên thiếu đạo đức nghiệp vụ. Nếu phù hợp, sẽ nói với nhân viên rằng cơ quan đã đặt vấn đề.
5.7	Hợp tác kịp thời với điều tra của SSSC và các cấp thẩm quyền khác, bao gồm cung cấp tài liệu, dự các phiên xử và phản hồi với các kết luận và quyết định.
5.8	Tạo điều kiện và hỗ trợ để nhân viên hợp tác với điều tra của SSSC và các cấp thẩm quyền khác.
5.9	Áp dụng biện pháp phù hợp khi có kết luận của SSSC về đạo đức nghiệp vụ của nhân viên, gồm hỗ trợ nhân viên đáp ứng điều kiện đăng ký của họ.
5.10	Áp dụng biện pháp phù hợp khi có kết luận của các cơ quan quy định tiêu chuẩn để thực hiện tốt hơn dịch vụ cho cá nhân và người chăm sóc.

Các quy tắc này áp dụng từ ngày 1 tháng Năm 2024 và thay thế tất cả mọi phiên bản trước đây.

**Ban hành theo mục 53
Luật Quản lý Chăm sóc (Scotland) 2001.**

Các quy tắc bao gồm ví dụ về dịch vụ, đạo đức và hành vi nhưng không có hết tất cả mọi loại hành vi bạn có thể gặp phải.



Scottish Social Services Council
Compass House
11 Riverside Drive
Dundee
DD1 4NY

Số ĐT: 0300 60 30891
Email: enquiries@sssc.uk.com
Web: www.sssc.uk.com

Nếu bạn cần tài liệu này ở định dạng khác, vui lòng liên hệ với SSSC theo số
0300 60 30 891

© Scottish Social Services Council 2024