



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

	<b>Směrnice – personální</b>		
<b>Organizační norma</b>			
Název:	<b>Etický kodex</b>		
Spisová značka:	<b>Sm-P004</b>		
Číslo jednací:	LLLK/2023/14679-RED		
Garant:	Náměstek pro ekonomiku a provoz LLLK a LLM		
Frekvence revizí:	1x za 3 roky		
Datum účinnosti:	<b>1. 10. 2023</b>	Datum ukončení:	

	Jméno a příjmení, pracovní pozice	Datum	Podpis
Aktuální znění schválil:	Mgr. Karel Naxera, ředitel	21. 9. 2023	

	Jméno a příjmení, pracovní pozice	Datum
Zpracoval:	<b>Ing. Alena Novotná, Ph.D.,</b> náměstek pro ekonomiku a provoz LLLK a LLM	<b>19. 9. 2023</b>
Poslední změny:	Změna názvů pozic	

Platnost a distribuce organizační normy:	Platné jsou autorizované výtisky a elektronická verze na Intranetu
Autorizovaný výtisk:	Asistentka ředitele
Závaznost:	Všichni zaměstnanci v pracovněprávním vztahu k zaměstnavateli Léčebné lázně Lázně Kynžvart, s. p. o.

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

## Obsah

<b>1. Úvodní ustanovení .....</b>	<b>3</b>
1.1. Účel.....	3
1.2. Zkratky .....	3
<b>2. Závazek všech zaměstnanců .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Závazek managementu vůči zaměstnancům .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Spolupráce a řešení konfliktů .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Ochrana dobrého jména společnosti .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Etické zásady koležiality .....</b>	<b>5</b>
<b>7. Přílohy .....</b>	<b>5</b>
Sm-P004 Příloha č. 1 – Jak dobře zacházet s hosty .....	6
Sm-P004 Příloha č. 2 – Mobbing .....	7
Sm-P004 Příloha č. 3 – Záznam o seznámení/proškolení ON.....	8

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

## 1. Úvodní ustanovení

### 1.1. Účel

Zaměstnanci Léčebných lázní Lázně Kynžvart, státní příspěvkové 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. Zkratky

LLLK	Léčebné lázně Lázně Kynžvart
OŘ	Organizační řád
OG	Odborný garant
ON	Organizační norma
ZPr	Zákoník práce
Sm	Směrnice
Management	Ředitel, náměstek pro lékařskou, ošetrovatelskou a lázeňskou péči, náměstek pro ekonomiku a provoz, interní auditor, personalista, asistent ředitele

## 2. Závazek všech zaměstnanců

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

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

- 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.

### 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,
- zkrášlovat 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.

<b>Léčebné lázně Lázně Kynžvart</b>	Etický kodex	Sm-P004
---	--------------	---------

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 znevážit dobré jméno zaměstnavatele.

## **6. Etické zásady kolegiality**

- a) Respektujeme znalosti a zkušenosti všech zaměstnanců a ostatních odborných pracovníků a spolupracujeme s nimi.
- b) 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.
- c) Upřednostňujeme týmovou spolupráci před separací a individuálním pojetím.

## **7. Přílohy**

Sm-P004 Příloha č. 1 – Jak dobře zacházet s hosty

Sm-P004 Příloha č. 2 – Mobbing

Sm-P004 Příloha č. 3 – Formulář Záznam o seznámení/proškolení ON

<b>Léčebné lázně Lázně Kynžvart</b>	Etický kodex	Sm-P004
---	--------------	---------

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.

<b>Léčebné lázně Lázně Kynžvart</b>	Etický kodex	Sm-P004
---	--------------	---------

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 znevážit 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.