

Na temelju članka 36. stavka 1. i članka 63. stavka 3. Statuta Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik, nakon prethodno provedenog savjetovanja sa Stručnim vijećem Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik, uz prethodnu suglasnost Upravnog vijeća Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik, KLASA: 021-06/26-01/047, URBROJ: 2181-1-58-10-26-5 od 30. siječnja 2026. godine, ravnatelj Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik donosi

ETIČKI KODEKS

DOMA ZA STARIJE OSOBE "CVJETNI DOM" ŠIBENIK

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 "Cvjetni dom" Šibenik (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.

Etičkim kodeksom korisnici se upoznaju s ponašanjem koje imaju pravo očekivati od radnika Doma.

Članak 4.

U obavljanju svojih poslova radnici se pridržavaju odredbi Kodeksa, Zakona o radu, Kolektivnog ugovora, Pravilnika o radu, Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta 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 pridonosenje 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. TEMELJNA 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 korisnika;*
- *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;*
- *poštivanja 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;*
- *neprihvatanja 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 Doma 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 tomu 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 ne smiju 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.

IV. JAVNI NASTUPI RADNIKA DOMA

Članak 12.

U svim oblicima javnih nastupa, komuniciranja i djelovanja u kojima predstavlja Dom, radnik treba iznositi službene stavove u skladu s propisima, s ovlastima koje ima, stručnim znanjem i odredbama Kodeksa.

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

V. ODNOS RADNIKA PREMA KORISNICIMA USLUGA

Članak 13.

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 neukoј stranци, 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 14.

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 15.

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

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

Članak 16.

Radnici su dužni štiti 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.

VI. MEĐUSOBNI ODNOSI RADNIKA

Članak 17.

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 18.

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 sa svima koji mogu ili su obavezni pomoći da se poteškoće riješe.

Članak 19.

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.

Članak 20.

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

VII. ETIČKO POVJERENSTVO

Članak 21.

Etičko povjerenstvo je neovisno radno tijelo koje prati primjenu Etičkog 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, vodi evidenciju o zaprimljenim pritužbama te promiče etička načela i standarde u Domu.

Članak 22.

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

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

Članak 23.

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

VIII. PRITUŽBE NA NEPOŠTIVANJE ETIČKOG KODEKSA

Članak 24.

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

Pritužba iz stavka 1. ovoga članka se podnosi pisanim putem.

Pritužbe razmatra Etičko povjerenstvo.

IX. POSTUPANJE SA ZAPRIMLJENOM PRITUŽBOM

Članak 25.

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

Etičko povjerenstvo dužno je u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe provesti postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe, te poduzeti sve zakonom dopuštene radnje potrebne radi utvrđivanja činjeničnog stanja.

Radnici Doma dužni su surađivati s Etičkim povjerenstvom u prikupljanju informacija potrebnih u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe.

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

Članak 26.

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 provedbi postupka ispitivanja osnovanosti pritužbe Etičko povjerenstvo vodi zapisnik, koji dostavlja uz pisano izvješće ravnatelju Doma.

Članak 27.

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

Ravnatelj Doma će omogućiti radniku na kojeg se pritužba odnosi, da se očituje u roku 8 (osam) dana.

Članak 28.

Na temelju dostavljenog izvješća Etičkog povjerenstva i očitovanja radnika na kojeg se pritužba odnosi, ravnatelj Doma može, ovisno o vrsti i težini povrede, pokrenuti postupak zbog povrede obveza iz radnog odnosa.

Ovisno o težini povrede iz stavka 1. ovog članka ravnatelj Doma 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 29.

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

Članak 30.

Postupanje Etičkog povjerenstva ne priječi ravnatelja Doma 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 su tajni. Ponašanje radnika koje predstavlja uznemiravanje ili spolno uznemiravanje predstavlja osobito tešku povredu obveze iz radnog odnosa.

X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 32.

Kao preventivne mjere ravnatelj Doma 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 voditelje ustrojstvenih jedinica Doma – Odjela i Odsjeka Doma.

Voditelji Odjela i Odsjeka Doma su dužni novoprimitljene 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 učenike i studente na praksi, volontere i druge osobe koje se na bilo koji način uključuju u rad s korisnicima.

Etički kodeksi medicinskih sestara, socijalnih radnika i ostalih stručnih radnika ne isključuje ih od obveze poštivanja ovoga Kodeksa.

Članak 34.

Ovaj Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Doma, a objaviti će se i na internetskoj stranici Doma www.cvjetnidom.hr.

KLASA: 011-03/26-01/001

URBROJ: 2182-1-58-01-26-1

U Šibeniku, 30. siječnja 2026. godine



Ravnatelj:

Luka Kuvač, mag. iur.

Utvrđuje se da je ovaj Etički kodeks Doma objavljen na oglasnoj ploči Doma dana 30. siječnja 2026. godine, a stupio je na snagu dana 7. veljače 2026. godine.



Ravnatelj:

Luka Kuvač, mag. iur.