**DOM ZA STARIJE OSOBE OKLAJ**

Na temelju članka 32. stavka 3. alineje 12. Statuta Doma za starije osobe Oklaj, ravnateljica Doma dana 14. srpnja 2015., donosi

# ETIČKI KODEKS
# RADNIKA DOMA ZA STARIJE OSOBE OKLAJ

## 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 starije osobe Oklaj (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.

**Članak 2.**

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

**Članak 3.**

Kodeksom se korisnici usluga upoznaju s ponašanjem koje imaju pravo očekivati od radnika, a radnici se upoznaju s pravilima svoga dobrog ponašanja, kao i s ponašanjem koje imaju pravo očekivati od drugih radnika.

**Članak 4.**

U obavljanju svojih poslova radnici se pridržavaju odredbi Kodeksa, Zakona o radu, Kolektivnog ugovora, Pravilnika o radu, Pravilnika o sistematizaciji radnih mjesta i unutarnjem ustroju Doma i drugih propisa i akata Doma.

Eventualna odstupanja drugih od Kodeksa ne opravdavaju njegovo kršenje.

**Članak 5.**

U ovome Kodeksu pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- *korisnici usluga* su korisnici usluge smještaja u Domu (dalje u tekstu: korisnik), članovi njihovih obitelji, skrbnici, podnositelji zahtjeva za smještaj te sve fizičke i pravne osobe koje dolaze u kontakt s Domom;
- *sukob interesa* je situacija u kojoj su privatni interesi radnika u suprotnosti s javnim interesom i interesom ustanove ili u razumnoj mjeri postoji privid takve situacije ili kad

privatni interes utječe ili može utjecati na nepristranost radnika u obavljanju njegove dužnosti i u odnosu prema drugim radnicima i korisnicima;

- *diskriminacija* je svako postupanje kojim se neka osoba, izravno ili neizravno, stavlja ili bi mogla biti stavljena u nepovoljniji položaj od druge osobe u usporedivoj situaciji, na temelju rase, nacionalnoga ili socijalnog podrijetla, spola, spolnog opredjeljenja, dobi, jezika, vjere, političkoga ili drugog opredjeljenja, bračnog stanja, obiteljskih obveza, imovnog stanja, mjesta rođenja i stanovanja, društvenog položaja, članstva ili ne članstva u političkoj stranci ili sindikatu, tjelesnih ili duševnih poteškoća, kao i na temelju privatnih odnosa s radnikom;

- *uznemiravanje* je svako neprimjereno ponašanje radnika prema drugoj osobi koja ima za cilj ili koja stvarno predstavlja povredu osobnoga dostojanstva radnika, ometa ili otežava obavljanje poslova, vrijeđanje, vikanje, podcjenjivanje, nejednaki tretman, uskraćivanje ili umanjivanje prava, kao i svaki čin - pojedinačan ili ponavljan, verbalni, neverbalni ili tjelesni te stvaranje ili pridonošenje stvaranju neugodnih ili neprijateljskih, ponižavajućih ili uvredljivih radnih ili drugih okolnosti koje drugu osobu zastrašuju, uznemiravaju ili ponižavaju, kao i pritisak na osobu koja je odbila uznemiravanje ili spolno uznemiravanje ili ga je prijavila;

- *spolno uznemiravanje* je svako uznemiravanje spolne naravi te drugo nedopustivo ponašanje spolne naravi koje karakterizira izostanak pristanka ili odbijanje druge strane.

**Članak 6.**

Ponašanje kojim se narušava dostojanstvo osobe radnika i korisnika smatra se i namjerno ili nehajno ponašanje koje primjerice uključuje ogovaranje, spletkarenje, podmetanje, prenošenje, zavađanje, širenje neosnovanih glasina ili kleveta o drugome, prijetnje, psovke, omalovažavanje, namjerno uskraćivanje potrebne pomoći i usluga drugim radnicima i korisnicima.

**Članak 7.**

Nužno je da se svaki sukob interesa i privrženosti podnese na uvid poslodavcu na procjenu, tako da ih se može, u razumnoj mjeri, izbjeći i nadzirati.

U slučaju osobnih sukoba, sukoba interesa ili privida sukoba interesa zbog rodbinskih ili bliskih odnosa s radnicima i korisnicima, o takvom je sukobu nužno obavijestiti nadređene koji moraju osigurati objektivnost i nepristranost prema takvim osobama.

U Domu je potrebno, u okviru pozitivnih propisa, bez diskriminacije, zbog izbjegavanja nepotizma i pogodovanja, izbjegavati zapošljavanje osoba za koje se, zbog rodbinskih ili bliskih odnosa s osobama koje bi im bile izravno nadređene, može u razumnoj mjeri procijeniti postojanje sukoba interesa.

## II. ETIČKA NAČELA

**Članak 8.**

Stručni rad s korisnicima, a jednako tako i rad svakog radnika Doma temelji se na profesionalnim vrijednostima koje proizlaze iz tradicije socijalnog rada i vrijednosti društvene sredine u kojoj se ovaj rad odvija te su u tom smislu ove vrijednosti temelj za određivanje načela i etičkih standarda ponašanja svakog radnika u obavljanju svog posla.

Radnici se u obavljanju svojih poslova te u odnosima s korisnicima usluga, 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 korinika;

- poštovanja integriteta i dostojanstva osobe;

- zabrane diskriminacije i povlašćivanja te zabrane uznemiravanja, uključujući zabranu spolnog uznemiravanja;

-zabrane zlouporabe ovlasti, zabrane korištenja autoriteta radnoga mjesta, funkcije ili zaduženja u obavljanju privatnih poslova ili ostvarivanju privatnih interesa, zabrane obavljanja privatnih poslova za vrijeme radnog vremena, zabrane korištenja materijalnih i drugih sredstava za rad Doma za privatne potrebe te zabrane davanja obećanja izvan redovitog postupanja i propisanih ovlasti;

-profesionalnog postupanja, čestitosti, poštovanja hijerarhijski nadređene osobe, objektivnosti i nepristranosti te izuzetosti iz situacije u kojoj postoji mogućnost sukoba interesa;

-zabrane traženja ili primanja darova ili usluga radi povoljnog rješavanja pojedine stvari ili pogodovanja pojedinim korisnicima usluga;

- izvjesnosti postupanja;

-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, u skladu s propisima;

-primjerenog komuniciranja i međusobnog uvažavanja;

-socijalne pravde;

-posebne pozornosti prema potrebama pojedinih kategorija osoba (npr. osoba s invaliditetom, korisnika koji nemaju nikoga od bliže ili dalje rodbine ili skrbnika i dr);

-pravodobnoga i učinkovitog obavljanja poslova;

-poštovanja radnih obveza, radnoga vremena, savjesnog rada, odgovornosti za svoje postupke i rezultate rada;

-dužne pažnje prema povjerenoj imovini;

-primjerenosti osobnog izgleda i radnog prostora;

-uključivanja svih relevantnih subjekata u odlučivanje o pojedinom pitanju i međusobna suradnja;

-otvorenosti prema novostima kojima se unapređuju metode rada;

-neprihvaćanja predrasuda o više ili manje važnim resorima i (ili) poslovima;

-poticanja izvrsnosti u radu;

-hijerarhijske subordiniranosti;

-obveze raditi po uputama koje poslodavac daje u skladu s naravi i vrstom rada;

-kolegijalnosti i pomoći u radu, uključujući međuresornu suradnju.

**Članak 9.**

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

## III. POSEBNO O PROFESIONALIZMU

**Članak 10.**

Profesionalizam radnika jedno je od glavnih jamstava ostvarivanja očekivanih rezultata rada, ugleda Doma i zadovoljstva korisnika usluga Doma.

Radnici razumijevaju profesionalizam kako u njegovoj stručnoj, tako i u vrijednosnoj komponenti.

Na stručnoj razini, profesionalizam radnika očituje se njihovom osposobljenošću za povjerene poslove i za predlaganje unapređenja rada, kao i težnjom i spremnošću na trajno stručno usavršavanje.

Na vrijednosnoj razini, profesionalci su radnici koje odlikuje osobno poštenje, koji - k tome - svoj osobni status temelje na uspješnom obavljanju zadaća, etičnosti, zadovoljstvu korisnika usluga i pripadnosti uspješnoj organizaciji, postupajući pritom proaktivno i disciplinirano, prihvaćajući da njihov profesionalni status prvenstveno ovisi o pristupu poslu, zakonitom i po pravilima struke postupanju i rezultatima rada.

**Članak 11.**

Radnici neće dopustiti da njihovo eventualno nezadovoljstvo, bez obzira potječe li iz poslovne ili privatne sfere, utječe na međusobnu komunikaciju, komunikaciju s ustrojstveno nadređenim ili podređenim osobama i s korisnicima usluga.

Pisana komunikacija između radnika, radnika prema nadređenim osobama i pisana komunikacija s korisnicima usluga sadrži općeprihvaćene standarde učtivosti i poslovnog komuniciranja.

U obavljanju poslova i ponašanjem na radnom mjestu i izvan Doma, radnici su dužni voditi računa da ne umanje osobni ugled i povjerenje korisnika usluga u organizaciju rada Doma kao i tijela Doma.

U svim oblicima nastupa, komuniciranja i djelovanja u kojima predstavlja Dom, radnik iznosi službene stavove, u skladu s ovlastima koje ima.

Pri iznošenju službenih i osobnih stavova radnik pazi na osobni ugled i na ugled Doma.

## IV. ODNOS RADNIKA PREMA KORISNICIMA USLUGA

**Članak 12.**

Pri komuniciranju s korisnicima usluga, a naročito korisnicima usluge smještaja, 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.

Radnik u obavljanju dužnosti primjenjuje stručno znanje na takav način da korisnicima usluga pomaže u ostvarivanju njihovih prava, postupajući pritom u skladu s načelom zakonitosti, načelom pomoći neukoj stranci, načelom ekonomičnosti i efikasnosti, uz poštivanje ljudskih prava, fizičkog i psihičkog integriteta, sigurnosti i uvažavanje etičkih, kulturnih i vjerskih uvjerenja korisnika.

Formalna organizacija rada i neformalni kolegijalni dogovori osiguravaju da korisnik usluga neće biti odbijen zbog odsutnosti radnika koji je redovito zadužen za odnosnu materiju.

Na podneske i zahtjeve korisnika usluga radnici odgovaraju što je moguće prije, a svakako u propisanim rokovima.

Osobito kada komunikacija sadrži negativan odgovor na traženje korisnika usluge, taj odgovor mora biti dovoljno obrazložen, a kada je moguće sadržavat će i savjet o eventualnome drugom dopuštenom načinu ostvarivanja interesa korisnika usluga.

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

**Članak 13.**

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 14.**

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 pisanim putem obavijestiti korisnika najkasnije u roku od petnaest dana od dana podnošenja pritužbe.

**Članak 15.**

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.

## V. MEĐUSOBNI ODNOSI RADNIKA

**Članak 16.**

Međusobni odnosi radnika, uključujući radnike različitoga hijerarhijskog položaja, temelje se na uzajamnom poštivanju, povjerenju, suradnji, profesionalizmu, pristojnosti i strpljenju, dostupnosti za komunikaciju, omogućujući drugoj strani da izrazi svoje mišljenje, bez prekidanja i upadanja u riječ i omalovažavanja.

**Članak 17.**

Dužnost je svakog radnika ukazati na neodgovarajući rad svojih kolega u slučajevima kad takav rad šteti postizanju ciljeva u profesionalnom odnosu s korisnicima, na način da razgovara s onima s kojima surađuje i svima koji mogu ili su obavezni pomoći da se poteškoće riješe.

**Članak 18.**

Radnici su dužni međusobno se uvažavati i njegovati kolegijalne odnose i odnositi se onako kako bi željeli da se drugi odnose prema njima.

Radnici su dužni međusobno razmjenjivati svoja saznanja, stručna mišljenja, prijedloge i informacije o pojedinim stručnim pitanjima, u međusobnoj komunikaciji dužni su uvažavati razlike u mišljenjima, a svoje stavove izražavati na odgovoran i argumentiran način, poštujući osobnost i dostojanstvo svojih kolega.

Radnici u timskom radu, osiguravajući interdisciplinarni pristup prilikom procjene i pronalaženja adekvatnih rješenja za životne situacije korisnika.

**Članak 19.**

Nadređeni radnik i ravnatelj potiče radnike na kvalitetno i učinkovito obavljanje radnih zadataka, međusobno uvažavanje, poštivanje i suradnju te primjeren odnos prema korisnicima usluga.

## VI. NADZOR POŠTOVANJA ETIČKOG KODEKSA

### Etičko povjerenstvo

**Članak 20.**

Etičko povjerenstvo je neovisno radno tijelo koje prati primjenu Kodeksa, promiče etičko ponašanje u međusobnim odnosima radnika te odnosima radnika prema korisnicima usluga, naročito korisnicima usluge smještaja, 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 te promiče etička načela i standarde u Domu.

**Članak 21.**

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

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

Administrativnu potporu radu Etičkog povjerenstva pruža administrativni referent.

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

**Članak 22.**

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.

## VII. PODNOŠENJE PRITUŽBE

**Članak 23.**

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

Radnici mogu povjerenstvu podnijeti pritužbu u slučaju neželjenog ponašanja iz članka 5., 6. i drugih odredaba ovog Kodeksa, drugih radnika, za koje smatraju da je protivno odredbama Kodeksa.

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

## VIII. POSTUPANJE SA ZAPRIMLJENOM PRITUŽBOM

**Članak 24.**

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

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.

Etičko povjerenstvo dužno je provesti postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe i na temelju anonimne pritužbe, o čemu dostavlja izvješće ravnatelju.

**Članak 25.**

U postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe, Etičko povjerenstvo zatražit će pisanu 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 i donesene odluke ravnatelju.

**Članak 26.**

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

Izvješće iz prethodnog stavka Etičko povjerenstvo dostavlja i podnositelju pritužbe.

**Članak 27.**

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

Ovisno o težini povrede iz stavka 1. ovog članka ravnatelj 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 28.**

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

**Članak 29.**

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

Ravnatelj uvijek može zatražiti izvanredno izvješće o radu Etičkog povjerenstva.

**Članak 30.**

Postupanje Etičkog povjerenstva ne priječi ravnatelja 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 mjera te pisanog upozorenja radniku na obveze iz radnog odnosa s mogućnosti otkaza ugovora o radu.

**Članak 31.**

Svi podaci utvrđeni u postupku zaštite dostojanstva radnika su tajni.

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

## IX. ZAVRŠNE ODREDBE

**Članak 32.**

Kao preventivne mjere ravnatelj će o ovom Kodeksu i obvezi korektnog međusobnog ponašanja i ponašanja prema korisnicima, upoznati sve radnike, kao i radnika koji se prima u radni odnos u Dom, a osobito rukovoditelje.

Voditelji odjela su dužni novoprimljene radnike upoznati s Kodeksom.

**Članak 33.**

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 studente na praksi, vježbenike, osobe na stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa, volontere i druge osobe koje se na bilo koji način uključuju u rad s korisnicima.

Etički kodeksi medicinskih sestara i socijalnog radnika ne isključuje ih od obveze poštivanja ovoga Kodeksa.

**Članak 34.**

Kodeks stupa na snagu osmog dana nakon objave na oglasnoj ploči Doma.

URBROJ: 398/15
Oklaj, 14. srpnja 2015.

**RAVNATELJICA**
**Cecilija Tolo, dipl. iur.**