

ETIČKI KODEKS

DOMA ZA ODRASLE OSOBE BOROVA

kolovoz 2016. godine

Na temelju članka 35.stavka 1. alineja 14. i članka 53. stavka 1. alineja 11. Statuta Doma za odrasle osobe Borova, ravnateljica Doma dana 01. kolovoza 2016. godine, donosi

ETIČKI KODEKS

DOMA ZA ODRASLE OSOBE BOROVA

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Etičkim načelima i standardima sadržanima u ovome Etičkom kodeksu (u nastavku teksta: Kodeks) uređuju se ljudski i profesionalni odnosi i pravila dobrog ponašanja radnika Doma za odrasle osobe Borova (u nastavku teksta: Dom) utemeljena na propisima, pravilima struke i široko prihvaćenim dobrim običajima, kako u odnosu s korisnicima usluga, tako i u međusobnim odnosima radnika, radnika u odnosu prema hijerarhijski nadređenim osobama i tih osoba prema hijerarhijski podređenim radnicima te u osiguranju poštovanja zajamčenih prava radnika.

Izrazi koji se koriste u ovom Kodeksu, a imaju rodno značenje koriste se neutralno i odnose se jednakno na muški i ženski spol.

II. TEMELJNA NAČELA

Članak 2.

Radnici se u obavljanju svojih poslova te u odnosima s korisnicima, kao i u međusobnim odnosima, uključujući odnose poslodavca i radnika, pridržavaju naročito sljedećih temeljnih načela:

- zakonitosti i pravne sigurnosti, poštenja, pravičnosti, etičnosti te zaštite javnog interesa i interesa korisnika,
- poštovanja integriteta i dostojanstva osobe;
- zabrane diskriminacije i povlašćivanja te zabrane uznemiravanja, uključujući zabranu spolnog uznemiravanja;
- profesionalnog postupanja, čestitosti, poštovanja hijerarhijski nadređene osobe,
- zabrane traženja ili primanja darova ili usluga radi povoljnog rješavanja pojedine stvari ili pogodovanja pojedinim korisnicima;
- dužnosti pružanja informacija potrebnih za upućeno odlučivanje ili postupanje drugih radnika i korisnika usluga, u skladu s propisima;
- službene povjerljivosti, zaštite osobnih podataka i zaštite privatnosti;
- međusobnog uvažavanja;
- pravodobnoga i učinkovitog obavljanja poslova;
- poštovanja radnih obveza, radnoga vremena, savjesnog rada, odgovornosti za svoje postupke i rezultate rada;
- dužne pažnje prema povjerenoj imovini;
- primjerenošti osobnog izgleda i radnog prostora;
- otvorenosti prema novostima kojima se unapređuju metode rada;

- poticanja izvrsnosti u radu;
- hijerarhijske subordiniranosti;
- obveze raditi po uputama koje poslodavac daje u skladu s naravi i vrstom rada.

Članak 3.

Ravnateljica i voditelji odjela angažirani su na osiguranju provedbe Kodeksa u dodatnoj mjeri, u skladu s upravljačkom odgovornošću koju imaju.

Uvažavanje ljudskih prava i dostojanstva osobe

Članak 4.

U svom radu i profesionalnom djelovanju radnici Doma iskazuju štovanje temeljnih ljudskih prava, dostojanstva i vrijednosti svih ljudi. Razvoj tih vrijednosti potiču kod svakog pojedinca s kojim dolaze u profesionalni doticaj uvažavajući pravo pojedinca na privatnost, kao i njegovo pravo na samoodređenje.

Radnik Doma je svjestan postojanja individualnih i kulturnih razlika među korisnicima i suradnicima s obzirom na spol, dob, rasu, nacionalnost, etničko podrijetlo, religijsku pripadnost, seksualnu orientaciju, tjelesne osobine, jezik, socioekonomski status ili neku drugu osobinu, okolnost ili samoodređenje. Postojeće razlike će prihvati na otvoren i tolerantan način.

Radnici u svom radu otklanjaju sve oblike diskriminacije te se zabranjuje svaki oblik nepoštenih i neetičnih diskriminirajućih odnosa.

Jednakost i pravednost

Članak 5.

Svaki radnik se ponaša u skladu s načelom jednakosti i pravednosti na način koji isključuje svaku diskriminaciju, zlostavljanje, uzneniranje ili iskorištavanje.

Dom je dužan osigurati uvjete za ostvarivanje načela iz stavka 1. ovog članka.

Radnici Doma ne zloupotrebljavaju svoj autoritet i osobni interes ne stavljaju ispred profesionalnog obavljanju radnih obveza.

Kompetentnost

Članak 6.

Radnici Doma ostvaruju visoku razinu kompetentnosti u svom radu.

Svjesni granica svojih znanja i vlastite stručnosti pružaju samo one usluge za koje su kvalificirani obrazovanjem ili iskustvom. U onim područjima djelatnosti u kojima nisu utvrđeni pouzdani strukovni standardi, poduzimaju nužne mjere opreza s ciljem zaštite osoba s kojima dolaze u profesionalni doticaj.

Svaki radnik je svjestan važnosti profesionalnih dosega i ograničenja u područjima kojima se bavi.

Svaki radnik dužan je razvijati znanja i vještine te stjecati i razvijati nove spoznaje koje će koristiti u svojoj praksi, te se stručno usavršavati kako bi zadovoljio specifične potrebe korisnika u njihovoј skrbi.

Profesionalna osobna odgovornost

Članak 7.

Radnici odgovorno, savjesno, profesionalno i etički ispunjavaju svoje obveze prema korisnicima i suradnicima. U svojem djelovanju radnici slijede načela profesionalne izvrsnosti, objektivnosti, razboritosti, pravičnosti, dijaloga, tolerancije i humanosti.

Verbalna i neverbalna komunikacija radnika Doma je u skladu s njihovim zadaćama i ulogom u Domu i zajednici.

Radnici za vrijeme obavljanja poslova u Domu su odjeveni prema zahtjevima profesije.

Odnos radnika prema korisnicima usluga

Članak 8.

Prilikom komuniciranju s korisnicima usluga radnici postupaju profesionalno, pristojno, razumljivo, nepristrano, strpljivo, objektivno, bez diskriminacije i pogodovanja, s poštovanjem, pravično, omogućujući drugoj strani da izrazi svoje mišljenje i potrebe, izražavajući razumijevanje za njen položaj, razvijajući pritom suradnički i humani odnos i odnos povjerenja.

Informacije je potrebno korisniku pružiti na način koji je prilagođen njihovim mogućnostima razumijevanja.

Članak 9.

Radnici su dužni svoje znanje u potpunosti iskoristiti u radu s korisnicima te kontinuirano stjecati nova saznanja kako bi u što većoj mjeri zadovoljili potrebe korisnika.

Radnici su svoje znanje, u skladu s etičkim standardima, dužni koristiti i u svrhu razmatranja i razjašnjavanja korisnicima u situacijama neusklađenosti očekivanja korisnika s jedne strane i zakonskih propisa i pravila profesionalnog postupanja s druge strane.

Radnici mogu korisnicima pružati samo one usluge za koje su osposobljeni.

Članak 10.

Korisnik koji nije zadovoljan pruženom uslugom, postupkom ili ponašanjem stručnih radnika i drugih radnika koji pružaju usluge u Domu, može podnijeti pritužbu ravnatelju ili Etičkom povjerenstvu.

Ravnatelj i Etičko povjerenstvo dužni su bez odgađanja postupiti po pritužbi i o poduzetim mjerama obavijestiti korisnika.

Članak 11.

Radnici su dužni štititi sve podatke o osobi i obitelji korisnika kao profesionalnu tajnu, a informacije dobivene o privatnosti korisnika čuvati kao povjerljive i koristiti isključivo u radu s korisnicima, a razmjenjivati ih s drugim radnicima Doma, institucijama i državnim tijelima samo za potrebe postupanja ovih osoba, državnih tijela odnosno institucija u okviru njihove djelatnosti.

Ukoliko je povjerljive informacije dobivene od korisnika potrebno iskoristiti radi zaštite treće osobe ili sprečavanje nastanka veće štete, o tome korisnik ili njegov skrbnik treba biti unaprijed upoznat.

Članak 12.

Radnik Doma postupa u interesu korisnika i za njegovu dobrobit.

Korisnike Doma se upoznaje sa svim informacijama vezanim za njihov boravak u Domu.

Iznimno, ako radnik procijeni da bi upoznavanje s informacijama korisnika dovelo u teže psihičko stanje ili ocijeni da bi nastale štetne posljedice po korisnika, može samo djelomično upoznati korisnika s informacijama iz stavka 2. ovog članka.

Članak 13.

Radnici Doma imaju jasne smjernice o dostupnosti podataka o korisnicima, te o razmjeni takvih podataka s drugim službama i ustanovama.

Članak 14.

Radnici Doma imaju pisanu politiku koja sadrži detaljne mjere i postupke zaštite korisnika, sprečavanje zloupotreba i iskorištanja korisnika usluga.

Članak 15.

Radnici Doma dužni su poštivati prava korisnika na privatnost i povjerljivost.

U usmenim i pismenim izvješćima, konzultacijama i slično, priopćavaju se samo relevantni podaci o korisniku.

Informacije o korisniku usluga ne predočuju se trećoj strani bez znanja i izričitog pristanka korisnika usluge ili kada je riječ o korisniku kojem je djelomično ili u cijelosti oduzeta poslovna sposobnost, bez suglasnosti skrbnika ili zastupnika.

Članak 16.

U razgovoru s korisnicima, radnici Doma koriste rječnik koji je blizak korisnicima te paze da svojim verbalnom i neverbalnom komunikacijom ne povrijede vrijednost i dostojanstvo korisnika.

Sa svakim korisnikom usluga komunicira se na topao i prijateljski način te se prema korisnicima postupa s jednakom pažnjom.

Sa svakim korisnikom potiče se i održava komunikacija utemeljena na poštivanju i uvažavanju mišljenja korisnika.

III ETIČKO POVJERENSTVO

Članak 17.

Etičko povjerenstvo je neovisno radno tijelo koje:

- prati primjenu Kodeksa, promiče etičko ponašanje u međusobnim odnosima radnika te odnosima radnika prema korisnicima,
- zaprima pritužbe radnika i korisnika usluga na neetičko ponašanje i postupanje radnika,
- provodi postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe,
- daje mišljenja o sadržaju i načinu primjene Kodeksa.
- promiče etička načela i standarde u Domu.

Članak 18.

Ravnateljica odlukom imenuje članove Etičkog povjerenstva, na mandat od dvije godine.

Etičko povjerenstvo čine predsjednik i dva člana iz reda zaposlenih u Domu.

U slučaju kršenja Kodeksa ili nesavjesnog obavljanja dužnosti člana Etičkog povjerenstva, ravnatelj može razriješiti člana Etičkog povjerenstva i imenovati novoga člana.

Članak 19.

Etičko povjerenstvo odlučuje većinom glasova.

Kada je potrebno odlučiti o postupanju člana Etičkog povjerenstva, taj član ne sudjeluje u odlučivanju.

Etičko povjerenstvo donosi zaključke, izdaje mišljenja, preporuke i upozorenja, povodom pritužbe radnika ili korisnika usluga, kao i na vlastitu inicijativu.

Podnošenje pritužbe

Članak 20.

Korisnici mogu povjerenstvu podnijeti pritužbu na ponašanje radnika, za koje smatraju da je protivno odredbama Kodeksa.

Radnici mogu povjerenstvu podnijeti pritužbu u slučaju neželjenog ponašanja drugih radnika, za koje smatraju da je protivno odredbama Kodeksa.

Pritužba iz stavka 1. i 2. ovoga članka može se podnijeti pisanim putem.

Postupanje sa zaprimljenom tužbom

Članak 21.

Etičko povjerenstvo provodi postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe te priprema izvješće ravnateljici.

Etičko povjerenstvo dužno je u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe provesti postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe te poduzeti sve zakonom dopuštene radnje potrebne radi utvrđivanja činjeničnog stanja te pripremiti odgovor podnositelju pritužbe.

Članak 22.

U postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe, Etičko povjerenstvo zatražit će pisano izjavu radnika na kojeg se odnosi pritužba, izjave drugih radnika koji imaju neposredna saznanja o sadržaju pritužbe, izvješća nadležnih tijela u slučaju sumnje na moguća kaznena djela te poduzeti i druge radnje potrebne za utvrđenje činjeničnog stanja.

O provedenom postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe te o donesenim odlukama Etičko povjerenstvo vodi zapisnik, koji dostavlja uz pisano izvješće ravnateljici Doma.

Članak 23.

Ukoliko Etičko povjerenstvo u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe na temelju prikupljenih dokaza ocijeni da su navodi iz pritužbe osnovani, u izvješću ravnateljici predložit će poduzimanje odgovarajućih postupaka i radnji.

Izvješće iz prethodnog stavka Etičko povjerenstvo dostavlja i podnositelju pritužbe.

Članak 24.

Na temelju dostavljenog izvješća Etičkog povjerenstva, ravnateljica može, ovisno o vrsti i težini povrede, pokrenuti postupak zbog povrede službene dužnosti.

Ovisno o težini povrede iz stavka 1. ovog članka ravnateljica može:

- pokrenuti postupak otkaza ugovora o radu
- ili dati pisano upozorenje radniku s mogućnosti otkaza ugovora o radu
- ili pisanim putem upozoriti radnika na neetičko postupanje i potrebu postupanja sukladno odredbama Kodeksa.

Članak 25.

Ravnateljica je dužna dati odgovor podnositelju pritužbe u roku od 15 dana od dana zaprimanja izvješća Etičkog povjerenstva te ga izvijestiti o poduzetim radnjama.

Članak 26.

Etičko povjerenstvo podnosi ravnateljici godišnje izvješće o svom radu, najkasnije do kraja ožujka za prethodnu godinu.

Ravnateljica uvijek može zatražiti izvanredno izvješće o radu Etičkog povjerenstva.

Članak 27.

Postupanje Etičkog povjerenstva ne prijeći ravnateljicu da samostalno i neposredno utvrdi kršenje Kodeksa i provede mjere iz nadležnosti ravnatelja u vezi s odgovornošću radnika za povrede službene dužnosti, kao ni drugih propisanih oblika odgovornosti radnika te u vezi s unutarnjim nadzorom, kada su pojedinim ponašanjem ispunjene pretpostavke za provedbu tih mjer te pisanog upozorenja radniku na obveze iz radnog odnosa s mogućnosti otkaza ugovora o radu.

Članak 28.

Svi podatci utvrđeni u postupku zaštite dostojanstva radnika su tajni.

Ponašanje radnika koje predstavlja uznemiravanje ili spolno uznemiravanje predstavlja povredu obveze iz radnog odnosa.

III. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 29.

Kao preventivne mjere ravnateljica će o ovom Kodeksu i obvezi korektnog međusobnog ponašanja i ponašanja prema korisnicima, upoznati sve radnike, a osobito voditelje.

Voditelji odjela su dužni novoprimaljene radnike upoznati s Kodeksom.

Članak 30.

Poštivanje odredbi ovog Kodeksa obavezno je za sve radnike Doma, što uključuje stručne radnike, kao i administrativne, računovodstvene i pomoćne radnike, u njihovom djelokrugu rada.

Odredbe ovog Kodeksa odnose se i na radnike na praksi, vježbenike, osobe na stručnom ospozobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa, volontere i druge osobe koje se na bilo koji način uključuju u rad s korisnicima.

Etički kodeksi stručnih radnika pojedinih struka ne isključuje ih od obveze poštivanja ovoga Kodeksa.

Članak 31.

Etički kodeks ističe se na vidnom mjestu u Domu.

Članak 32.

Ovaj Etički kodeks stupa na snagu danom donošenja.

Klasa: 550-01/16-01-693

Ur.broj: 2189-48-16-1710-02

Ravnateljica Doma:
Zlata Rončević, dipl. socijalna radnica