

# **ETIČKI KODEKS**

## **DOMA ZA ODRASLE OSOBE LJESKOVICA**

Temeljem Zakona o socijalnoj skrbi i članka 23. Statuta Doma za odrasle osobe Ljeskovica, ravnateljica Rada Matoš, dipl. soc. radnik, dana 20.04. 2026. godine donosi

## **ETIČKI KODEKS ZAPOSLENIKA DOMA ZA ODRASLE OSOBE LJESKOVICA**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### Članak 1.

Etičkim kodeksom zaposlenika Doma za odrasle osobe Ljeskovica (u daljnjem tekstu: Etički kodeks) utvrđuju se međuljudski i profesionalni odnosi, kao i obvezna pravila profesionalnog i etičkog ponašanja između zaposlenika i korisnika usluga Doma za odrasle osobe Ljeskovica (u daljnjem tekstu: Dom), a prema načelima etičnosti temeljenima na Ustavu, zakonima i drugim propisima Republike Hrvatske, te propisima i pravilima struke odnosno na standardima kvalitete socijalnih usluga.

#### Članak 2.

Etički kodeks sadrži pravila ponašanja koja su zaposlenici Doma, neovisno o vrsti sklopljenog ugovora, radnom mjestu ili trajanju radnog odnosa, dužni primjenjivati u međusobnim odnosima te u svakodnevnom radu s korisnicima usluge smještaja u ustanovi, kao i korisnicima izvaninstitucionalnih usluga, prema skrbnicima korisnika, roditeljima, rodbini i drugim građanima koji ulaze u interesne odnose sa Domom.

#### Članak 3.

Izrazi koji imaju rodno značenje, korišteni u Etičkom kodeksu odnose se jednako na muški i ženski rod, a izrazi u jednini odnose se i na množinu te obrnuto.

#### Članak 4.

Zaposlenici Doma dužni su upoznati se s odredbama Etičkog kodeksa, primjenjivati ih u svakodnevnom radu, aktivno doprinosti njegovoj provedbi i unapređenju te svojim ponašanjem doprinosti sigurnosti, dostojanstvu i dobrobiti korisnika i ugledu Doma.

### **II. TEMELJNA NAČELA POSTUPANJA**

#### Članak 5.

Zaposlenici Doma svoje profesionalno znanje i iskustvo posvećuju skrbi za osobe s mentalnim oštećenjem i promiču toleranciju među zaposlenicima i korisnicima usluga u Domu i izvaninstitucionalnim djelatnostima. U svom radu ponašaju se prema načelima etičnosti i općeg dobra kako bi zaštitili osobe s kojima rade, ali i sebe od pogrešne uporabe stručne i društvene moći.

### **Načelo poštivanja dostojanstva korisnika**

#### Članak 6.

U svakom postupanju zaposlenici moraju poštivati dostojanstvo, osobni integritet i temeljna ljudska prava korisnika bez obzira na njihovo zdravstveno stanje ili životne okolnosti. Korisnici imaju pravo na humano postupanje, informiranost o svom stanju i zaštitu od bilo kakvog oblika ponižavanja ili zlostavljanja.

### **Načelo jednakosti i nediskriminacije**

#### Članak 7.

Svi korisnici moraju biti tretirani jednako i pravedno bez diskriminacije po bilo kojoj osnovi. Korisnici usluga moraju imati pravo na jednak pristup skrbi, odluke temeljene isključivo na stručnim i medicinskim kriterijima te zaštitu od stigmatizacije.

### **Načelo individualiziranog pristupa**

#### Članak 8.

Postupanje prema korisniku temelji se na individualnom pristupu koji uvažava njegove potrebe, sposobnosti, okolnosti i životnu situaciju. Korisniku se pravodobno i na razumljiv način pružaju sve relevantne informacije kako bi bio u potpunosti upoznat s postupcima koji se odnose na njegovu skrb.

### **Načelo najmanje restriktivnog postupanja**

#### Članak 9.

Primjenjuju se mjere koje u najmanjoj mogućoj mjeri ograničavaju prava i slobode korisnika, uz prednost manje restriktivnim oblicima postupanja. Prisilne mjere, uključujući humano sputavanje, primjenjuju se samo kada su prethodno primijenjene i iscrpljene sve druge odgovarajuće metode i postupci te kada je to jedini preostali način za sprječavanje neposredne opasnosti za život ili zdravlje korisnika ili drugih osoba. Takve se mjere provode uz preporuku psihijatra prema protokolu, uz stalni nadzor i uz obvezno poštivanje dostojanstva korisnika.

### **Načelo povjerljivosti i zaštite privatnosti**

#### Članak 10.

Svi podaci o korisnicima smatraju se strogo povjerljivima te se njihova privatnost štiti u svim oblicima rada, komunikacije i vođenja dokumentacije. Podaci o korisnicima ne smiju se iznositi niti dijeliti izvan ustanove, a postupanje s njima ograničeno je isključivo na profesionalne potrebe pružanja skrbi.

### **Načelo profesionalnosti i odgovornosti**

#### **Članak 11.**

Rad se mora obavljati stručno, savjesno i u skladu s etičkim i profesionalnim standardima. Korisnici imaju pravo na kvalitetnu skrb, pravnu zaštitu, pritužbe te kontinuirano stručno i odgovorno postupanje svih zaposlenika. Svaki zaposlenik odgovoran je za kvalitetno i savjesno postupanje u radu s korisnicima.

### **III. ODNOS ZAPOSLENIKA PREMA KORISNICIMA**

#### **Komunikacija s korisnicima**

#### **Članak 12.**

Zaposlenici su dužni u svakom trenutku komunicirati s korisnicima na način koji štiti njihovo dostojanstvo, osobni integritet i ljudska prava. Komunikacija s korisnicima mora biti profesionalna, ljubazna, strpljiva i uvažavajuća, uz obvezno korištenje oblika oslovljavanja iz poštovanja, osim ako korisnik ne zahtijeva drugačije.

#### **Zabrane u postupanju s korisnicima**

#### **Članak 13.**

Zaposlenicima Doma strogo je zabranjen bilo kakav oblik zlostavljanja korisnika, uključujući fizičko, psihičko, verbalno, seksualno ili ekonomsko zlostavljanje. Zaposlenici ne smiju primjenjivati prisilu, prijetnje ili omalovažavajući govor u komunikaciji s korisnicima. Zabranjeno je korištenje rječnika koji vrijeđa dostojanstvo korisnika. Strogo je zabranjeno zanemarivanje korisnika, odnosno svjesno popuštanje pružanja potrebne njege, pomoći ili pažnje.

#### **Sprječavanje sukoba interesa i materijalnog iskorištavanja**

#### **Članak 14.**

Zaposlenicima je zabranjeno iskorištavanje korisnika, što uključuje: primanje darova, uključivanje korisnika u privatne poslove radnika, iznošenje osobnih, obiteljskih, zdravstvenih informacija korisnicima. Zabranjena je prodaja vlastitih proizvoda ili usluga korisnicima kao i posredovanje u prodaji trećim osobama radi stjecanja provizije. Strogo je zabranjeno biti opunomoćenikom na bankovnim računima korisnika ili sklapati s korisnikom ugovore o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju.

### **Profesionalne granice**

#### **Članak 15.**

Zaposlenik je dužan održavati odnos s korisnikom u okviru pružanja socijalnih i zdravstvenih usluga. Ne smije razvijati emocionalnu ovisnost korisnika o sebi niti poticati korisnika na odnos koji nadilazi etičke standarde.

### **Zabrana privatnih odnosa**

#### **Članak 16.**

Zaposleniku je strogo zabranjeno uspostavljanje privatnih, prijateljskih ili intimnih veza s korisnicima unutar ili izvan radnog okruženja. Zaposleniku je zabranjeno s korisnikom razmjenjivati privatne kontakte (broj mobitela, profile na društvenim mrežama), niti dogovarati susrete izvan radnog vremena. Zabranjeno je opterećivati korisnika osobnim problemima, tražiti savjete i emocionalnu podršku od korisnika jer se time mijenja smjer stručne pomoći i korisnika se stavlja u nepovoljan položaj.

### **Postupanje u slučaju prelaženja granica**

#### **Članak 17.**

Ako zaposlenik primijeti da korisnik razvija neprikladnu privrženost ili pokušava prijeći profesionalne granice dužan je o tome izvijestiti nadređenu osobu ili stručni tim. Svako svjesno dopuštanje prelaženja profesionalnih granica smatra se težom povredom Etičkog kodeksa.

### **Privatnost i dostojanstvo u skrbi**

#### **Članak 18.**

Zaposlenik je dužan poštovati osobni prostor korisnika (sobu, ormar, osobne stvari). Ulazak u sobu korisnika obvezno se najavljuje kucanjem i čekanjem dopuštenja, osim u hitnim medicinskim situacijama. Prilikom obavljanja higijene, presvlačenja ili medicinske njege zaposlenik mora osigurati maksimalnu moguću diskreciju (zatvaranje vrata, korištenje paravana, pokrivanje dijelova tijela koji nisu izloženi postupku). Zabranjeno je prisustvo osoba koje nisu izravno uključene u proces njege bez izričitog pristanka korisnika. Zaposlenik mora pokazati posebnu obzirnost prema korisnicima koji imaju višestruka oštećenja ili su u terminalnoj fazi bolesti, čuvajući njihovo dostojanstvo i onda kada oni sami više ne mogu komunicirati svoje potrebe. Zabranjeno je svako izrugivanje, imitiranje ili komentiranje fizičkih i mentalnih poteškoća korisnika.

### **Sudjelovanje korisnika**

#### **Članak 19.**

Korisnik ima pravo aktivno sudjelovati u planiranju, donošenju i izmjeni plana skrbi. Zaposlenici su dužni uvažiti mišljenje korisnika o načinu pružanja usluga, ukoliko ono nije protivno interesu korisnika. Dom potiče korisnika na donošenje svakodnevnih odluka u mjeri u kojoj to dopušta njegovo zdravstveno stanje, primjerice kod izbora odjeće, načina provođenja slobodnog vremena, uređenja vlastitog životnog prostora i sudjelovanja u aktivnostima. Svaki postupak, terapija ili promjena u načinu pružanja skrbi mora biti korisniku objašnjena na razumljiv način. Dom je dužan osigurati jasno vidljiv i dostupan način putem kojeg korisnik može izraziti svoje nezadovoljstvo radom osoblja ili kvalitetom usluge, primjerice pisanim putem preko sandučića povjerenja ili pisanim ili usmenim putem neposredno nadređenoj osobi, predsjedniku Etičkog povjerenstva ili ravnatelju Doma.

## **IV. MEĐUSOBNI ODNOSI ZAPOSLENIKA**

### **Suradnja i timski rad**

#### **Članak 20.**

Svaki zaposlenik obavlja poslove u skladu sa svojim znanjem i stručnom spremom. Zaposlenik ne smije samoinicijativno preuzimati stručne zadatke za koje nije kvalificiran, ali je dužan uvažavati upute i stručni autoritet kolega iz drugih struka koji su nadležni za specifični dio skrbi. Zaposlenik je dužan u svakoj prilici na radnom mjestu i izvan njega čuvati ugled svog znanja i ustanove u kojoj radi. Postupanje koje narušava povjerenje javnosti u rad Doma se smatra kršenjem Etičkog kodeksa. Strogo je zabranjeno kritizirati stručnost, postupke ili osobnost drugih zaposlenika pred korisnicima, njihovim obiteljima ili posjetiteljima. Sve primjedbe na rad kolega iznose se isključivo nadređenoj osobi ili na stručnim vijećima. U službenoj komunikaciji zaposlenik mora koristiti profesionalan rječnik. Zabranjeno je iznošenje neprovjerenih informacija ili unutarnjih problema Doma u javnost, na društvene mreže ili u neformalne razgovore s osobama koje nisu zaposlenici. Zaposlenik je dužan na radnom mjestu biti uredan i odjeven u propisanu radnu odjeću, čime iskazuje poštovanje prema korisnicima, struci i Domu.

### **Zabrana mobbinga i uznemiravanja**

#### **Članak 21.**

U Domu je strogo zabranjen svaki oblik mobbinga, psihičkog, fizičkog ili spolnog uznemiravanja ili diskriminacije među zaposlenicima. Zabranjeno je širenje zlonamjernih glasina, tračanje, klevetanje, izrugivanje bilo kakve vrste, sustavno ignoriranje ili izolacija kolege iz radnog procesa te dodjeljivanje besmislenih zadataka ili namjerno zatrpavanje poslom s ciljem izazivanja neuspjeha. Strogo je zabranjeno svako verbalno, neverbalno ili fizičko ponašanje spolne naravi, poput neprimjerenih dodira, lascivnih komentara, ucjena vezanih uz radni status i slično. Nadređeni zaposlenici ne smiju koristiti svoj položaj za zastrašivanje podređenih ili nametanje nerazumnih zahtjeva koji nadilaze radne obveze i zvanje zaposlenika. Svaki zaposlenik koji smatra da je žrtva ili svjedok mobbinga dužan je to prijaviti Etičkom povjerenstvu Doma. Prijavljivanje u dobroj vjeri ne smije biti razlog za bilo kakve nepovoljne posljedice po zaposlenika.

### **Odgovornost u radu**

#### **Članak 22.**

Zaposlenik je dužan poznavati i primjenjivati propisane protokole postupanja u određenim situacijama.

## **V. KVALITETA RADA I PROFESIONALNI RAZVOJ**

### **Standardi izvrsnosti u pružanju skrbi**

#### **Članak 23.**

Zaposlenik je dužan obavljati svoje radne zadatke primjenjujući najviše standarde struke, osiguravajući korisnicima kvalitetnu, sigurnu i stručnu uslugu. Kvaliteta rada mjeri se kroz poštivanje utvrđenih protokola, etičkih načela i individualnih potreba korisnika.

### **Kontinuirano usavršavanje**

#### **Članak 24.**

Profesionalni razvoj je trajna obveza svakog zaposlenika. Zaposlenik je dužan kontinuirano nadograđivati svoje kompetencije, vještine i znanja potrebna za rad s korisnicima. Dom je dužan osigurati uvjete za edukaciju, a zaposlenik je obvezan sudjelovati u organiziranim stručnim usavršavanjima, seminarima i superviziji.

### **Implementacija novih znanja**

#### **Članak 25.**

Zaposlenik je dužan pratiti suvremene trendove i znanstvena saznanja u području rada s korisnicima te ih aktivno primjenjivati u svakodnevnom radu. Odbijanje usvajanja novih metoda rada koje su dokazano učinkovitije i humanije smatra se zastojem u profesionalnom razvoju i kršenjem standarda kvalitete.

### **Evaluacija rada**

#### **Članak 25.**

Zaposlenik podliježe redovitoj evaluaciji rada od strane nadređenih i stručnog tima. Dužan je konstruktivno prihvatiti povratnu informaciju o svom radu i korigirati postupanja u skladu s preporukama. Svaki zaposlenik ima obvezu samovrednovanja vlastitog rada s ciljem prepoznavanja i uklanjanja eventualnih propusta u komunikaciji ili tehničkoj izvedbi zadataka.

## **VI. POVREDE ETIČKOG KODEKSA**

### **Povreda Etičkog kodeksa**

#### **Članak 26.**

Kršenje odredbi Etičkog kodeksa povlači za sobom moralnu i profesionalnu odgovornost, a može biti i temelj za pokretanje disciplinskog postupka u skladu sa Zakonom o radu i općim aktima Doma.

### **Kategorizacija povreda**

#### **Članak 27.**

Lakšim povredama smatraju se postupanja koja narušavaju profesionalni ugled ili ometaju radni proces, ali nemaju teške posljedice za korisnike, zaposlenike ili Dom.

Težim povredama smatraju se postupanja koja ugrožavaju integritet, zdravlje i prava korisnika ili nanose veliku štetu korisnicima i ugledu Doma.

### **Postupak prijave povrede Etičkog kodeksa**

#### **Članak 28.**

Svaki korisnik, član obitelji ili zaposlenik ima pravo prijaviti uočenu povredu Etičkog kodeksa neposredno nadređenoj osobi, predsjedniku Etičkog povjerenstva ili ravnatelju Doma. Prijava se može podnijeti pisanim ili usmenim putem. Dom jamči zaštitu identiteta podnositelja prijave i zabranu svake vrste odmazde prema osobi koja je u dobroj vjeri prijavila kršenje Etičkog kodeksa.

### **Etičko povjerenstvo**

#### **Članak 29.**

Za praćenje primjene Etičkog kodeksa i rješavanja pritužbi zaduženo je Etičko povjerenstvo Doma. Povjerenstvo ispituje navode iz prijave, prikuplja dokaze te donosi stručno mišljenje o tome je li došlo do povrede Etičkog kodeksa koje potom upućuje ravnatelju na daljnje postupanje.

#### **Članak 30.**

Etičko povjerenstvo je neovisno radno tijelo koje daje mišljenje o sadržaju i načinu primjene Etičkog kodeksa, promiče etička načela i standarde etičkog ponašanje u međusobnim odnosima zaposlenika i odnosima zaposlenika prema korisnicima, zaprima pritužbe zaposlenika i korisnika Doma, njihove rodbine, skrbnika i svih ostalih fizičkih ili pravnih osoba na neetičko ponašanje i postupanje zaposlenika, provodi postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe i vodi evidenciju o zaprimljenim pritužbama.

Članak 31.

Etičko povjerenstvo čine tri zaposlenika Doma (predsjednik i dva člana), koje na razdoblje od četiri (4) godine imenuje ravnatelj Doma, o čemu donosi odluku.

Članak 32.

Pritužbe na ponašanje zaposlenika za koje se smatra da je protivno odredbama Etičkog kodeksa podnose se predsjedniku Etičkog povjerenstva pisanim putem ili usmenim davanjem izjave na zapisnik.

**Postupanje sa zaprimljenom pritužbom**

Članak 33.

Predsjednik Etičkog povjerenstva dužan je u roku od 30 dana od dana primitka pritužbe sazvati Etičko povjerenstvo koje će zatražiti pisanu izjavu od zaposlenika, kao i izjave drugih zaposlenika koji imaju saznanja o sadržaju pritužbe, te poduzeti sve zakonom propisane i dopuštene radnje potrebne radi utvrđivanja činjeničnog stanja.

Članak 34.

U slučaju utvrđene povrede odredbi Etičkog kodeksa, Etičko povjerenstvo dostavlja ravnatelju mišljenje s prijedlogom mjera. Ravnatelj će omogućiti zaposleniku na kojeg se pritužba odnosi da se očituje u roku od 8 dana.

Članak 35.

Ovisno o naravi i težini kršenja ravnatelj može zaposleniku izreći usmeno ili pisano upozorenje na obvezu pridržavanja odredaba Etičkog kodeksa, prijedlog za dodatnu edukaciju ili stručno usavršavanje, pokretanje stegovnog postupka zbog povrede obveza iz radnog odnosa sukladno odredbama Zakona o radu i Statuta Doma. Svako kršenje odredaba Etičkog kodeksa koje ima obilježja teže povrede podliježe najstrožim sankcijama predviđenim općim aktima Doma što može rezultirati redovitim ili izvanrednim otkazom ugovora o radu.

Članak 36.

Ravnatelj je dužan u roku od 60 dana od zaprimanja pritužbe odgovoriti podnositelju pritužbe.

**VII. ZAVRŠNE ODREDBE**

Članak 37.

Ravnatelj Doma dužan je upoznati zaposlenike s odredbama Etičkog kodeksa. Etički kodeks mora biti trajno dostupan zaposlenicima i korisnicima na vidljivom mjestu u Domu (oglasna ploča) te na mrežnim stranicama ustanove.

Članak 38.

Svi novi zaposlenici prilikom zasnivanja radnog odnosa potpisuju izjavu kojom potvrđuju da su upoznati s odredbama Etičkog kodeksa i da će ih se u svom radu pridržavati.

Članak 39.

Za tumačenje odredaba ovog Etičkog kodeksa nadležno je Etičko povjerenstvo.

Članak 40.

Etički kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Doma, a izvan snage stavlja se Etički kodeks od 08.07.2011. godine.

RAVNATELJ

Rada Matoš, dipl.soc.radnik

Potvrđuje se da je ovaj Etički kodeks objavljen na oglasnoj ploči Doma dana 20.04. 2026. godine te je stupio na snagu 28. 04. 2026. godine.

RAVNATELJ

Rada Matoš, dipl.soc.radnik

Klasa: 030-01/26-01/33

Urbroj: 2177-47-01-26-1