



## KODEKS ETYCZNY PRACOWNIKÓW DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ W GOŚCINIE

### PREambuła

*Kodeks Etyczny Pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie stanowi zbiór zasad i wartości, którymi powinni kierować się Pracownicy DPS podczas wykonywania zadań służbowych w miejscu pracy, a także poza nim.*

### ZASADY OGÓLNE

#### Art.1

1. Ilekroć w niniejszym kodeksie jest mowa o:
  - a) Domu Pomocy Społecznej – należy przez to rozumieć Dom Pomocy Społecznej w Gościnie;
  - b) Kodeksie – należy przez to rozumieć Kodeks Etyczny Pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie;
  - c) Pracownikach – należy przez to rozumieć Pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie.
2. Pracownicy mają świadomość, że ich praca jest służbą publiczną, opiekuńczą i wspomagającą, a celem nadrzędnym jest dobro mieszkańców Domu Pomocy Społecznej w Gościnie.
3. Kodeks wspiera działania Pracowników oparte na zasadach: praworządności, bezinteresowności, uczciwości, sprawiedliwości, odpowiedzialności, jawności, dbałości o dobre imię Domu Pomocy Społecznej w Gościnie i pracowników, godnego zachowania w miejscu pracy i poza nim, uprzejmości i życzliwości w kontaktach z obywatelami, zwierzchnikami, podwładnymi i współpracownikami, rodzinami mieszkańców i mieszkańcami.
4. Ustala się procedurę corocznego przeglądu i monitoringu Kodeksu Etycznego pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie stanowiącą załącznik nr 1 do Kodeksu Etycznego.

*Młot*

## WYKONYWANIE ZADAŃ

### Art.2

1. Pracownicy realizują swoje obowiązki w sposób nie budzący wątpliwości etycznych.
2. Pracownicy dążą do osiągnięcia najlepszych rezultatów swojej pracy mając na względzie wnikliwe oraz rozważne kontynuowanie powierzonych zadań.
3. Pracownik nie uchyla się od przyjęcia odpowiedzialności za swoje postępowanie.
4. Pracownik zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w toku czynności służbowych.

### Art.3

1. Pracownik dokłada wszelkich starań, aby jego postępowanie było jawne, zrozumiałe i wolne od podejrzeń o jakąkolwiek formę interesowności czy korupcji.
2. Pracownik nie dopuszcza do podejrzeń o związek między interesem publicznym, a prywatnym.
3. Pracownik nie demonstruje poufałości z osobami publicznie znanymi ze swej działalności politycznej, gospodarczej, społecznej lub religijnej, wystrzega się promowania jakichkolwiek grup interesu.
4. Pracownik nie ulega wpływom i naciskom politycznym, które mogą prowadzić do działań stroniczych lub sprzecznych z interesem publicznym.
5. Pracownik nie przyjmuje żadnych korzyści materialnych lub osobistych, ani obietnic takich korzyści jak również nawet drobnych prezentów.

### Art.4

1. W kontaktach ze współpracownikami, pracownik powinien respektować ich doświadczenie i wiedzę.
2. Pracownik powinien w sposób wszechstronny i odpowiedzialny współpracować z innymi pracownikami w celu wykonywania obowiązków zawodowych.
3. Pracownik powinien dążyć do usprawnienia funkcjonowania DPS w Gościeńcu i poprawy efektywności podejmowanych działań.

Mud

### Art.5

1. W kontaktach z mieszkańcami i rodzinami pracownik zachowuje się uprzejmie, jest pomocny i udziela odpowiedzi na skierowane do niego pytania wyczerpująco i dokładnie.
2. Pracownik dba o dobre stosunki międzyludzkie, przestrzega zasad zachowania właściwych człowiekowi o wysokiej kulturze osobistej, w miejscu pracy i poza nim.

## ZAKOŃCZENIE

### Art.6

1. Pracownicy są zobowiązani przestrzegać postanowień Kodeksu Etycznego i kierować się jego zasadami.
2. Kodeks zostanie podany do publicznej wiadomości po podpisaniu przez pracowników, w celu poinformowania mieszkańców Domu, powiatu i gminy o standardach zachowania i wykonywania obowiązków służbowych przez pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościno.

DYREKTOR  
DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ  
w Gościno  
*Wiesław Matyasz*

Gościno, styczeń 2011r.

Załącznik Nr 1



**PROCEDURA**

**PRZEGLĄDU I MONITORINGU  
KODEKSU ETYCZNEGO  
PRACOWNIKÓW  
DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ  
W GOŚCINIE**

*Handwritten signature*

**PROCEDURA COROCZNEGO PRZEGLĄDU WEWNĘTRZNEGO  
I STAŁEGO MONITORINGU  
KODEKSU ETYCZNEGO  
PRZEZ PRACOWNIKÓW DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ  
W GOŚCINIE**

**1. Cele wewnętrznego przeglądu i monitoringu:**

**Celem głównym** dokonywania przeglądu i monitoringu jest zbadanie jakości realizacji zadań nałożonych na pracownika przez przyjęty KODEKS ETYCZNY.

**Cele pośrednie:**

- 1) Analiza jakości wykonywanych zadań służbowych przez poszczególnych pracowników:
  - a) wyniki ankiety „Ocena realizacji Kodeksu Etycznego”
- 2) Zbadanie relacji wynikających z kontaktu służbowego między pracownikiem a mieszkańcem.
- 3) Określenie respektowania ogólnie przyjętych norm i zasad zachowań, w stosunku do współpracowników w miejscu pracy i poza nim, a także sposobu utożsamiania się pracownika z wizerunkiem zakładu pracy w miejscach publicznych.

**Procedura** obowiązuje wszystkich pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie

**Przeгляд dokonywany jest każdego roku kalendarzowego.**

**2. Formy pracy**

do oceny stopnia osiągniętych celów służą następujące techniki badawcze:

- 1) ankieta przeznaczona dla pracowników pt. „Ocena realizacji Kodeksu Etycznego”,
- 2) ankieta przeznaczona dla mieszkańców pt. „Karta satysfakcji klienta”,
- 3) pisemne skargi i zażalenia wniesione przez interesantów.

**3. Forma raportu z przeglądu i stałego monitoringu**

Po gruntownej analizie dokumentów wymienionych w pkt 2, Zespół przygotowuje raport, który określa stopień realizacji Kodeksu Etycznego i przekazuje go:

- a) wszystkim pracownikom
- b) do publicznej wiadomości na stronie internetowej Domu.  
Wszelkie wnioski dotyczące przestrzegania Kodeksu, przedstawiane będą przez Zespół Dyrektorowi Domu.
- c) do oceny stopnia realizacji Kodeksu Etycznego Dyrektor Domu powołuje Zespół.



6

**PROCEDURA COROCZNEGO PRZEGLĄDU ZEWNĘTRZNEGO  
I STAŁEGO MINITORINGU  
KODEKSU ETYCZNEGO  
PRZEZ PRACOWNIKÓW DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ  
W GOŚCINIE**

Przeгляд dokonywany jest raz w roku kalendarzowym.

**1. Cele zewnętrznego przeglądu i monitoringu:**

**Celem głównym** zewnętrznego przeglądu i monitoringu jest ocena całościowych działań pracowników Domu dokonywana przez społeczność lokalną, mieszkańców i osoby zainteresowane.

**Cele pośrednie:**

1. Określenie jakości wykonywania zadań służbowych przez pracowników.
2. Ocena stopnia zachowania pracowników w stosunku do interesantów i mieszkańców Domu.
3. Ocena stopnia kompetentności pracownika.

**2. Formy pracy**

Do oceny stopnia osiągniętych celów służy:

1. Karta Satysfakcji Klienta – ankieta przeznaczona dla mieszkańców Domu i ich rodzin, bezpośrednich interesantów Domu Pomocy Społecznej w Gościnie.

Ankiety pt. „Karta Sastysfakcji klienta” będą udostępnione na stronie internetowej Domu as także do pobrania w Domu Pomocy Społecznej w Gościnie przy ul. Karlińskiej 1, 78-120 Gościno.

Wypełnione ankiety będzie można zostawić w przygotowanych do tego celu oznakowanych skrzynkach typu pocztowego, przesłać pocztą na adres Domu lub osobiście dostarczyć do sekretariatu.

*Muf*

**ANKIETA**

**KARTA SATYSFAKCJI KLIENTA**

W związku z dążeniem Domu Pomocy Społecznej w Gościnie do doskonalenia świadczonych usług, prosimy o anonimowe udzielenie informacji na temat stopnia zadowolenia Pani/Pana ze sposobu obsługi oraz spełnienia wymagań i oczekiwań mieszkańca lub rodziny mieszkańca Domu.

Data i rodzaj sprawy załatwianej przez Panią/Pana w domu Pomocy Społecznej w Gościnie .....

Dział zaangażowany w sprawę: .....

Jak ocenia Pani/Pan:

**1. jakość wykonanej usługi:**

niska 1 2 3 4 5 6 wysoka

**2. termin realizacji zadań:**

długi 1 2 3 4 5 6 krótki

**3. zaangażowanie pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie w spełnianie wymagań mieszkańców:**

niskie 1 2 3 4 5 6 wysokie

**4. informacja o świadczonych usługach:**

zła 1 2 3 4 5 6 bardzo dobra

**5. ocena kompetencji pracownika obsługującego Panią/Pana:**

niskie 1 2 3 4 5 6 wysokie

**6. kultura obsługi klienta:**

niska 1 2 3 4 5 6 wysoka

*Mist*

Pani/Pana propozycje w zakresie sposobu doskonalenia usług świadczonych przez nasz Dom

.....

.....

.....

.....

.....



**ANKIETA**  
**OCENA REALIZACJI KODEKSU ETYCZNEGO**

Wyniki ankiety mają dostarczyć informacji o stopniu realizacji postanowień Kodeksu Etycznego przez pracownika Domu Pomocy Społecznej w Gościnie. Prosimy o możliwie szczere odpowiedzi. Zakreśl wybrane odpowiedzi.

**1. Czy znasz postanowienia Kodeksu Etycznego?**

- tak
- nie
- raczej tak
- raczej nie

**2. Jakość wykonywanych przez siebie zadań jest:**

- bardzo dobra
- dobra
- raczej dobra
- dostateczna

**3. Czy jesteś świadom odpowiedzialności za swoje postępowanie?**

- tak
- nie
- raczej tak
- raczej nie

**4. Czy twoje działania zawodowe były narażone na jakąkolwiek formę interesowności czy korupcji?**

- tak
- nie

**5. Czy w pracy zawodowej przekładasz interes prywatny nad publiczny?**

- tak
- nie
- czasami
- nigdy

*met*

**6. Czy zdarzyło ci się przyjąć jakąkolwiek korzyść materialną lub osobistą za załatwienie sprawy?**

- tak
- nie

**7. Czy w kontaktach ze współpracownikami odnosisz się do nich:**

- życzliwie
- nie życzliwie
- inaczej – jak?.....

**8. Czy respektujesz doświadczenie i wiedzę współpracowników?**

- tak
- nie
- raczej tak
- raczej nie

**9. Twoja kultura obsługi interesanta jest:**

- wysoka
- niska
- raczej wysoka
- raczej niska

**10. Twoja kultura obsługi mieszkańca jest:**

- wysoka
- niska
- raczej wysoka
- raczej niska

**11. Czy stosowanie Kodeksu Etycznego ma wpływ na funkcjonowanie Domu?**

- tak
- nie
- znaczący
- niewielki

**12. Czy zasady zawarte w Kodeksie Etycznym są zgodne z twoimi oczekiwaniami?**

- tak
- nie

jeśli odpowiedź brzmi „nie” napisz co należy zmienić, lub uzupełnić.

.....  
.....

ankieta jest anonimowa

# ANKIETA

## OCENA KODEKSU ETYCZNEGO DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ W GOŚCINIE

Celem niniejszej ankiety jest udoskonalenie istniejącego Kodeksu Etycznego Pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie a tym samym usprawnienie pracy Domu.

Prosimy o zakreślenie właściwej odpowiedzi lub wpisanie swoich uwag w wolnym polu.

1. Czy słyszał/a Pan/i o wprowadzeniu w ubiegłym roku Kodeksu Etycznego Pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie ?

TAK  NIE

2. Czy będąc w Domu pytał/a Pan/i o Kodeks lub prosił/a o udostępnienie jego treści:

TAK  NIE

3. Czy wie Pan/Pani, że Kodeks jest dostępny na stronie internetowej Domu:

TAK  NIE

4. Czy uważa Pan/Pani, że wprowadzenie Kodeksu Etycznego było dobrym rozwiązaniem i przyczyniło się do poprawy jakości pracy pracowników:

TAK  NIE

dlaczego.....  
.....

5. Czy uważa Pan/Pani, że pracownicy kierują się Kodeksem Etycznym w swojej pracy;

TAK  NIE

6. Jeżeli nie to z jakimi naruszeniami Kodeksu Etycznego spotkał/a się Pan/Pani do tej pory:

.....  
.....  
.....

7. Czy wg Pana/Pani zasady Kodeksu Etycznego mają wpływ na zwiększenie zaufania mieszkańców Domu do pracowników, kierownictwa Domu:

TAK  NIE

8. Czy wg Pana/Pani zawarte w Kodeksie Etycznym zasady są zgodne z Pana/Pani oczekiwaniami;

TAK  NIE

jeśli **nie** to co należałoby zmienić lub uzupełnić:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety!*

*Młot*