

Na temelju članka 29., 44. i 57. Statuta Centra za pružanje usluga u zajednici Varaždin i po prijedlogu Stručnog vijeća Centra za pružanje usluga u zajednici Varaždin (članak 57. Statuta), Upravno vijeće na svojoj 11. sjednici održanoj dana 18.03.2021. godine donijelo je

ETIČKI KODEKS CENTRA ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI VARAŽDIN

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Etički kodeks Centra za pružanje usluga u zajednici Varaždin (u daljnjem tekstu Centar) pruža zajednički sustav vrijednosti koje djelatnici i korisnici trebaju uvažavati. Ovim Kodeksom utvrđuju se etička načela i pravila ponašanja kojih se trebaju pridržavati svi djelatnici Centra prilikom obavljanja svojih poslova i radnih zadataka.

Etički kodeks je normativni akt profesionalnog ponašanja svih djelatnika, volontera, studenata na praksi i vježbenika, kao i ostalih osoba koje na bilo koji način sudjeluju u radu i djelovanju ustanove.

Kodeks treba upoznati korisnike i djelatnike Centra s pravilima uljudnog i profesionalnog ponašanja, na njihovu moralnu i profesionalnu odgovornost. Djelatnici su dužni poštivati temeljna ljudska prava, dostojanstvo, privatnost i autonomiju pojedinca, te poticati etičko ponašanje kod svojih korisnika, suradnika i kolega.

Osnovno načelo kodeksa je čuvanje integriteta i dostojanstva u radu s korisnicima Centra. Djelatnici i korisnici usluga dužni su poštivati nacionalnu, vjersku, rasnu, kulturnu, socijalnu i svaku drugu različitost u svrhu razvoja tolerancije i pozitivnih odnosa.

Poštivanje odredbi ovoga kodeksa obvezno je za sve djelatnike Centra.

Kodeks je podložan izmjenama i dopunama u skladu s razvojem djelovanja Centra.

Članak 2.

Izrazi koji se koriste u ovom Etičkom kodeksu, a koji imaju rodno značenje, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način i muški i ženski rod

Članak 3.

Pri pružanju profesionalnih usluga u kontaktu s korisnicima, roditeljima, skrbnicima, stručnjacima i vanjskim suradnicima djelatnici su dužni koristiti jezik, termine i razinu komunikacije koji su posve razumljivi.

Članak 5.

Djelatnici u svom radu trebaju poštovati i primjenjivati zakonske propise i akte Centra, primjenjivati i provoditi najviše stručne, poslovne i etičke standarde i norme i na taj način osigurati zakonitost u radu i poslovanju. Dužni su poštovati dignitet svojih kolega i u suradnji s njima raditi u interesu napredovanja ustanove.

Od djelatnika Centra očekuje se da odgovorno, savjesno, profesionalno i etički ispunjavaju svoje obveze.

Članak 6.

Djelatnici su dužni poduzimati mjere opreza zaštite podataka propisane zakonom. Samo u situacijama od iznimne opasnosti za zdravlje odgovorni radnik može odstupiti od načela čuvanja profesionalne tajne.

Članak 7.

Svi djelatnici, korisnici, roditelji, skrbnici, volonteri, pripravnici, studenti na praksi, kao i druge osobe zainteresirane za djelatnost Centra biti će upoznati s Etičkim kodeksom.

Članak 8.

Djelatnici su dužni poštivati radnu disciplinu, pravovremeno i zakonito izvršavati svoje radne obveze, voditi računa o svom profesionalnom nastupu, primjerenom izgledu i odijevanju.

U obavljanju poslova i radnih zadataka dužni su postupati ispravno, pravedno i nepristrano, te savjesno i odgovorno i poštivati zakonske propise.

Djelatnici Centra su se dužni međusobno uvažavati i poštovati dostojanstvo drugih zaposlenika. Za vrijeme radnog vremena djelatnici ne mogu koristiti privatni telefon (mobitel) osim u hitnim slučajevima, kao i pretraživanje interneta u privatne svrhe ili pak provođenje vremena na društvenim mrežama (e- mail, facebook, twitter, skype, instagram, gmail chat i dr.) dok se službeni e-mail kao i službeni mobitel i fiksni telefon koristi samo u službene svrhe za potrebe obavljanja redovnog posla.

TEMELJNA NAČELA I PRAVILA ETIČKOG KODEKSA

Članak 9.

Svi djelatnici Centra dužni su u svom profesionalnom djelovanju iskazivati primjereno poštivanje dostojanstva i vrijednosti svih ljudi prema načelima socijalne pravde i poštivati temeljna ljudska prava pojedinaca i grupa bez obzira na postojeće razlike među ljudima.

Stručni radnici su dužni voditi brigu o korisnikovom pravu da sam donosi odluke, odnosno poštivati pravo korisnika na samoodređenje. Korisnik ima pravo odlučiti da li će prihvatiti ili odbiti ponudenu stručnu pomoć. Pravo na vlastitu odluku tek se iznimno može ograničiti u slučaju da korisnik ugrožava sebe ili druge i kada je to zakonom propisano.

Korisniku se na njegov zahtjev mora omogućiti uvid u dokumentaciju o sebi ili o članu obitelji za kojeg je odgovoran.

Korisnika je potrebno dostojno oslovljavati, obraćati mu se s poštivanjem i voditi brigu o čuvanju njegova dostojanstva.

Članak 10.

Svi navedeni dionici Centra dužni su pridržavati se sljedećih načela u međusobnoj komunikaciji, kao i komunikaciji prema van:

- zakonitosti
- nediskriminacije i ravnopravnosti
- efikasnosti
- primjerenosti
- dosljednosti
- objektivnosti i nepristranosti.

Također su dužni u komunikaciji voditi računa o ugledu Centra, kao i izbjegavati bilo koji oblik diskriminacije, posebno iz nacionalnih, vjerskih, socijalnih, političkih i spolnih razloga.

Zabranjuje se bilo kakva vrsta nepoštivanja osobnosti.

Zabranjuje se bilo kakva vrsta agresivnosti, diskriminacije, klevetanja i zlostavljanja.

Zabranjen je bilo koji oblik ponašanja koji dovodi do zastrašivanja, ponižavanja, ugrožavanja ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta.

Članak 11.

Djelatnici Centra, volonteri, vanjski suradnici, studenti/učenici na praksi, pripravnici dužni su pridržavati se sljedećih načela u svom radu:

- *Načelo socijalne pravičnosti*

Osoba koja ostvaruje prava iz sustava socijalne skrbi ne može korištenjem ovih prava postići bolji materijalni položaj od osobe koja sredstva za život stječe radom ili na temelju prava koja proizlaze iz rada.

- *Načelo dostupnosti i slobode izbora*

Socijalne usluge, novčane i druge pomoći i potpore iz sustava socijalne skrbi ostvaruju korisnici po načelu slobodnog izbora, pod uvjetima propisanim zakonom.

Pružanje usluga socijalne skrbi i ostvarivanje pomoći organizirano je na način koji osigurava njihovu fizičku i ekonomsku dostupnost korisnicima.

- *Načelo individualizacije*

Prava iz sustava socijalne skrbi osiguravaju se u skladu s individualnim potrebama i okolnostima korisnika, uz njegovo aktivno sudjelovanje pod uvjetima propisanim zakonom.

Prava iz sustava socijalne skrbi neotuđiva su osobna materijalna i druga prava, ne mogu se prenijeti na drugoga niti se mogu naslijediti. Dospjele novčane naknade, potpore i pomoći koje nisu isplaćene do smrti korisnika mogu se nasljeđivati, a novčane naknade, potpore i pomoći dospjele poslije smrti korisnika koji nema nasljednika vraćaju se u državni proračun.

- *Načelo uključenosti korisnika u zajednicu*

Usluge socijalne skrbi pružaju se korisnicima u pravilu kada su za to ispunjeni uvjeti u njihovim domovima i/ili njihovoj lokalnoj zajednici kroz izvaninstitucijske oblike skrbi koje osiguravaju različiti pružatelji usluga, s ciljem poboljšanja kvalitete života korisnika i njegove uključenosti u zajednicu.

- *Načelo pravodobnosti*

Mjerama i programima socijalne skrbi osigurava se pravodobno prepoznavanje potreba i pružanje usluga korisniku radi sprječavanja nastanka ili razvoja stanja koja ugrožavaju zadovoljavanje njegovih životnih potreba ili sprječavaju uključenost u zajednicu.

- *Načelo poštivanja ljudskih prava i integriteta korisnika*

Korisnik ima pravo na socijalnu skrb uz poštivanje njegovih ljudskih prava, fizičkog i psihičkog integriteta, sigurnosti i uvažavanje etičkih, kulturnih i vjerskih uvjerenja.

- *Načelo zabrane diskriminacije*

Zabranjena je neizravna i izravna diskriminacija korisnika socijalne skrbi sukladno posebnom zakonu.

- *Načelo informiranosti o pravima i uslugama*

Svakoj osobi mora se dati informacija o pravima i uslugama te pravu na potporu u prevladavanju komunikacijskih teškoća u sustavu socijalne skrbi koje mogu pridonijeti zadovoljavanju njegovih osobnih potreba i poboljšanju kvalitete života u zajednici.

Iznimno, osoba nema pravo na informaciju kojom bi se stavila u nepovoljan položaj neka druga osoba.

- *Načelo sudjelovanja u donošenju odluka*

Korisniku socijalne skrbi mora se omogućiti sudjelovanje u procjeni stanja i potreba i odlučivanje o korištenju potrebnih usluga, te pravodobno dobivanje svih informacija i potpora koje su mu potrebne za donošenje odluke, uključujući i rizik od povrede ili štete, opis, cilj i korist od predložene usluge, kao i informacije o drugim raspoloživim uslugama i druge informacije od značenja za pružanje usluge.

Bez pristanka korisnika, odnosno njegovog skrbnika ili zakonskog zastupnika ne smije se pružiti nijedna usluga, osim u slučajevima propisanim zakonom.

Dijete, sukladno svojoj dobi i zrelosti, i odrasla osoba lišena poslovne sposobnosti, sukladno svojim mogućnostima, imaju pravo sudjelovati i dati mišljenje u svim postupcima u kojima se odlučuje o njihovim pravima.

- *Načelo tajnosti i zaštite osobnih podataka*

Korisniku socijalne skrbi mora se osigurati tajnost i zaštita svih osobnih podataka, uključujući i onih koji se odnose na provođenje postupka i ostvarivanje socijalne skrbi.

Iznimno, pravo na tajnost podataka ne odnosi se na slučajeve propisane zakonom ili propisom utemeljenim na zakonu.

- *Načelo poštivanja privatnosti*

Korisnik socijalne skrbi ima pravo na poštivanje privatnosti prilikom pružanja usluga socijalne skrbi. Osoba koja pruža uslugu u djelatnosti socijalne skrbi ne smije narušavati privatnost korisnika preko mjere nužne za pružanje usluge ili osiguravanje prava korisniku.

- *Načelo podnošenja pritužbe*

Korisnik socijalne skrbi koji nije zadovoljan pruženom uslugom, postupkom ili ponašanjem osoba koje pružaju usluge u djelatnosti socijalne skrbi, može podnijeti pritužbu ravnatelju ili drugoj odgovornoj osobi u ustanovi socijalne skrbi, odgovornoj osobi u vjerskoj zajednici, ustanovi ili pravnoj osobi koja pruža uslugu socijalne skrbi, odnosno fizičkoj osobi koja profesionalno obavlja poslove socijalne skrbi.

Ravnatelj i druge odgovorne osobe 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.

Ako korisnik nije zadovoljan poduzetim mjerama, zaštitu svojih prava može zatražiti od ministarstva nadležnog za poslove socijalne skrbi.

Članak 12.

Svaki korisnik usluge čija su tjelesna, intelektualna, perceptivna i druga oštećenja izražena u tolikoj mjeri da je očigledno da ne može shvaćati procese, ima u najvećoj mogućoj mjeri ista prava i obaveze kao i svi ostali korisnici.

Uskraćivanje bilo kojeg prava od bilo koje osobe navedene smatra se nejednakim postupanjem i nedopustivo je ponašanje.

Korisnik ima pravo na primjerenu njegu i skrb, rehabilitacijske postupke i osposobljavanje kako bi maksimalno razvio svoje sposobnosti i vještine. U planiranju i provedbi aktivnosti i usluga svaki korisnik ima pravo biti produktivan i koristan u okviru svojih mogućnosti.

Ukoliko korisnik zbog težine oštećenja nije u mogućnosti odlučivati i zastupati svoja prava, u njegovo ime zastupa ga zakonski skrbnik. Dužnost je skrbnika držati se gore navedenih pravila ponašanja.

Članak 13.

Članu obitelji, skrbniku ili Korisniku se na njegov zahtjev mora omogućiti uvid u dokumentaciju o sebi ili o članu obitelji za kojeg je odgovoran.

Članak 14.

Ukoliko djelatnik Centra (stručni radnik) procijeni da nije u mogućnosti pružiti klijentu odgovarajuću stručnu potporu uslijed pomanjkanja profesionalnog znanja, preopterećenosti drugim poslovima ili osobnim razlozima (primjerice sukob interesa), mora o tome izvijestiti korisnika i usmjeriti ga drugom kompetentnom stručnjaku.

Članak 15.

Ukoliko to procijeni nužnim, djelatnik Centra (stručni radnik) može iznijeti svoje mišljenje ili upozoriti korisnika na eventualnu neprimjerenost njegovih postupaka prema drugim osobama, instituciji i slično, iako u tom slučaju zadire u korisnikovu osobnost, njegov položaj, sustav vrijednosti ili emocionalno vrednovanje.

ODNOS PREMA DRUŠTVENOJ ZAJEDNICI

Članak 16.

Djelatnici Centra imaju odgovornost da unaprijede i učine dostupnima socijalne usluge koje pružaju u Centru.

Članak 17.

Djelatnici Centra imaju odgovornost pomagača da na primjeran način odgovore izazovima opresivne politike prema određenim klijentima i marginalnim društvenim skupinama (npr. invalidne osobe, osobe s teškoćama u razvoju, različite vjerske zajednice, nacionalne manjine i drugi).

Članak 18.

Djelatnici Centra dužni su štititi pojedince i obitelji od neodgovarajućih postupaka i zloupotreba u medijima i javnosti. Pri davanju informacija potrebno je posebno voditi računa o zaštiti privatnosti i interesima klijenata.

Članak 19.

Svaki korisnik usluge, programa, projekta ili bilo koje druge aktivnosti, mora uvažavati prostorna, organizacijska i ljudska ograničenja pri pružanju istih.

Ne uvažavanje ograničenja i neprihvatanje istih, te opetovano zahtijevanje van mogućih okvira, smatra se neprihvatljivim ponašanjem.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 20.

Poštivanje odredbi ovoga Kodeksa obvezno je za sve djelatnike Centra bez obzira na radno mjesto ili članstvo u profesionalnoj udruzi ili komori.

Članak 21.

Svatko ima pravo upozoriti djelatnika Centra na obvezu primjene etičkih normi ovoga Kodeksa, a osobito je to obveza same struke pojedinih djelatnika.

Djelatnik koji uoči kršenje odredbi ovoga Kodeksa dužan je upozoriti na to svoga kolegu na kolegijalan i korektan način.

Ukoliko se kršenje Kodeksa ne može riješiti na kolegijalan način, djelatnik je dužan o tome izvijestiti odgovornu osobu Centra.

Primarna uloga odgovorne osobe Centra (ravnateljica) kao savjetodavnog tijela pri pojavi etičkih dilema je usmjeravanje i savjetovanje djelatnika, kao i drugih dionika Centra.

U iznimnim situacijama ako usmjeravanje i savjetovanje ne polučiti rezultate ravnateljica može provesti odgovarajući postupak i sankcije. Ukoliko poduzete mjere savjetovanja i usmjeravanja ne rezultiraju poštivanjem kodeksa odnosno, ako upozorena osoba nastavi kršiti kodeks ravnateljica će donijeti odluku o izricanju mogućih sankcija.

KLASA: 003-05/21-05/01

URBROJ: 2186-186-21-8

Varaždin, 18.03.2021.

PREDSJEDNICA STRUČNOG VIJEĆA

Bojana Polansky, mag.paed.soc.



PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA

Jasenska Husnjak, dipl.def.



Ovaj Etički kodeks donesen je od strane Upravnog vijeća na prijedlog Stručnog vijeća Centra i njegovih djelatnika te je objavljen na oglasnoj ploči Centra za pružanje usluga u zajednici Varaždin dana 18.03.2021.godine, kada stupa na snagu.

RAVNATELJICA:

Jelena Šamarija, mag. soc. rada univ. spec. act. soc.



CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA

U ZAJEDNICI VARAŽDIN

Varaždin, Graberje 33

12.03.2021. godine

STRUČNO VIJEĆE

Stručno vijeće Centra za pružanje usluga u zajednici Varaždin na svojoj sjednici dana 12.03.2021. godine, pod točkom 3. Dnevnog reda: „Prijedlog Etičkog kodeksa Centra za pružanje usluga u zajednici Varaždin“, jednoglasno je donijelo sljedeću:

ODLUKU

Predlaže se Etički kodeks Centra za pružanje usluga u zajednici Varaždin, koji se upućuje na donošenje Upravnom vijeću Centra.

Predsjednica Stručnog vijeća:

Bojana Polansky



