

Дана 20.11.2022. г. у 12 часова, на ванредној седници скупштине Удружења грађана "ЦЕНТАР ЗА ПОДРШКУ И ИНКЛУЗИЈУ HELP NET" Београд (у даљем тексту одлуке Удружење), у просторијама Удружења у ул. Војводе Миленка бр. 37 у Београду, донет је следећи:

## **ЕТИЧКИ КОДЕКС УДРУЖЕЊА ЦЕНТАР ЗА ПОДРШКУ И ИНКЛУЗИЈУ HELP NET**

Овим актом утврђује се скуп вредности и принципа којих се у свом раду и остваривању циљева организације сви чланови Удружења и ангажована лица која су у радном односу као и ван радних односа, морају придржавати. Етичким кодексом дефинише се начин понашања, поштовања општих и посебних етичких (моралних) принципа од стране чланова Удружења, при обављању свакодневних послова и обавеза. Етички кодекс представља минимални заједнички систем вредности, које чланови Удружења уважавају у свом раду. **ЦЕНТАР ЗА ПОДРШКУ И ИНКЛУЗИЈУ HELP NET** обавезује своје чланове да непрекидно развијају властиту свест о етичким питањима и да се придржавају овог Кодекса.

### **ОСНОВНЕ ПОСТАВКЕ**

#### **Друштвена промена и непрофитност**

Верујемо да је друштвена промена основа нашег рада. Идеје којима се водимо нису усмерене на личну корист, већ на добробит веће групе људи и друштва у целини.

#### **Поштовање људских права**

Верујемо да сви грађани и грађанке имају иста људска права. Подржавамо примену релевантних међународних докумената о људским правима, а посебно Европске конвенције о људским правима.

Верујемо да друштво треба да тежи да обезбеди равноправне могућности што укључује и обавезну једнаку накнаду за обављање послова исте вредности за све без обзира на пол, расну, етничку и религиозну припадност, социјално порекло и друштвени статус, образовање, старост, физичке и психичке способности, сексуалну оријентацију или било коју другу личну особину.

#### **Активизам**

Верујемо да свако има личну одговорност према друштву, која се одражава кроз активно залагање за вредности које поштујемо и деловање за друштвену промену коју желимо да постигнемо.

## **Одговорност**

Као невладине и непрофитне организације одговорни смо за свој рад и резултате јавности, нашим корисницима и партнерима, заједници и друштву у коме радимо.

## **ПРИНЦИПИ РАДА**

### **Примењујемо вредности у пракси**

Идеје о друштвеној промени за које се залажемо одражавају се у пракси кроз начин на који радимо да бисмо остварили своје циљеве, кроз структуру организација, процедуре и правила рада, однос према особама које ангажујемо и запошљавамо, волонтерима, грађанима, партнерима и промовисање у јавности, истинито приказујемо информације везане за наш рад, активности и резултате.+ -

### **Независни смо**

Независни смо у одлучивању и остваривању својих циљева, активности и програма. Не прихватамо обавезе према било ком појединцу, организацији, институцији или политичкој партији уколико оне могу утицати на независност у доношењу одлука. Успостављамо процедуре и правила за рад које спречавају доношење одлука које нису у складу са нашим вредностима или не доприносе друштвеној промени коју желимо да постигнемо.

### **Поштујемо закон**

Одговорни смо владавини закона у држави у којој радимо кроз поштовање закона, прописа и међународних уговора који се примењују у Србији.

### **Обезбеђујемо највиши квалитет управљања**

Посвећени смо сталном унапређивању добрих пракси у управљању нашим радом. Сматрамо да независна и волонтерска тела, попут Управног одбора и Скупштине Удружења имају важну улогу у одлучивању и надгледању наших активности, рада и резултата. За чланове/це Одбора бирамо компетентне, одговорне и независне особе.

### **Имамо јасне политике конфликта интереса**

Свесни смо да свако од нас може, у оквиру свакодневног посла, доћи у ситуације у којима се сукобљавају различити интереси. Улажемо напоре и успостављамо процедуре да све постојеће и потенцијалне сукобе интереса на време препознамо и спречимо, односно коригујемо тако да ни у једној ситуацији не нанесу штету организацији, нашим корисницима, партнерима и сарадницима.

## **Наш рад је јаван**

Сматрамо да смо за наш рад одговорни грађанима и грађанкама Републике Србије. Зато све аспекте нашег рада чинимо доступним јавности и резултатима.

## **Професионални смо у обављању активности**

Посвећени смо сталном унапређивању квалитета нашег рада. Ангажујемо компетентне особе, ажурни смо, информисани и поштујемо принципе добре комуникације. Испуњавамо обећања и обавезе које преузимамо и не преузимамо обавезе за које нисмо сигурни да можемо да их испунимо.

## **Принципијелни смо у прикупљању средстава**

При прикупљању средстава водимо рачуна о циљевима, потребама и капацитетима организације. Зато аплицирамо само за средства и активности који су у складу са нашим циљевима и програмима и које можемо компетентно да обављамо.

## **Однос према средствима која су нам поверена**

Односимо се одговорно према средствима која су нам поверена. Пажљиво управљамо финансијама и водимо рачуна како о ефективности тако и о ефикасности.

## **Поштујемо људе који раде**

Поштујемо права наших запослених и интерна документа, правила и процедуре формирамо тако да су у складу са релевантним међународним и националним документима о поштовању људских права.

Третирамо запослене и волонтере са поштовањем и достојанством, водимо рачуна о здрављу и социјалној сигурности, улажемо у њихов развој и омогућавамо да искористе потенцијале, трудимо се да адекватно награђујемо њихов труд.

## **Ценимо кориснике**

Према људима са којима радимо односимо се професионално, љубазно, пристојно и поштено, са поштовањем и достојанством. Имамо јасну комуникацију и отворени смо у вези тога шта можемо и шта не можемо да урадимо.

**Укључујемо их у одлуке које доносимо.**

Не правимо разлику међу њима без обзира на пол, расну, етничку и религиозну припадност, социјално порекло и друштвени статус, образовање, старост, физичке и психичке способности, сексуалну оријентацију или било коју другу личну особину. Успостављамо механизме који омогућавају корисницима да изразе критичко мишљење о нашем раду.

### **Поштујемо принципе добре сарадње**

Са организацијама, институцијама и лицима са којима комуницирамо или сарађујемо руководимо се принципима узајамног уважавања и међусобног поштовања и толеранције. Уколико упућујемо критике на њихов рад, не употребљавамо увреде, лажи и клевете, а пре изрицања мишљења прикупимо све информације и уверимо се да су тачне.

Посебно водимо рачуна о поштовању ових принципа приликом комуникације и сарадње са другим организацијама цивилног друштва. Пружамо активну подршку свим иницијативама цивилног друштва осим уколико су у супротности са нашим вредностима и принципима.

### **Забрана сексуалне експлоатације и сексуалног злостављања**

Забрањена је свака врста сексуалног узнемиравања и било која сексуална активност с децом (особе млађе од 18 година). Погрешно веровање о узрасту детета није одбрана;

- Сексуални однос између чланова Скупштине и Управног одбора, запослених као и ангажованих лица на пројектним активностима и свим лицима ангажованих по неком основу у удружењу;

- размена новца, запослења, робе или услуга за секс, укључујући сексуалну услугу и ;
- било какво понижавања, деградирање или искоришћавање деце, жена и рањивих одраслих особа;
- коришћење моћи или положаја како би се захтевало или тражило плаћање, привилегија или било која друга корист;
- учествовање у трговини људима, у било којем облику

### **УНУТРАШЊА ОРГАНИЗАЦИЈА УДРУЖЕЊА**

Удружење има својство правног лица и обавља делатност од општег интереса у складу са законом, Статутом и другим општим актима. Удружењем руководи председник Удружења. Сви запослени су за свој рад и испуњење радних обавеза одговорни председнику Удружења.

#### **Председник врши следеће послове:**

- Извршава одлуке Скупштине и Управног одбора Удружења;

- председава седницама Скупштине и Управног одбора
- Доноси и извршава одлуке о коришћењу и располагању средствима удружења према усвојеном годишњем финансијском плану и потребама Удружења;
- Обавља текуће послове Удружења који нису у надлежности Управног Одбора
- Прати рад других органа и тела и даје предлоге за унапређење рада Удружења;
- Сарађује и одржава контакте са другим организацијама, заједницама и службама:
- Стара се о информисању и јавности рада организације;
- Представља организацију у јавности и пред трећим лицима;
- Обавља друге послове по налогу Управног одбора.

У удружењу су запослени стручни радници, геронтодомаћице, административни радници, возач као и лица која су ангажована ван радног односа на одређеним пројектима као кординатори, адвокати, финансијски консултанти итд.

Скупштину Удружења чине сви његови чланови.

Скупштина се редовно састаје једном годишње. Ванредна седница Скупштине може се заказати на образложени предлог Управног одбора, као и на иницијативу најмање једне трећине чланова скупштине. Иницијатива се подноси Управном одбору у писаном облику и у њој се морају навести питања чије се разматрање предлаже.

Седницу скупштине сазива председник Управног одбора, писаним обавештењем о месту и времену одржавања скупштине и предлогу дневног реда.

Седницом председава лице које буде, јавним гласањем изабрано на почетку седнице.

Скупштина Удружења врши следеће послове:

- доноси план и програм рада;
- усваја Статут, као и измене и допуне Статута;
- усваја друге опште акте Удружења;
- бира и разрешава чланове Управног одбора;
- разматра и усваја, најмање једном годишње, извештај Управног одбора;
- разматра и усваја финансијски план и извештај;
- одлучује о статусним променама и престанку рада Удружења;
- одлучује о удруживању у савезе и друге асоцијације у земљи или иностранству;

Скупштина пуноправно одлучује ако је присутна најмање једна половина чланова са правом гласа. Скупштина одлучује већином гласова присутних чланова. За одлуку о изменама и допунама Статута, статусним променама и престанку рада Удружења неопходна је двотрећинска већина гласова присутних чланова.

Управни одбор је извршни орган Удружења, који се стара о спровођењу циљева удружења који су утврђени овим Статутом. Управни одбор има три члана, које бира и опазива

Скупштина. Мандат чланова Управног одбора траје пет година и могу се поново бирати на исту функцију. Управни одбор из реда својих чланова бира председника и заменика председника.

Председник Управног одбора заступа Удружење у правном промету и има право и дужности финансијског налогодавца. Заменик председника је овлашћен да у одсуству Председника Управног одбора, заступа Удружење и потписује сва финансијска и новчана документа у име Удружења.

Управни одбор врши следеће послове:

- руководи радом Удружења између две седнице Скупштине и доноси одлуке ради остваривања циљева ;
- организује редовно обављање делатности Удружења;
- поверава посебне послове појединим члановима;
- доноси финансијске одлуке;
- одлучује о покретању поступка за измене и допуне Статута, сопственом иницијативом или на предлог најмање пет чланова Удружења и припрема предлог измена и допуна, који подноси Скупштини на усвајање;
- одлучује о покретању поступка за накнаду штете у случајевима из члана 25.став 2. Закона о удружењима и по потреби, одређује посебног заступника удружења за тај поступак;
- одлучује о другим питањима за која нису, законим или овим статутом, овлашћени други органи Удружења.

Управни одбор пуноважно одлучује ако је присутно најмање једна половина чланова, а одлуке доноси већином гласова присутних чланова.

## **ПРИНЦИПИ У ОБАВЉАЊУ ПРОФЕСИОНАЛНИХ ДУЖНОСТИ ЗАПОСЛЕНИХ У РАДНОМ ОДНОСУ И АНГАЖОВАНИХ ЛИЦА ВАН РАДНОГ ОДНОСА**

### **Професионална дужност стручног радника**

Професионална дужност стручног радника социјалне заштите је да своју професионалну активност обавља што савесније, хуманије и у складу са својим најбољим знањима, посвети остваривању права корисника услуга социјалне заштите.

Стручни радник професионалну дужност из става 1 овог члана обавља у складу са вредностима људских права, социјалне правде, професионалног интегритета и компетентности и у складу са циљевима и основним начелима социјалне заштите Србије.

Стручни радник у социјалној заштити свестан је своје двоструке одговорности према интересима корисника и интересима ширег друштва, те својим професионалним и етичким понашањем на социјално одговоран начин доприноси социјалној инклузији корисника и развоју друштва.

### **Промовисање људског достојанства и добробити**

Стручни радник је дужан да поштује, подржава и штити физички, емоционални, социјални и духовни интегритет, безбедност и добробит сваког појединца. Дужан је да ради у складу са најбољим интересима корисника - појединаца, породица и група у друштву и да својим поступцима у највећој могућој мери избегне nanoшење повреде или штете корисницима.

Стручни радник је дужан да поштује, промовише и подржава људско достојанство корисника и право на избор услуге и доношење одлука које их се тичу, независно од њихових вредности и животних избора, докле год то не угрожава права, безбедност и легитимне интересе других особа.

### **Промовисање партиципације**

Стручни радник је дужан да промовише потпуну укљученост и учешће корисника социјалне заштите, на начин који их оспособљава да стекну моћ у различитим аспектима одлука и активности које утичу на њихов живот.

### **Целовит приступ кориснику**

Стручни радник је дужан да се на целовит начин бави корисником, унутар породице, заједнице и друштвеног окружења, и треба да препозна умне, емоционалне, физичке, социјалне и духовне аспекте живота особе, ради остваривања циљева социјалне заштите.

### **Усмереност на снаге**

Стручни радник је дужан да се усмери на снаге свих појединаца, породица, група и заједница и да промовише њихово оснаживање и стицање моћи у друштвеном окружењу.

### **Супротстављање дискриминацији**

Стручни радник има одговорност да се супротстави дискриминацији на основу било које личне, породичне или групне карактеристике као што је узраст, пол, ометеност, породична, етничка, расна или културна припадност, брачни или социоекономски статус, сексуална оријентација, политичка, религиозна или друга уверења, као и друга својства по којима се појединци и групе разликују, а која их могу довести неравноправан положај.

### **Уважавање различитости**

Стручни радник је дужан да препозна и уважи различитости у друштвеним окружењима у којима се одвија пракса социјалне заштите и да уочава и промовише индивидуалне, породичне, групне, као и различитости у заједницама.

### **Расподела ресурса**

Стручни радник је дужан да се стара о томе да ресурси којима располаже за задовољавање потреба и права корисника буду расподељени правично, у складу са потребама.

### **Супротстављање неправичним политикама и праксама**

Стручни радник је дужан да руководиоцима, креаторима политика, доносиоцима одлука и широј јавности укаже на ситуације и околности у којима су ресурси неадекватни, и када је расподела ресурса, политика или пракса потчињавајућа, дискриминаторска, неправична, оштећујућа или незаконита за кориснике социјалне заштите, као и за друге појединце, групе и заједнице које су изложене ризицима социјалног искључивања.

### **Промовисање социјалне укључености и солидарности**

Стручни радник, појединачно или као члан групе, има дужност да се супротставља друштвеним околностима које доприносе социјалној искључености, стигматизацији или потчињавању корисника социјалне заштите, и ради на промовисању и изградњи инклузивног друштва.

### **Подржавање циљева, начела и очување репутације социјалне заштите**

Стручни радник је дужан да се у свакој прилици понаша у складу са циљевима и начелима социјалне заштите и да се стара да својим понашањем не укаља углед делатности социјалне заштите.

### **Часност и поузданост**

Стручни радник је дужан да се у обављању своје професионалне улоге понаша на частан, поуздан и недвосмислен начин, да јасно објасни и образложи своје улоге, интервенције и одлуке, без покушаја да обмани или манипулише корисницима, лицима која су повезана са корисником, колегама или руководиоцима.

### **Одржавање професионалних граница**

Стручни радник има одговорност да успостави одговарајуће границе у односима са корисницима, лицима која су повезана са корисником и колегама, и не сме да користи свој положај за стицање личних користи, финансијске добити или сексуално или друго искоришћавање.

### **Обзирно разматрање ради формирања професионалног мишљења**



Стручни радник је дужан да своје мишљење заснива на балансираном, пажљивом и обзирном разматрању, одржавајући при томе свесност о утицају сопствених вредности, предрасуда и сукоба интереса на сопствену праксу и на друге укључене стране.

### **Професионална одговорност**

Стручни радник је дужан да примењује вредности и принципе Етичког кодекса и стандарде и процедуре стручног рада, и да доноси одлуке у сарадњи са корисником и колегама.

Стручни радник треба да буде припремљен да корисницима, колегама, руководиоцима и широј јавности образложи и оправда своје професионално мишљење, одлуке и активности.

### **Стално стручно усавршавање**

Дужност стручног радника је да се континуирано стручно усавршава и примењује целисходне и делотворне методе и процедуре у непосредној пракси социјалне заштите, у складу са савременим знањима и достигнућима у теорији и пракси социјалног рада и сродних научних дисциплина.

Стечено стручно знање стручни радник је дужан да преноси својим колегама и другим радницима у социјалној заштити.

Стручни радник се стара о унапређењу своје личне информисаности и повећању знања из области хуманистичких и друштвених наука.

## **ЕТИЧКА ОДГОВОРНОСТ СТРУЧНОГ РАДНИКА ПРЕМА КОРИСНИЦИМА**

### **Посвећеност добробити корисника**

Добробит корисника је првенствени циљ и одговорност стручног радника. Начелно, интереси корисника имају примат над другим интересима. Одговорност стручног радника према друштву и посебне обавезе прописане законом могу да у одређеној мери ограниче посвећеност најбољим интересима корисника, о чему корисник мора да буде благовремено обавештен и саветован.

### **Самоопредељење корисника**

Стручни радник уважава, подстиче и помаже кориснику да утврди и постави сопствене циљеве. Ограничавање корисниковог права на самоопредељење је могуће када на основу стручног мишљења корисник озбиљно угрожава или се може основано претпоставити да постоји озбиљна опасност да корисник може да себе или друге особе доведе у ризик од повреде или штете.

### **Сагласност корисника на основу потпуне информисаности**

Професионални однос стручног радника и корисника се по правилу заснива на ваљаној сагласности корисника о учешћу у свим поступцима, коришћењу услуга и остваривању

права у социјалној заштити. Та сагласност се добија у процесу који подразумева пуну информисаности корисника о правима, могућностима, разлозима, могућим ризицима и ограничењима појединих поступака, начинима документовања, поверљивости и ограничењима поверљивости, трошковима везаним за услуге и интервенције, одговарајућим алтернативама и праву корисника да одбију или повуку своју сагласност. Информације треба да буду саопштене на начин који је прилагођен кориснику у погледу избора речи, начина комуникације, коришћења преводиоца и слично, а стручни радник је дужан да охрабрује корисника да поставља додатна питања за појашњење. Стручни радник штити интересе корисника који имају ограничене способности за давање сагласности и учешће у доношењу одлука, тако што тражи сагласност од одговарајуће треће стране, при чему корисника информише у складу са његовим нивоом разумевања. Дужност стручног радника је да се у овим случајевима стара да трећа страна поступа на начин који је усклађен са жељама и интересима корисника, као и да предузме све кораке који могу да унапреде корисникову способност за давање сагласности на основу пуне информисаности.

### **Стручна компетентност**

Стручни радник пружа услуге у оквиру граница своје професије, додатних едукација и тренинга, лиценце, сертификата, добијених консултација, супервизираног и других релевантних професионалних искустава и предузима све потребне мере да заштити корисника од могуће повреде или штете.

### **Културна компетентност и уважавање различитости**

Стручни радник треба да разуме културу и њен значај за понашање људи и функционисање друштва, и да препозна снаге и потенцијале које постоје у свим културама.

Стручни радник је дужан да поседује, усавршава своје знање и тражи консултације о културним особеностима својих корисника, и да буде способан за пружање културно прилагођених услуга и уважавање разлика међу људима и културним групама.

### **Сукоб интереса**

Стручни радник је дужан да предузме све потребне мере како би избегао могући сукоб интереса у раду са корисником, посебно сукоба интереса који омета поверљивост и непристрасно доношење одлука.

Стручни радник је дужан да, без одлагања, обавести корисника о могућем сукобу интереса и предузме све потребне мере за заштиту интереса корисника, укључујући и прекид професионалног односа и одговарајуће упућивање корисника.

Стручни радник не сме да користи било који професионални однос или особу за остваривање својих личних, породичних, политичких, верских или пословних интереса.

## **Постављање одговарајућих професионалних граница**

Стручни радник треба да у највећој могућој мери избегава стварање двојних или вишеструких односа са корисником, некадашњим корисником и њима повезаним лицима, нарочито када постоји ризик од искоришћавања или могуће повреде и других штетних последица по корисника. Када није могуће избећи двојне или вишеструке односе, стручни радник треба да предузме расположиве мере за заштиту корисника и постави јасне, одговарајуће и културно осетљиве професионалне границе.

Стручни радник који пружа услуге за две или више повезаних особа (нпр. чланови породице, парови, одгајатељи, хранитељи и сл.), дужан је да објасни свим укљученим странама која особа се сматра корисником и професионалне обавезе према различитим укљученим особама.

Стручни радник који предвиђа да може доћи до сукоба интереса међу укљученим странама, или до конфликта међу улогама које обавља, треба да појасни своју улогу према укљученим странама и да предузме одговарајуће кораке за избегавање или смањење утицаја сукоба интереса.

## **Несавестан и нестручан поступак**

Стручни радник је дужан да стручне поступке пружа благовремено, савесно и стручно. При оцењивању поступака стручног радника, Комора ће инсистирати на разликама између неблаговременог, несавесног или нестручно спроведеног поступка процене, планирања, пружања услуга, упућивања, поновног прегледа и завршетка рада са корисником у социјалној заштити, са једне стране, и нежељеног исхода поступка, са друге стране.

## **Приватност и поверљивост**

Стручни радник је дужан да поштује приватност корисника, и по правилу прикупља само оне податке који су неопходни за процену, планирање, пружање услуга, евалуацију и истраживање. Правила везана за поверљивост се примењују од тренутка када стручни радник дође до података о личности и других личних и породичних података о кориснику и лицима повезаним за корисником.

Стручни радник може да саопшти поверљиве информације када је то потребно за сврху и циљ рада, уколико за то има ваљану сагласност корисника или законског заступника корисника.

## **Ограничења поверљивости**

Поверљивост се може ограничити само из професионалних и законом предвиђених разлога, нарочито када је неопходно саопштавање поверљивих информација да би се

спречила озбиљна, предвидива и непосредна опасност по корисника или другу конкретну особу, а нарочито:

- уз изричит (усмени или писмени) пристанак самог корисника;
- када постоји или се може предвидети непосредна опасност по самог корисника или друго лице (у ситуацијама злостављања, занемаривања, насиља и експлоатације);
- када корисник прети да угрози себе или другу особу;
- када је кориснику потребна хитна медицинска заштита, у складу са законом;
- одлуком суда;
- на захтев других органа и организација, који су на то овлашћени законом;
- у другим случајевима предвиђеним законом, када за то постоји оправдан и образложен интерес.

У ситуацијама наведеним у ставу 1 овог члана, саопштавају се само оне поверљиве информације које су релевантне и неопходне сходно конкретној ситуацији.

### **Информисање корисника о саопштавању поверљивих података и ограничењима поверљивости**

Стручни радник је дужан да у највећој могућој мери информише корисника о саопштавању и могућим последицама саопштавања поверљивих података, уколико је одговарајуће пре него што саопшти поверљиве податке трећој страни, било да је у питању саопштавање поверљивих информација на основу сагласности корисника, или на основу законских захтева.

Стручни радник је дужан да образложи корисницима и другим укљученим странама сва питања поверљивости и ограничења поверљивости.

Стручни радник који ради са породицама, паровима или групама треба да добије сагласност сваког укљученог појединца и да укаже на међусобну обавезу чувања поверљивих информација.

Стручни радник је дужан да заштити поверљиве податке о кориснику током законских поступака, у складу са прописима. У случају да саопштавање поверљивих података може да изазове штету по корисника или да га доведе у неповољан положај, стручни радник који нема сагласност корисника за саопштавање поверљивих информација треба да захтева од суда или других органа да повуку или у потребној мери ограниче захтев за саопштавање поверљивих података.

Стручни радник који је по налогу суда разрешен обавезе чувања поверљивости, обавештава о томе корисника, изузев ако суд друкчије не одреди.

Стручни радник је дужан да заштити поверљиве податке који су забележени у папирној и електронској документацији о кориснику и услузи, преписци, телефонским разговорима и слично, и да се, у складу са својим овлашћењима, стара да документација о кориснику и услузи буде недоступна особама које немају овлашћења за приступ тој документацији.

### **Начин коришћења података**

У научно-истраживачкој документацији, стручним публикацијама и приликом представљања примера добре праксе, подаци могу бити саопштени само на начин на којим се обезбеђује поверљивост личних података о кориснику.

Када стручни радник саопштава поверљиве податке о кориснику за потребе подучавања, стручног усавршавања, консултације или спољне (екстерне) супервизије, дужан је да измени све податке који могу да допринесу препознавању корисника, осим уколико има ваљану сагласност корисника за саопштавање идентификационих података.

Стручни радник је дужан да избегава саопштавање и коментарисање поверљивих података у јавним или приватним окружењима, и да чува поверљивост корисника у контакту са средствима јавног оглашавања. Јавно приказивање корисника у медијима, коришћење података у научне и наставне сврхе, могуће је само уз пристанак корисника или његовог законског заступника. При томе, мора бити обезбеђено поштовање личног достојанства корисника, као и чување поверљивости.

Стручни радник је дужан да чува поверљиве информације и у случају престанка рада са корисником и смрти корисника у складу са правилима поверљивости.

### **Вођење документације**

Стручни радник је дужан да води ажурну и тачну документацију о кориснику и услузи и да се стара да документација садржи све неопходне податке о начину рада, оствареним правима и коришћењу услуга, како би се обезбедила контрола квалитета пружених услуга и стручног рада, као и континуитет услуга за корисника.

Документација о кориснику укључује само оне податке и информације који су у непосредној вези са пружањем услуге и остваривањем права.

Стручни радник је дужан да информише корисника о начину прикупљања, коришћења, документовања и роковима чувања података о њему, могућој размјени података, као и о питањима поверљивости и приватности.

### **Приступ документацији**

Стручни радник је дужан да кориснику обезбеди приступ подацима који се на њега односе, као и његовом законском заступнику, и да обезбеди помоћ у тумачењу података који су садржани у документацији о кориснику, штитећи при том поверљиве податке који у документацији корисника постоје о другим лицима.

Стручни радник може да ограничи кориснику приступ документацији или делу документације само у случајевима када има уверљивих доказа да би приступ документацији проузроковао озбиљну штету кориснику, и у случајевима предвиђеним законом. Захтев корисника за приступ документацији и разлоге за ограничење приступа документацији, као и активности које су предузете с тим у вези, потребно је евидентирати у документацији корисника.

## **Одговорност за успостављање одговарајућих граница**

Стручни радник је дужан да успостави јасне, одговарајуће и културно осетљиве границе са корисницима и лицима повезаним са корисником.

## **Забрана сексуалних контаката**

Стручни радник не сме да има сексуалне контакте са актуелним корисницима у било каквим околностима. Стручни радник не треба да има сексуалне контакте са сродницима корисника и другим лицима повезаним са корисником, као ни са бившим корисницима, и не треба да пружа услуге својим бившим сексуалним партнерима, због нарушавања професионалних граница и могућности експлоатације и потенцијалног доношења штете актуелном, некадашњем или потенцијалном кориснику.

## **Забрана сексуалног уцењивања и узнемиравања**

Стручни радник не сме сексуално да уцењује и узнемирава корисника, што обухвата удварање, постављање захтева или тражење сексуалних услуга, нежељено понашање с обзиром на пол корисника које има за циљ или ствара непријатељску, понижавајућу или увредљиву атмосферу и друге вербалне и физичке поступке сексуалне природе, укључујући непримерен физички контакт, гестикулацију, непримерене изјаве, понуде, захтеве, као и коментаре у вези са полом, сексуалном оријентацијом или друге коментаре са сексуалном конотацијом и слично понашање.

## **Забрана употребе увредљивог говора**

Стручни радник не сме да користи говор који понижава, вређа и негативно дискриминише корисника у усменој и писменој комуникацији са корисником или о кориснику, као и о групама корисника.

## **Плаћање услуга**

Стручни радник не сме да тражи приватне хонораре или друге врсте накнаде за пружене услуге корисницима који имају право на услуге преко установе или пружаоца услуга који запошљава стручног радника. Стручни радник који директно наплаћује своје услуге треба да осигура да цена услуга буде примерена и сразмерна пруженим услугама, узимајући при томе у обзир могућност корисника за плаћање услуга.

## **Евалуација и истраживања**

Стручни радник треба да прати и евалуира политике, примену програма, услуга и практичних интервенција, као би допринео развоју знања и унапређењу непосредне праксе социјалне заштите. Код евалуације и истраживања, стручни радник је дужан да развије процедуре за заштиту учесника истраживања у складу са етичким стандардима садржаним у Етичком кодексу. Стручни радник је дужан да добије ваљану сагласност на основу пуне информисаности за учешће у истраживању од свих учесника, и да одговарајућим процедурама штити њихову приватност, анонимност и поверљивост. Стручни радник који учествује у евалуацији и истраживању је дужан да заштити учеснике истраживања од било каквог физичког или менталног стреса, повреде, опасности или осујећења, да избегава сукоб интереса и двоструке односе са учесницима истраживања и треба да предузима све потребне мере да реше проблеме који се јаве у вези са тим у складу са најбољим интересима учесника. Стручни радник који учествује у евалуацији и истраживању треба да тачно и исправно извештава о резултатима истраживања, без прикривања измишљања или преправљања добијених налаза.

### **Обавезе код завршетка рада са корисником**

Стручни радник који прекине рад са корисником услед објективних околности као што је нерасположивост, болест, онеспособљеност, пресељење или промена радног места, треба да уложи разумне напоре да обезбеди континуитет услуга кориснику. Стручни радник је дужан да заврши рад са корисником када његов рад више није потребан кориснику, или када више не помаже кориснику у задовољавању његових потреба и интереса. Стручни радник не треба да прекида пружање услуга кориснику коме су такве услуге још увек потребне, осим у изузетним ситуацијама, при чему треба пажљиво да размотри последице своје одлуке и обезбеди одговарајући аранжман за континуитет услуга кориснику сходно корисниковим потребама и жељама. Стручни радник не сме да заврши рад са корисником да би одржавао друштвене, финансијске или сексуалне односе са корисником.

## **МЕЂУСОБНИ ОДНОСИ СТРУЧНИХ РАДНИКА**

### **Уважавање колега**

Међусобни односи и сарадња стручних радника заснивају се на професионалној етици, поштовању личности, достојанства, уважавању различитости и толеранцији у достизању добробити за кориснике и остваривању циљева социјалне заштите. Стручни радник треба да се уздржава од употребе увредљивог говора и неоправдане негативне критике колега и других професионалаца у комуникацији са корисницима, другим професионалцима и у јавности. Неоправдане негативне критике обухватају понижавајуће коментаре о стручним

компетенцијама и стручним квалификацијама или личним карактеристикама као што су национална припадност, пол, сексуална оријентација, брачни статус, политичка и религиозна уверења, физичка или метална ометеност.

### **Поверљивост**

Стручни радник је дужан да се стара о поверљивости информација које дели са колегама или добија од њих у професионалном контексту.

### **Сарадња и консултације**

Стручни радник је дужан да саветује и консултује колеге који затраже такав савет, несебично и према најбољем знању и способностима. Стручни радник је дужан да тражи савет и консултује колеге у свим ситуацијама када је то у складу са најбољим интересима корисника. Стручни радник треба да буде информисан о компетенцијама и експертизи колега и да тражи савет и консултације од колега који су показали знање, стручност и компетенције у одређеној области. Учешћем у интердисциплинарним и међусекторским тимовима, стручни радник доприноси одлукама за достизање добробити корисника, заступањем циљева, начела, етичких вредности и принципа социјалне заштите.

### **Упућивање корисника**

Стручни радник треба корисника да упути колегама у социјалној заштити или другим професионалцима у ситуацијама када је за унапређење стања корисника потребно специјализовано знање или експертиза.

### **Супервизија, менторство и обучавање**

Стручни радник који обезбеђује супервизијску подршку, менторство, инструктажу или обучава колеге, приправнике, практиканте и студенте, треба да има одговарајућа знања и вештине и може да обезбеђује супервизију, менторство, инструкције или обуку само у оквирима свог знања и компетенција. Стручни радник из става 1 овог члана је одговоран за успостављање јасних, одговарајућих и културно осетљивих граница. Стручни радник који има одговорност да оцењује и евалуира рад других колега, приправника, практиканата и студената, дужан је да то ради на начин који је правичан, са уважавањем достојанства особе коју евалуира и на основу јасних и унапред дефинисаних критеријума.

### **Забрана злоупотребе професионалног ауторитета**

Стручни радник који је ангажован као руководилац, супервизор, ментор или едукатор, не треба да има сексуалне контакте, нити да сексуално уцењује или узнемирава оне којима руководи, супервизанте, практиканте, студенте, колеге на обуци или друге колеге према којима има одговорности које проистичу из професионалног ауторитета. Стручни радник



треба да избегава сексуалне контакте са колегама у свим ситуацијама у којима је могуће да дође до сукоба интереса.

### **Развијање и заштита добрих међуљудских односа**

Разлике у мишљењима стручних радника не смеју да нарушавају правила понашања. У случају настанка спора, стручни радник може се обратити за помоћ у решавању спора органима Коморе. Стручни радник не сме да искористи спор са колегама, супервизорима или руководиоцима за добијање повољнијег положаја и стицање личне користи. У радним и другим међусобним споровима, стручни радник је обавезан да учини све што је у његовој моћи да се спорови што пре отклоне како не би утицали на радни морал, штетили личном угледу, угледу установа социјалне заштите и корисника.

### **Умањена способност колеге**

Стручни радник који има непосредна сазнања о умањеној способности колеге за обављање стручних послова која је резултат личних или породичних тешкоћа, стреса, злоупотребе психоактивних супстанци или проблема у менталном здрављу, треба да саветује и упути колегу на добијање одговарајуће помоћи, кад год је то могуће.

Стручни радник који има уверења да умањена способности колеге за обављање стручних послова негативно утиче на делотворност праксе социјалне заштите и уколико тај колега није преузео потребне мере за превазилажење тешкоћа, дужан је да предузме одговарајуће активности користећи при томе процедуре које је успоставио послодавац, Комора, друго регулаторно тело и професионална организација. Стручни радник указује колегама на учињене пропусте на начин који не вређа њихово достојанство. Указивање на пропусте се не врши пред корисником.

### **Некомпетентност колеге**

Стручни радник који има непосредна сазнања о некомпетентности колеге за обављање стручних послова, треба да саветује и упути колегу да предузме одговарајуће мере за стицање и унапређивање компетенција, кад год је то могуће. Стручни радник који има уверења да је колега некомпетентан за обављање стручних послова и уколико тај колега није преузео потребне мере за унапређење стручних знања, дужан је да предузме одговарајуће активности користећи при томе процедуре које је успоставио послодавац, Комора, друго регулаторно тело и професионална организација.

### **Неетичко понашање колега**

Стручни радник је дужан да предузме одговарајуће мере да обесхрабри, спречи, обелодани и исправи неетичко понашање колега.

Стручни радник који има уверења да је колега поступио на неетички начин, треба да разговара и заједно са колегом размотри своју забринутост, када је то одговарајуће и када има изгледа да такав разговор може да буде делотворан.

Стручни радник који има уверења да је колега поступио на неетички начин дужан је да предузме одговарајуће активности користећи при томе процедуре које је успоставила Комора, друго регулаторно тело и професионална организација.

Стручни радник је дужан да стане у одбрану и помогне колеги који је неправедно оптужен за неетичко понашање.

### **Лојалност стручног радника послодавцу**

Стручни радник треба да се ангажује на чувању и унапређењу угледа установе или организације у којој ради, и да пружи свој пуни допринос у унапређењу политика и процедура установе, као и побољшању делотворности и ефикасности услуга.

Стручни радник треба да се ангажује у превенцији и отклањању политика и процедура које негативно утичу на етичку праксу установе.

### **Представљање установе и делатности социјалне заштите**

Стручни радник који даје изјаве у име своје установе, треба да обезбеди да његова професионална квалификација и искуство, едукација и експертиза, стручно звање и задужење, буду јасно и тачно представљени и да коректно и прецизно представља ставове своје установе или организације.

### **Дужности руководиоца**

Руководилац је дужан да се унутар своје установе и у заједници залаже за обезбеђивање одговарајућих ресурса за задовољавање потреба корисника. Руководилац је дужан да предузме разумне мере за обезбеђење одговарајућих ресурса за супервизијску подршку, континуирано усавршавање и развој особља.

Свака непосредна или посредна реклама или публицитет која за циљ има остваривање личних интереса стручног радника, није дозвољена. Стручни радник не сме да захтева или прима новац или друга добра од корисника, чланова његове породице, и других запослених у социјалној заштити. Стручни радник не сме да користи своја овлашћења и рад у социјалној заштити у личне сврхе или за стицање средстава.

### **Забрана привилеговања и пропагирања појединих метода и услуга из личних разлога**

Изјава стручног радника о методама и услугама у социјалној заштити мора увек бити стручно аргументована, како у научној и стручној литератури, тако и у јавним гласилима.

Није дозвољено некритичко објављивање и пропагирање недовољно проверених метода и нестандардизованих услуга.

### **Супротстављање нестручним, незаконитим и криминогеним циљевима**

Стручни радник не сарађује са појединцима, установама и удружењима за које има податке или је доказано да злоупотребљавају поверење јавности заступањем непроверених и стручно недоказаних метода, поступака и услуга у социјалној заштити.

Стручни радник је дужан да о својим сазнањима и ставу о нестручним и незаконитим, као и о криминогеним поступцима и активностима у области процене и пружања услуга, обавести Комору и затражи правну и друштвену подршку.

### **Супротстављање корупцији у социјалној заштити**

Стручни радник се активно бори против корупције у социјалној заштити, уз подршку и ангажовање Коморе и надлежних државних и других органа и организација, као и недржавних субјеката. Стручни радник је дужан да надлежним органима пријави сваку појаву злоупотребе од стране стручних и других радника у социјалној заштити, а ради стицања личне користи и добити.

### **Ангажовање у заједници**

Стручни радник има обавезу да својим укупним ангажовањем активно доприноси добробити и напретку друштва, развоју људи, њихових заједница и окружења, како би сви људи имали једнаку могућност да користе ресурсе, услуге и могућности које су им неопходне за задовољавање потреба и развој. Стручни радник треба да се залаже за животне услове који су у складу са основним људским потребама и за социјалне, економске, политичке и културне вредности и институције које доприносе социјално праведном друштву. Стручни радник је дужан да поступа тако да превенира, спречи или заустави доминацију, експлоатацију и дискриминацију сваке особе или групе у сваком окружењу у коме се налази. Стручни радник има обавезу да својим укупним ангажовањем доприноси партиципацији грађана, развоју јавних политика и друштвених институција у заједници. Стручни радник треба да се активно залаже за промене у политикама у законима како би се прошириле могућности за све припаднике друштва, са посебним обзиром на потребе појединаца и група који су у неповољном положају, потлачени, дискриминисани и социјално искључени. Стручни радник је дужан да у највећој могућој мери пружа потребне стручне услуге у заједници за време ванредног стања, елементарне непогоде и других околности које погађају велики број људи.

## Заштита интереса социјалне заштите

Свака лакомислена, нечасна, понижавајућа и друга непримерена радња стручног радника, наноси штету угледу других стручних радника и других запослених, као и социјалној заштити у целини. За стручног радника је нечасна свака злоупотреба јавних овлашћења и средстава за лично богаћење.

Председавајућа скупштине  
Гордана Миловановић

*Гордана Миловановић*



ЦЕНТАР ЗА ПОДРШКУ И ИНКЛУЗИВУ НЕПОРЕТНОСТ  
БЕОГРАД