

Na temelju odredbe čl.50 i čl.56. Statuta Doma za odrasle osobe Zemunik, *ravnatelj Nataša Petrušić, mag. socijalnog rada*, uz savjetovanje sa *Stručnim vijećem Doma*, dana 14. travnja 2016. godine d o n o s i

## **ETIČKI KODEKS RADNIKA DOMA ZA ODRASLE OSOBE ZEMUNIK**

### **I UVODNE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

Etičkim kodeksom uređuju se međuljudski i profesionalni odnosi između radnika međusobno, ali odnos radnika prema korisnicima usluga Doma za odrasle osobe Zemunik ( u daljnjem tekstu: Dom), a koji su utemeljeni Ustavom, Zakonima i drugim propisima Republike Hrvatske, međunarodnim dokumentima, konvencijama, Statutom i drugim općim aktima Doma.

Izrazi koji se koriste u ovom kodeksu, a imaju rodno značenje koriste se u jednom rodu i odnose se jedanko na muški i ženski spol.

U obavljanju poslova radnici su dužni pridržavati se odredbi Etičkog kodeksa.

Radnici su dužni poštovati temeljna ljudska prava, dostojanstvo, privatnost i autonomiju pojedinca. Dužnost im je poticati etičko ponašanje kod svojih korisnika i suradnika.

Radnici su dužni poštivati dostojanstvo i vrijednost svake osobe bez obzira na nacionalnu, vjersku, rasnu, kulturnu, socijalnu, rodnu i svaku drugu različitost u svrhu razvoja tolerancije i pozitivnih suodnosa.

#### **Članak 2.**

Sadržaj Etičkog kodeksa odnosi se na profesionalnu djelatnost Doma i dužne su ga se pridržavati sve osobe koje na bilo koji način sudjeluju u radu i djelovanju ustanove.

Svi korisnici, njihova obitelj, skrbnici, ali i druge fizičke i pravne osobe biti će upoznate s Etičkim kodeksom i pravilima ponašanja kakva se očekuju od radnika Doma.

Radnici Doma, korisnici, obitelj i skrbnici i druge zainteresirane osobe dužne su u obavljanju svoji poslova pridržavati se odredbi Etičkog kodeksa.

Etički kodeks je podložan izmjenama i dopunama u skladu sa razvojem djelatnosti Doma.

#### **Članak 3.**

Profesionalna djelatnost Doma očituje se u pružanju socijalnih usluga dugotrajnog smještaja u okviru institucionalne skrbi i usluga pomoć u kući, organiziranog stanovanja, dnevnog boravka, psihosocijalne podrške u okviru izvaninstitucionalne skrbi korisnicima osobama s mentalnim oštećenjima i višestrukim oštećenjima.

Pri pružanju profesionalnih usluga radnici u kontaktu sa korisnicima, obitelji, skrbnicima, drugim vanjskim stručnim radnicima dužni su prilagoditi jezik, termine i razinu komunikacije korisnicima na način kako bi sadržaji komunikacije bili posve razumljivi.

Od radnika se očekuje da odgovorno, savjesno, profesionalno i etički ispunjavaju svoje obveze prema korisnicima kao i prema drugim osobama s kojima se u radu susreću.

Radnici u svom radu trebaju poštivati i primjenjivati zakonske propise i akte ustanove, primjenjivati i provoditi najviše stručne, poslovne, etičke standarde i norme i na taj način osigurati zakonitost u radu i poslovanju.

#### **Članak 4.**

Radnici su dužni uredno voditi i pohranjivati dokumentaciju o vlastitom radu s ciljem olakšavanja rada sebi i drugim kolegama s ciljem promicanja transparentnosti rada.

Radnici su dužni poštivati dostojanstvo svojih kolega, te su dužni u zajedničkoj suradnji kroz stalno poticanje timskog rada raditi u cilju promicanja kvaliteta rada i unapređenja strategije i standarda ustanove.

Radnici su dužni čuvati službenu, poslovnu i profesionalnu tajnu, te držati tajnim sve podatke i informacije o korisnicima, ali o radu i djelovanju ustanove, sukladno o Zakonu o tajnosti podataka.

#### **Članak 5.**

Stručni radnici raspolažu sa o povjerljivim podacima o korisnicima, te su dužni štiti sve tajne i osobne podatke kao profesionalnu tajnu.

Iznimno stručni radnici mogu pojedine osobne podatke o korisnicima posredovati drugim zainteresiranim osobama samo kad je to u interesu korisnika, odnosno u situacijama kad bi prešućivanje tih podataka ozbiljno ugrozilo korisnika ili drugu osobu.

U situacijama iz stavka 2.ovog članka stručni radnici moraju prethodno osigurati pristanak korisnika odnosno pristanak skrbnika, člana obitelji korisnika.

## **II TEMELJENA NAČELA I PRAVILA ETIČKOG KODEKSA**

### **Načelo ostvarivanja ljudskih prava**

#### **Članak 6.**

Donošenjem i provođenjem Etičkog kodeksa osigurava se svakom radniku i korisniku socijalnih usluga u okviru profesionalne djelatnosti Doma ostvarivanje svih ljudskih prava koji se ostvaruju unutar ustanove, te poštivanje prava zajamčenih Ustavom, zakonom i drugim propisima Republike Hrvatske.

### **Načelo jednakosti i pravednosti**

#### **Članak 7.**

Svaki radnik treba se ponašati u skladu s načelom jednakosti i pravednosti na način koji isključuju svaku diskriminaciju, zlostavljanje, uznemiravanje i/ili iskorištavanje.

Dužnost je svih radnika Doma da poštuju različitost u načinu života, kulturi, svjetonazorima, te sva druga obilježja različitosti među pojedincima, kako među radnicima tako i među korisnicima Doma.

### **Načelo profesionalnosti**

#### **Članak 8.**

Od radnika se očekuje da odgovorno, savjesno, profesionalno i etički ispravno pristupe ispunjavanju svih obveza prema korisnicima, članovima njihovih obitelji, skrbnicima i ostalim suradnicima. U svom profesionalnom djelovanju radnici Doma slijede načela profesionalne izvrsnosti, objektivnosti, razboritosti, pravednosti, dijaloga, tolerancije i humanosti.

Obveza stručnosti radnika da poštivaju kriterije stručnosti i izvrsnosti, te stalnog stručnog usavršavanja.

Svi radnici trebaju održavati i poticati suradnju u profesionalnim odnosima.

Verbalna i neverbalna komunikacija radnika Doma treba biti u skladu sa njihovim zadaćama i ulogom u Domu i lokalnoj zajednici.

## **Načelo mirnog suživota u Domu**

### **Članak 9.**

Obveza radnika je da svojim ponašanjem ostvari dobro ozračje i ugodnu atmosferu posebno iskazanom voljom za suradnju i timski rad.

Neprihvatljivo je svako neprimjereno ponašanje (uznemiravanje) prema drugoj osobi, kojemu je cilj povrijediti njezinu osobnost, te svako spolno uznemiravanje.

Uznemiravanje se osobito smatra svaki čin kojim se ponižava ili vrijeđa druga osoba, osobiti dostojanstvo, ometa njezino obavljanje radnih zadataka ili smanjuje kvaliteta života te osobe, te svaki drugi čin, verbalan i/ili neverbalan, koji stvara ili pridonosi stvaranju neugodnih i neprijateljskih radnih okolnosti, ili koji drugu osobu zastrašuje, vrijeđa ili ponižava.

Spolno uznemiravanje je specifičan oblik uznemiravanja koji uključuje ponavljano neželjeno upućivanje verbalnih i fizičkih prijedloga spolne naravi drugoj osobi, fizičko napastovanje, ponavljano iznošenje šala i opaski koje su spolno obojene, uključujući referiranje na spol i spolnu orijentaciju, ruganje i ismijavanje koje je spolno obojeno, izlaganje spolno uvredljiva i uznemirujućeg materijala, te zahtijevanje spolnih usluga u zamjenu za određeno djelovanje ili propuštanje s pozicije autoriteta.

Svaki oblik uznemiravanja koje je počinio radnik Doma, korisnik, obitelj ili skrbnik korisnika treba prijaviti nadležnoj instituciji.

Iznimno uznemiravanje koje je počinio korisnik neće trebati prijaviti nadležnoj instituciji ako se prema mišljenju psihijatra, stručnih radnika nadležnog Centra za socijalnu skrb i /ili socijalne radnice u Domu ustanovi da bi to dodatno narušilo dostojanstvo uznemiravane osobe.

## **Načelo objektivnosti**

### **Članak 10.**

Radnici Doma i korisnici trebaju težiti objektivnosti, te ne smiju dopustiti da predrasude bilo koje vrste utječu na njihov odnos s drugim osobama i u objektivnost u radu.

## **III ODNOS PREMA KORISNICIMA DOMA**

### **Članak 11.**

U radu s korisnicima prioritetno je voditi brigu o dobrobiti korisnika uvažavajući sva prava i različite prioritete korisnika utvrđene individualnim planom rada.

Odnosi radnika trebaju se zasnivati na međusobnom povjerenju i poštivanju.

Radnici i druge zainteresirane osobe obvezne su osigurati sigurnost i ugodan život u ustanovi svim korisnicima Doma.

Briga za dostojanstvo, povjerljivost i poštovanje korisnika kroz zaštitu identiteta, obraćanje i izražavanje u njihovoj prisutnosti i odsutnosti dužnost je svih radnika Doma kao i kontrola vlastitih emocija u svrhu izbjegavanja subjektivnosti u procjenama i radu.

### **Članak 12.**

Stručni radnici dužni su upoznati korisnike sa svrhom i ciljem pružanja usluga smještaja u okviru institucionalne skrbi i usluga organiziranog stanovanja, psihosocijalne podrške, dnevnog boravka i usluga pomoć u kući kroz jasnu, primjerenu komunikaciju prilagođenu mogućnostima i sposobnostima pojedinog korisnika.

U komunikaciji sa korisnicima stručni radnici trebaju širiti jasne poruke nenasilne komunikacije, potičući na taj način izgradnju dobrih suradnih odnosa među korisnicima.

Stručni radnici dužni su promicati ljudska prava, poticati aktivnost korisnika i njihove očuvane mogućnosti kritičkog i argumentiranog mišljenja, te pomagati korisnicima u učinkovitoj uporabi suvremenih medija( internet, tv) sukladno njihovim preostalim očuvanim sposobnostima i interesima, voditi brigu o intelektualnom i moralnom razvoju korisnika, objektivno i valjano vrednovati korisnikova postignuća u cliju poticaja njihovih mogućnosti.

Stručni radnici dužni su informirati korisnike o svim činjenicama važnim vezanim uz njihova prava i interese, kao i opće zdravstveno stanje, osim u situacijama kad bi to moglo ozbiljno naštetiti dobrobiti drugih osoba.

### **Članak 13.**

Stručni radnici ali i drugi radnici u pravilu ne smiju osuđivati mišljenje i ponašanje korisnika ako oni svojim ponašanjem ne dovode u opasnost niti ne ugrožavaju njih same i druge osobe.

Iznimno, ukoliko to procijene nužnim i neophodnim, odnosno ukoliko korisnici svojim ponašanjem grubo krše pravila Kućnog reda, te njihovo ponašanje grubo odstupa od usvojenih normi društvenog ponašanja, stručni radnici dužni su na to upozoriti same korisnike, ali i njihovu obitelj, skrbnike, te o istom ponašanju obavijestiti nadležni Centar za socijalnu skrb.

Upozorenja iz stavka 2. ovog članka trebaju biti izrečena u cilju ukazivanja na neprimjerenost u ponašanju korisnika kao i potrebe promjena u ponašanju, a nikako iz osude korisnika.

### **Članak 14.**

Stručni radnici dužni su pribaviti pristanak korisnika odnosno njihovih skrbnika, članova obitelji za svaku planiranu intervenciju vezanu uz njihovo socio-zdravstveno stanje, smještaj, premještaj u drugu sobu, planirane aktivnosti u okviru kulturno zabavnog i sportskog programa izvan Doma, fotografiranje, snimanje, prikazivanje na web stranici Doma.

Pristanak korisnika mora biti pribavljen na temelju prethodno kvalitetno pružene informacije o planiranoj intervenciji.

## **IV ODNOS PREMA SURADNICIMA, USTANOV I VANJSKIM SURADNICIMA I USTANOVAMA**

### **Članak 15.**

Svi radnici Doma dužni su se odnositi prema suradnicima s osobitim poštovanjem i uvažavanjem.

Dužnost svih radnika je usmjeravati i pomagati mlađim kolegama, te ih dobronamjerno upućivati u praktičan dio rada.

Kroz suradan i dobronamjieran odnos radnici Doma dužni su omogućiti razvoj pozitivne radne atmosfere, na stvaranje uvjeta za optimalan rad i razvoj djelatnosti Doma.

Stručni radnici i drugi radnici Doma dužni su pored obveza iz stavka 1 i 2 ovog članka osobitu brigu voditi o unaprijeđenju kolegijalne suradnje potičući sve oblike timskog rada.

### **Članak 16.**

Stručni radnici i voditelji odjela dužni su promicati međuljudske odnose, suradnju, timski rad, razmjenu stručnih znanja, iskustava i vještina prilikom edukacija.

Radnici iz stavka 1. ovog članka dužni su prenositi stečeno znanje, vještine i vrijednosti koje su vezane za rad sa osobama s mentalnim poteškoćama i višestrukim oštećenjima za skladan timski rad.

### **Članak 17.**

Radnici Doma, a posebice stručni radnici i voditelji odjela dužni su surađivati sa drugim radnicima u procesu skrbi i zbrinjavanja osoba s mentalnim oštećenjima s ciljem unaprijeđenja rada i kvalitete standarda pružanja socijalnih usluga korisnicima Doma.

U odnosu s vanjskim suradnicima i ustanovama stručni radnici dužni su uvažavati mišljenje struke i stručno utemeljene preporuke.

Kroz stručni doprinos u suradnji s ostalim radnicima stručni radnici dužni su poticati razvoj procesa stručnog savjetovanja, vještina i programa rada.

### **Članak 18.**

Dužnost je voditelja odjela i stručnih radnika ukazati na neodgovorajući rad svojih radnika odnosno kolega posebno u slučajevima kada takav rad šteti postizanju predviđenih ciljeva vezanih za rad s korisnicima.

Dužnost iz stavka 1. ovog članka postiže se u dobroj suradnji i komunikaciji na način da individualno ili na sastancima odjela o prijestupima obavijeste se uski suradnici koji mogu ili su obvezni pomoći da se problemi riješe.

Radnici su dužni ukazati na svako kršenje etičkih pravila drugih radnika na način da o tome obavijeste voditelja, ovlaštenika za zaštitu dostojanstva radnika i Ravnatelja.

### **Članak 19.**

Po saznanju o konfliktnim situacijama između radnika Doma, voditelj odjela dužan je među radnicima poticati nenasilno rješavanje problema i to kod svih subjekata u procesu rada i djelovanja.

Ovlaštenik za zaštitu dostojanstva radnika po primitku pismene predstavke pritužbe dužan je u roku od osam dana od dostave pritužbe, ispitati pritužbu i poduzeti sve potrebne mjere primjerene pojedinim slučaju radi sprečavanja nastavka daljnjih uznemiravanja i konfliktnih situacija.

U cilju održavanja pozitivne radne atmosfere i izjegavanja konfliktnih situacija voditelji odjela kao i stručni radnici dužni su poticati stvaranje pozitivnog stava prema profesiji, te pri tome trebaju biti otvoreni za suradnju i objektivno sagledati uzrok nastalog konflikta.

### **Članak 20.**

U svakom javnom djelovanju voditelj Doma kao i stručni radnici dužni su korektno predstavljati ustanovu u skladu s propisima dobivenim ovlastima i stručnim znanjem kao i odredbama Etičkog kodeksa.

U javnim djelovanjima radnici iz stavka 1. ovog članka dužni su paziti na ugled Doma, te pri tome razlikovati osobne stavove od profesionanih stavova ustanove u kojoj se radi.

### **Članak 21.**

Svi radnici Doma preuzimaju individualnu odgovornost o očuvanju prostorija i imovine Doma, te u skladu s tim dužni su pristupiti poslovima savjesno i sa dužnom pažnjom kako bi se izbjegao nastanak štete uzrokovane nepažljivim, odnosno ne savjesnim radom.

Sukladno stavku 1. ovog članka radnici Doma dužni su se morlano ponašati, te svoj posao raditi odgovorno i profesionalno.

Zabranjeno je iz Doma iznositi uredske i druge materijale i /ili druge domske predmete.

Voditelji su dužni voditi osobitu brigu o imovini Doma, te o svim uočenim nepravilnostima o tome izvjesiti Ravnatelja.

## **V UPOZNAVANJE RADNIKA SA ETIČKIM KODEKSOM**

### **Članak 22.**

Ravnatelj ili po njemu ovlaštena osoba dužan je sve radnike upoznati s odredbama ovog Etičkog kodeksa.

Radnici koji se primaju u radni odnos moraju prije potpisivanja Ugovora o radu biti upoznati s odredbama ovog Etičkog kodeksa, te se istog pridržavati.

Ravnatelj može Odlukom ovlastiti drugog radnika Doma koji će voditi brigu o pravovremenom upoznavanju radnika i drugih osoba s odredbama Etičkog kodeksa, sukladno stvaku 1. i 2. ovog članka.

## **VI JAVNOST ETIČKOG KODEKSA**

### **Članak 23.**

Etički se kodeks ističe na oglasnoj ploči Doma od dana donošenja istog.

Ovaj Etički kodeks može se objaviti na web stranici Doma.

Sa Etičkim kodeksom upoznati će se svi radnici i korisnici Doma, ali i sve zainteresirane osobe i / ili ustanove.

## **VII STUPANJE NA SNAGU**

### **Članak 24.**

Etički kodes stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja istog na oglasnoj ploči Doma.

Stupanjem na snagu ovog kodeksa, van snage stavlja se Etički kodeks radnika Doma za odrasle osobe Zemunik, od dana 08.veljače 2011.godine.

**RAVNATELJ:**

**Nataša Petrušić, mag.socijalnog rada**

*Ur.br.:01- 241 /16*

Zemunik Donji, 14.travnja 2016.godine