


Léčebné lázně Lázně Kynžvart	Etický kodex	Sm-P004
------------------------------	--------------	---------

	<h1>Směrnice personální</h1>
Organizační norma	
<i>Název:</i>	Etický kodex
<i>Spisová značka:</i>	SM-P004
<i>Verze č.:</i>	1
<i>Platnost od:</i>	1. 8. 2018

	Jméno, příjmení, funkce	datum	podpis
Autor	Gabriela Špačková, personalista		
Garant	Gabriela Špačková, personalista		
Schválil	Ing. Jan Ludvík, ředitel		

Datum	platnost			Podpis
	<input type="radio"/> pokračuje	<input type="radio"/> ukončeno	<input checked="" type="radio"/> nahrazeno	
	<input type="radio"/> pokračuje	<input type="radio"/> ukončeno	<input type="radio"/> nahrazeno	
	<input type="radio"/> pokračuje	<input type="radio"/> ukončeno	<input type="radio"/> nahrazeno	
	<input type="radio"/> pokračuje	<input type="radio"/> ukončeno	<input type="radio"/> nahrazeno	

Platnost a distribuce organizační normy	Platné jsou autorizované výtisky a elektronická verze na Intranetu Autorizovaný výtisk: asistentka ředitele
Závaznost	Všichni zaměstnanci

Léčebné lázně Lázně Kynžvart	Etický kodex	Sm-P004
------------------------------	--------------	---------

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Účel

Zaměstnanci Léčebných lázní Lázně Kynžvart, státní příspěvková organizace, přijímají tento etický kodex jako morální závazek, jsou povinni dodržovat mravní postoje, chování a profesionální jednání vůči ostatním zaměstnancům a klientům LLLK.

Základními hodnotami, které má každý zaměstnanec ctít, jsou kvalita, odpovědnost, efektivita, osobní přístup a týmová spolupráce.

Cílem je vytvořit stabilní společnost, poskytující kvalitní péči klientům.

1.2 Závaznost

Vnitřní předpis je pro obě strany závazný a vztahuje se, pokud není dále uvedeno jinak, na všechny zaměstnance v pracovněprávním vztahu k zaměstnavateli Léčebné lázně Lázně Kynžvart, s. p. o.

1.3 Definice, zkratky

LLLK	Léčebné lázně Lázně Kynžvart
OŘ	Organizační řád
OG	Odborný garant
ON	Organizační norma
ZPr	Zákoník práce
Sm	Směrnice
Management	Ředitel, ekonomický náměstek, lékařský náměstek, koordinační a projektový pracovník, personalista, asistentka ředitele, obchodní zástupce

2. ZÁVAZEK VŠECH ZAMĚSTNANCŮ

- Základními hodnotami, které mají zaměstnanci LLLK dodržovat, jsou zákonnost, kvalita a efektivnost práce, dodržování nestrannosti a rovného přístupu, neúplatnost a poctivost.
- Vykonáváme svoji práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony, právními předpisy a interními předpisy zaměstnavatele.
- Respektujeme práva a soukromí klientů, zachováváme důvěrnost informací o klientech a mlčenlivost o skutečnostech, o nichž jsme se dozvěděli v souvislosti s výkonem svého povolání.
- Před klienty nikdy neřešíme pracovní ani osobní záležitosti.

Léčebné lázně Lázně Kynžvart	Etický kodex	Sm-P004
------------------------------	--------------	---------

- e) Pracovní záležitosti řešíme přímo s kompetentní osobou, nikoli s jinými zaměstnanci.
- f) Ctíme dobré mezilidské vztahy, vztahy mezi podřízenými a nadřízenými. Vzájemně se chováme přátelsky a vstřícně vůči klientům i spolupracovníkům.
- g) Vůči LLLK jsme loajální a podporujeme dobré jméno podniku.
- h) Nepřijímáme žádné dary, úsluhy, ani jiná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit naše rozhodování a narušit profesionální přístup. Dary, které jsou součástí společenského bontonu a které se přijímají v rámci oficiálního pracovního jednání, nejsou považovány za úplatek.
- i) Nezneužíváme výhody vyplývající z našeho postavení, ani informací získaných při výkonu práce ke svému osobnímu prospěchu, či jiných osob.
- j) Nenabízíme ani neposkytujeme žádné přednostní nebo jiná zvýhodnění spojené s naší pracovní činností, pokud to neumožňuje zákon.
- k) Organizace respektuje všechny zaměstnance ve smyslu volnosti, svých právech a rovnosti bez rozdílu rasy, pleti, pohlaví, věku, jazyka, náboženského vyznání, politického nebo jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, a jiné třídy a respektuje důstojnost, soukromí a osobnost každého zaměstnance.
- l) U svých zaměstnanců netolerujeme žádnou formu diskriminace a nerovné zacházení podle rasy, pohlaví, handicapu, náboženství apod.

3. ZÁVAZEK MANAGEMENTU VŮČI ZAMĚSTNANCŮM

- a) Vytváříme pozitivní firemní kulturu, týmovou spolupráci a sami jdeme příkladem.
- b) Podílíme se na zajišťování kvalitního systému řízení a klademe důraz na zlepšování komunikace uvnitř podniku.
- c) Ke všem zaměstnancům zachováváme rovný přístup.
- d) Pečujeme o vzdělávání zaměstnanců a umožňujeme jim odborný a profesní rozvoj. Dle možností dbáme o jejich kariérní růst.
- e) Respektujeme názory zaměstnanců a jejich osobnost.
- f) Zajišťujeme spravedlivé odměňování zaměstnanců.
- g) Vedoucí pracovníci jsou vzorem morálních a etických kvalit pro ostatní zaměstnance a zástupce společnosti a jsou zodpovědní za sledování dodržování Etického kodexu u svých podřízených.

Léčebné lázně Lázně Kynžvart	Etický kodex	Sm-P004
------------------------------	--------------	---------

4. SPOLUPRÁCE A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

Funkční pracovní vztahy a atmosféra spolupráce je základem úspěšného rozvoje společnosti. Při plnění úkolů a v jednáních se svými kolegy nesmí zaměstnanec

- znevažovat ostatní zaměstnance,
- zkreslovat nebo zatajovat informace nezbytné ke splnění úkolů,
- upřednostňovat vlastní zájmy nebo zájmy třetí osoby před zájmy organizace,
- bezdůvodně odmítat potřebnou součinnost jiným zaměstnancům při plnění pracovních úkolů.
- mobbing (příloha č. 2)

Při vzniku pracovního sporu mezi zaměstnanci jsou účastníci sporu povinni aktivně, konstruktivně a odpovědně hledat řešení takového sporu se zřetelem na zájmy společnosti a v případě nedosažení shody informovat své nadřízené.

Nikdo nemá pravomoc vyžadovat činnosti, které jsou v rozporu s Kodexem. Chování či jednání, které je v rozporu s Kodexem, musí být oznámeno nadřízenému pracovníkovi. Pokud je nadřízený pracovník v rozporné činnosti zapojen, je třeba oslovit nadřízeného vyššího stupně.

5. OCHRANA DOBRÉHO JMÉNA SPOLEČNOSTI

Zaměstnanci jsou povinni vždy, a to i ve svých mimopracovních aktivitách, jednat a vystupovat s vědomím, že reprezentují společnost LLLK a jejich jednání, vystupování nebo vyjádření mohou poškodit nebo znevažít dobré jméno zaměstnavatele.

6. ETICKÉ ZÁSADY KOLEGIALITY

- Respektujeme znalosti a zkušenosti všech zaměstnanců a ostatních odborných pracovníků a spolupracujeme s nimi.
- Respektujeme rozdíly v názorech a praktické činnosti zaměstnanců a ostatních odborníků. Připomínky k nim vyjadřujeme vhodným způsobem, začínáme přímým rozhovorem s nimi, dále příp. přímým nadřízeným.
- Upřednostňujeme týmovou spolupráci před separací a individuálním pojetím.

Léčebné lázně Lázně Kynžvart	Etický kodex	Sm-P004
------------------------------	--------------	---------

Změnový protokol

Změna č.	Umístění změny (str., řádek)	Popis provedené změny	Datum účinnosti	Odpovědná osoba

4. PŘÍLOHY

Příloha č. 1. Jak dobře zacházet s hosty

Příloha č. 2. Mobbing

Příloha č. 3. Záznam o předložení Vnitřního předpisu (seznámení s obsahem)

Léčebné lázně Lázně Kynžvart	Etický kodex	Sm-P004
------------------------------	--------------	---------

Příloha č. 1

Jak dobře zacházet s hosty

Náš způsob chování vůči hostu musí být takový, aby pochopil, že jsme tu proto, abychom mu jeho pobyt co nejvíce zpříjemnili.

1. Zaměstnanci působící na recepci, jsou první, s nimiž se host setká. Proto by zvláště oni měli svým vzhledem, chováním a přístupem reprezentovat LLLK.
2. Vždy, když se setkáme s hostem, buďme přátelští, usmívejme se, aby host cítil, že jsme rádi, že ho můžeme uvítat v našich Léčebných lázních.
3. Nestačí, aby host věděl, ale musí také cítit, že jsme ochotní mu kdykoliv pomoci.
4. Během jednání s hostem mu dáváme stále najevo, že ho vnímáme. Tato pozornost může být projevena tím, že se hostu díváme do očí, pokyvujeme souhlasně hlavou.
5. „Já nevím“ – to není žádná odpověď. Musíme najít člověka, který je schopný odpovědět na dotaz hosta.
6. Host musí dostat odpověď na každou jeho otázku a vždy musíme najít nějaké řešení.
7. Pokud jsme hostům s něčím pomohli, řekněme jim, že jsme to pro ně udělali velice rádi a že jim budeme i v budoucnu nápomocni.
8. Host musí cítit z každého našeho projevu a chování, že ho obklopuje bezpečí, odbornost a ochota.

Léčebné lázně Lázně Kynžvart	Etický kodex	Sm-P004
------------------------------	--------------	---------

Příloha č. 2

Mobbing

Etickým problémem, se kterým se můžeme setkat na pracovišti je „mobbing“. Mobbing je charakterizován jako systematické intrikování, šikanování, tedy psychoteror na pracovišti, který je iniciován a řízen zaměstnanci, popř. nadřízeným s cílem někoho poškodit aktivním a trvalým tlakem po delší dobu, resp. způsobit určité osobě nějakou škodu. Za mobbing se tedy považují četné akce na pracovišti, které mohou takto postiženého znevažovat a mohou poškodit jeho pověst, snížit jeho sebeúctu či sebevědomí či dokonce způsobit škody na jeho zdraví.

Jak se mobbingu bránit:

- a) V první řadě je nutné prolomit mlčení a více o mobbingu v organizaci hovořit, mluvit o jeho projevech, příčinách a jejich odstranění.
- b) Zaměstnavatel musí svým zaměstnancům vytvořit optimální podmínky pro nejlepší výkon, včetně přijatelných mezilidských vztahů.
- c) Začít každý sám u sebe, zejména vedoucí pracovníci nesmí používat žádné formy mobbingu, a nesmí ani být vůči němu lhostejní, ale naopak aktivně, důsledně a veřejně proti němu musí vystupovat.
- d) Rozhodující roli má novela zákoníku práce, která zakotvuje zásadu vylučující jakoukoliv diskriminaci zaměstnanců v pracovněprávních vztazích nebo ponižování lidské důstojnosti, kterou je také mobbing.

Zaměstnanec má právo, v případě, že je mobbingu vystaven, požadovat, aby zaměstnavatel upustil od jednání, které je v rozporu se zákoníkem práce, a aby odstranil následky tohoto jednání, čímž by zaměstnanci bylo dáno přiměřené zadostiučinění, jenž může spočívat např. v omluvě. Pokud v konkrétním případě nebude upuštěno od nežádoucího chování, má zaměstnanec právo na finanční náhradu nemajetkové újmy, protože byla ve značné míře snížena důstojnost zaměstnance nebo jeho vážnost na pracovišti. O výši náhrady v takovýchto případech poté rozhoduje soud.

