



# MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT EGYESÜLET

## Magatartási kódex

Készítette: Benkőné Lengyel Melinda, HR vezető

Solymári Dániel, Nemzetközi kapcsolatok vezető

A kódexet elfogadom, alkalmazását 2020. január 1. naptól elrendelem.

Kozma Imre  
elnök



## MAGATARTÁSI KÓDEX

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat keresztény szervezet, amelynek Alapszabályában is rögzített célja az emberiesség imperatívusza szerint a szenvedés csökkentése és a leginkább sérülékenyek megsegítése. Munkánkat elsősorban Magyarországon, illetve a Kárpát-medence magyarlakta területein végezzük, mély elköteleződéssel és globális szolidaritásvállalással a földrajzi peremvidékekkel, elsősorban Afrikával, emberiségünk ősforrásával és a Közel-Kelettel, a kereszténység bölcsőjével. Nemzetközi feladatvállalásaiban, fajtól, nemtől és vallási hovatartozástól függetlenül, lokális partneri hálózat bevonásával és erősítésével, helyben segítjük a természeti és emberi katasztrófák áldozatait. Programjainkat professzionális szakemberek irányításával, önkénteseinek erejére támaszkodva végezzük. A humanitárius diplomácia eszközeivel segítjük a sérülékenyek további szenvedésének elkerülését, csökkentését. Célunk az emberi élethez méltó körülmények megteremtése ember- és természet okozta katasztrófákban segítő szerepvállalással, elsősorban minőségi egészségügyi szolgáltatásokkal valamint az elérhető, stabil ivóvíz és adekvát higiéné biztosításával. A határainkon túli területeken elsődleges célunk a nagyvárosi szegregátumok felszámolása, valamint a menekültek és elvándorlók megsegítése, támogatása, fájdalmaik enyhítése.

### I. fejezet

A Magatartási Kódex (a továbbiakban Kódex) célja, hogy iránymutatást adjon minden kollégánknak a Máltai Szeretetszolgálat értékeinek – a hit védelme és a szegények segítése - valamint a legmagasabb etikai normák szerinti működés, munkavégzés bonyolításához. Egyesületünk társadalmi szerepvállalása, védjegye és jó hírneve a megbízhatóságunkra, embertársainknak nyújtott segítségre és magas minőségű szakmaiságra alapul – ezek olyan jellemzőink, amiknek mindenben meg kell jelenniük, amit teszünk.

#### 1. ALKALMAZÁSI TERÜLET

A jelen Magatartási kódex (a továbbiakban: „Kódex”) a Magyar Máltai Szeretetszolgálat (röv.: MMSz) valamennyi munkavállalójára vonatkozó alapvető szabályokat tartalmazza.

#### 2. KAPCSOLÓDÓ SZABÁLYZATOK ÉS IRÁNYELVEK

- Esélyegyenlőségi terv
- Fenntarthatósági terv
- GDPR adatkezelési szabályzat
- GDPR adatkezelési tájékoztató (2. fejezet)
- Munkaügyi szabályzat
- Tűz- és munkavédelmi Szabályzat (intézményenként/telephelyenként/létesítményenként)
- Kommunikációs szabályzat
- Pénz-és értékkezelési Szabályzat
- Szociális szakma Etikai kódexe

A kapcsolódó szabályzatok és irányelvek elektronikusan elérhetőek: az iNET Dokumentumtárban.

#### 3. A SZABÁLYOK BETARTÁSÁNAK KÖTELEZETTSÉGE

Minden Munkavállaló köteles a jelen Magatartási Kódexben, a kapcsolódó Szabályzatokban és Irányelvekben, illetve a munkaköréhez kapcsolódó egyéb belső szabályzatokban foglalt előírásokat megismerni és betartani.

Munkatársak kötelezettsége:

- a Kódex elolvasása, megértése és betartása
- vonatkozó jogszabályok betartása
- a Kódex akár csak vélt megsértésének jelentése
- teljeskörű együttműködés a kivizsgálás során

Vezető kötelezettsége:

- példamutató magatartás
- bizalmi légkör megteremtése, amely a megtorlástól való félelem nélkül ad lehetőséget a kollégáknak az etikai problémák felszínre hozására.
- új belépő munkatársak és már munkavállalók részéről a Kódex megismerésének lehetővé tétele.

#### **4. AGGÁLYOS ESETEK ÉS KIFOGÁSOLHATÓ MAGATARTÁS BEJELENTÉSE**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat alkalmazottai vagy képviselői számára kifejezetten tilos bármely személy, kolléga vagy támogatóban, ellátásban részesülő (férfi, nő, gyermek) szexuális kizsákmányolása vagy bántalmazása. A szexuális kizsákmányolás, illetve bántalmazás bármilyen formában elfogadhatatlan, és a munkaviszony megszüntetését vonja maga után.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat arra ösztönzi a Munkavállalókat, hogy jelentsenek minden olyan esetet, gyakorlatot vagy eljárást, melynél törvénysértés, illetve a jelen Magatartási Kódex, a vonatkozó szabályzatok vagy egyéb belső szabályzat megszegése bizonyítható vagy gyanítható. A szabálytalanságok jelentése történhet személyesen vagy névtelenül, írásban vagy szóban, de azokat minden esetben a jogszabályok és a belső szabályzatok rendelkezéseinek betartása mellett szigorúan bizalmasan kezeljük. A jóhiszeműen bejelentéssel élő Munkavállalókkal szemben semmiféle retorzió nem tolerálható!

A bejelentések megtehetőek: személyesen/e-mailben/postai úton a HR-vezető felé.

Abban az esetben, ha a Munkavállaló szándékosan és alátámaszthatóan valótlan bejelentés(i)vel kárt akart okozni munkatársa(i) vagy az Egyesület számára, azon Munkavállaló ellen az Etikai Bizottság etikai eljárást kezdeményezhet.

Az Egyesület minden szabályszegési bejelentést komolyan vesz, azonnali vizsgálatot indít, minden bejelentést bizalmasan kezel, amennyire csak lehetséges, és minden lehetőet megtesz a jóhiszeműen jelentést tevők anonimitásának megőrzése érdekében. Bárki, aki megtorlásként értékelhető bánásmódot tapasztal, a lehető leghamarabb jelentést kell, hogy tegyen a HR-vezető felé.

#### **5. Megfelelő bánásmód, emberi méltóság tisztelete**

Mindenkit, mint egyént tiszteletben kell tartanunk, és méltósággal kell kezelnünk. Befogadó szellemben viszonyulunk az egyéni különbségekhez. Az egymással szembeni tisztelet, méltóság, udvariasság és igazságosság meghatározzák mindennapi kommunikációnkat kollégáink, ügyfeleink, segítetteink irányába.

Egyesületünk fontos fokmérője, hogy a dolgozók mennyire tisztelik az ellátottak emberi méltóságát, milyen a velük folytatott kommunikáció hangneme, stílusa, illetve milyen az alkalmazott bánásmód.

A vezetőink a munkaszervezés és irányítás során következetesen olyan elvárásokat támasztanak a dolgozókkal szemben, amely a MMSz által képviselt keresztény értékrenddel és a szociális munka etikai kódexével szinkronban állók, annak megfelelőek. A vezető maga is betartja ezeket a morális szabályokat és magatartásával, viselkedésével mintaként szolgál kollégái számára.

Ellátottakkal való munkára vonatkozó protokoll: a megfelelő bánásmód keretében elvárás a dolgozóinkkal szemben, hogy az ügyfeleket a dolgozó nevéen szólítsa, valamint az ellátottak méltóságát, személyes emberi igényeit tiszteletben tartsa és elkerülje a megszegyenítő bánásmódot. Mind a testi, mind a pszichés gondozás és támogatás során egyedi szükségletekhez igazodó, személyre szabott bánásmód gyakorlására kell törekednünk, különösen azonban az intimitást érintő helyzetekben (fürdetés, inkontinencia ellátás, öltöztetés) érzékenyeknek kell lennünk a kiszolgáltatott helyzetű ügyfelek iránt.

Vezetőink határozottan tudatosítják a dolgozóknak, hogy az ápolás, gondozás etikai szabályainak megsértése súlyos szakmai vétségnek tekinthető az intézményben.

## **6. Esélyegyenlőség**

Tiltott minden olyan hátrányos megkülönböztetés, amelynek alapja az adott személy valós vagy vélt tulajdonsága – így többek között, de nem kizárólag bőrszíne, neme, nemzetisége, vallási vagy világnézeti meggyőződése, nemi identitása, nemzetiséghez való tartozása, fogyatékosága, szexuális irányultsága, politikai vagy más véleménye, családi állapota stb.

Az esélyegyenlőség biztosítása minden esetben, de nem kizárólagosan, megjelenik a felvétel, kinevezés, juttatások, áthelyezés, munkaviszony megszüntetés esetén.

## **7. Biztonságos és egészséges munkakörnyezet**

Mindannyiunknak teljeskörűen be kell tartanunk a biztonsági és egészségügyi előírásokat, irányelveket és eljárásokat, és felkészültnek kell lennünk a vészhelyzeti akciótervek végrehajtására. Azonnal jelentenünk kell a nem biztonságos munkakörülményeket és gyakorlatokat, így azokra időben adható válasz. Minden munkahellyel kapcsolatos balesetet, legyen az bármilyen elhanyagolható is, késelem nélkül jelentenünk kell a közvetlen vezetőnek (további intézkedések végett).

Ellátottakkal való munkára vonatkozó protokoll: a vezetők ismertetik a kollégákkal a „veszélyeztető állapot kezelése, feloldása és megszüntetése témában készített protokollt”, amelyeket a dolgozóknak alkalmaznia kell adott helyzetekben. Vezetőink tájékoztatják az ellátottakat arról, hogy milyen esetekben és milyen formában alkalmaz az intézmény korlátozó intézkedéseket és tudatosítják, hogy mindez az ő személyes biztonságuk érdekében, értük történik.

## **8. Munkahelyi zaklatás**

Mindenkinek joga van a mindenfajta zaklatástól mentes munkakörnyezetben való munkavégzésre. Az Egyesület nem tolerálja az olyan szóbeli, nonverbális vagy tetteges viselkedést, mely zaklatásnak minősül vagy vélelmezhető, megalázó, támadó, visszaélő vagy rosszindulatú munkahelyi légkört eredményez, ide értve mindenfajta munkahelyi erőszakot és szexuális zaklatást.

A munkahelyi erőszak magában foglalja a rablást és más köztörvényes bűncselekményeket, munkahelyi zaklatást, a munkaadó, jelenlegi vagy korábbi alkalmazottak és/vagy családjuk, ügyfelek, beszállítók és harmadik fél ellen irányuló erőszakot.

A vonatkozó jogszabályok és szabályozások értelmében tilos tűzfegyverek és más fegyverek, robbanószerek és/vagy veszélyes anyagok birtoklása és/vagy használata az Egyesület területén, illetve az Egyesület ügyeinek intézése során.

Szexuális zaklatásnak minősül minden olyan eset, amelynek során nemi alapon olyan nemkívánatos behatás ér valakit, ami befolyásolja a munkáját. Ilyen behatásnak minősülnek a nemkívánat szexuális jellegű elvárások, szexuális szívesség kérése, és egyéb, szexualitásra vonatkozó szóbeli vagy fizikai utalás, amely megalázó, rosszindulatú vagy támadó munkahelyi légkört teremt.

El kell utasítanunk minden olyan magatartásformát, mely nem a kölcsönös tiszteleten alapul, annak tudatában, hogy zaklatás akkor valósul meg, ha magatartásunk másokat sért, függetlenül annak szándékosságától. Így például a szexuális témájú e-mailek vagy szöveges üzenetek, a nemkívánatos közeledés vagy testi kontaktus, az egyéni tulajdonságokra tett sértő vagy lealacsonyító megjegyzések minden formája tilos, s azok zaklatásnak minősülnek akkor is, ha azokat viccnek szánták.

Intézményeink erőfeszítéseket tesznek annak érdekében, hogy az abúzusok lehetőségét visszaszorítsák az ellátás során és megvédjék a gondozottakat az erőszakos cselekményektől vagy az önkárosító magatartástól. Minden munkatársunktól elvárt, hogy ügyfeleink, gondozottaink esetében különös figyelemmel viseltesenek bármilyenű zaklatás megjelenésekor és azt haladéktalanul jelentsék! Gondozottainkkal, ügyfeleinkkel való munka során különösen elvárt, hogy a velük történő kommunikáció semmilyen zaklatás vagy méltánytalanság vélelmezésére ne adhasson okot.

#### **9. Alkoholos, kábítószer általi befolyásoltság**

Az Egyesület ügyeinek intézése közben és az Egyesület ingatlanon való tartózkodása alatt mindenkinek mentesnek kell lennie bármilyen kábítószer fizikai és mentális hatásai alól, ezzel biztosítva a biztonságos és kellemes munkakörnyezetet.

Ha valaki alkohol vagy más illegális kábítószer befolyása alatt áll, vagy használ, birtokol vagy elad bármilyen illegális kábítószert munkaidőben, illetve az Egyesület ügyeinek intézése során, az azonnali elbocsátást / feljelentést vonhat maga után.

Az Egyesület területén történő alkohol fogyasztás tilos, kivéve, ha azt az Egyesület vezetősége jóváhagyta összejövetelük során.

Biztonságos munkavégzésre való képességre ható gyógyszerek alkalmazását közvetlen vezetőnek szükséges jelenteni.

#### **10. Adatvédelem, titoktartás**

Tiszteletben tartjuk és óvjuk információinkat munkatársainkról, ügyfeleinkről, beszállítóinkról, jelöltjeinkről és a velünk kapcsolatba kerülő egyénekről.

Vezetőink egyértelmű szabályokat alkotnak az információk bizalmas kezelésére és annak betartását szükség esetén következetesen számon is kéri kollégáikon. Dolgozóink ismerik a szociális munka etikai kódexét és az intézmény adatvédelmi szabályzatának releváns kitételeit, így a megfelelő vezetői irányításnak köszönhetően, a dolgozók az ügyfelek személyes adatait kizárólag az ellátottak jogait, méltóságát, magánéletét tiszteletben tartó módon és csak érdekükben állva hasznosítják.

Ellátottakkal való munkára vonatkozó protokoll: az ellátottak iratait, személyes dokumentumait az adatvédelmi szempontoknak megfelelően tárolják az intézményben és szabályozásra kerül, hogy a dolgozók adott munkakörben milyen adatokhoz, milyen módon juthatnak hozzá. Vezetőink felhívják a dolgozók figyelmét titoktartási kötelezettségükre, az információk rendeltetésszerű használatára, és szükség esetén elmarasztalják a titoktartási kötelezettségét megsértő dolgozót.

#### **11. Érdekkellentétek, korrupcióellenesség**

Azonnal be kell számolni a felettesnek minden olyan üzletről, kapcsolatról vagy helyzetről, amely vélt vagy valós érdekkellentétet okoz. Ez magában foglalja azon üzletet, kapcsolatokat és helyzeteket is, amelyekben valaki mással kapcsolatban merülhet fel az érdekkellentét.

Soha, semmilyen körülmények között sem szabad pénzt vagy pénzjellegű ajándékot (ajándékutalvány) adni, kérni vagy elfogadni ügyfeleinktől és üzleti partnereinktől.

Elhatárolódunk mindenféle vesztegetéstől vagy egyéb pénzben megnyilvánuló juttatástól, melynek célja előnyhöz jutás.

### **12. Magyar Máltai Szeretetszolgálat nyilvános megjelenítése, képviselete**

A máltai jelképet viselő ember az adott helyzetben időponttól és helyszíntől függetlenül a Szeretetszolgálatot képviseli, ehhez méltó módon kell viselkednie.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat kommunikációs tevékenysége központosított és engedélyhez kötött. A Szeretetszolgálatot nyilvánosan képviselheti:

- az elnök
- az alelnökök
- az Elnökség tagjai
- a kommunikációs vezető
- a régióvezetők
- a regionális ügyvezetők és a munkacsoportvezetők

Egyéb megkeresések, nyilatkozat kérések kapcsán a közvetlen vezető és a kommunikációs vezető bejegyzése szükséges.

### **13. Fenntartható működés**

Az Egyesület tevékenysége során a gazdaságosabb és környezetkímélőbb működésre törekszik, példáján keresztül hozzájárulva e szemlélet a szociális és egészségügyi ágazatban történő elterjesztéséhez.

Kommunikációs felületei tervezése és használata során az Egyesület figyelembe veszi a várható környezeti hatásokat. Az Egyesület célul tűzi ki a hasznosításra átadott hulladék arányának növelését a keletkezett hulladékon belül.

## **II. fejezet**

### **TÁJÉKOZTATÁS ADATKEZELÉSRŐL**

Alulírott Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (a továbbiakban: Adatkezelő), mint Adatkezelő a rendelkezésére bocsátott személyes adatok kezelése tárgyában az Érintettnek az alábbi tájékoztatást nyújtja:

#### **1. Személyes adatok kezelése**

Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.

#### **2. Az adatkezelés jogalapja:**

2011. évi CXII. törvény (Infotv.), illetve az érintett hozzájárulása. Személyes adat csak megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezéssel kezelhető.

Tájékoztatjuk, hogy az adatkezelés az Ön hozzájárulásán alapul. A szolgáltatás igénybevétele során köteles a személyes adatokat megadni, az adatszolgáltatás elmaradása azzal a következménnyel jár, hogy a szolgáltatást nem tudjuk teljesíteni.

### **3. Az adatkezelés célja:**

Az adatkezelés célja az Érintett számára megfelelő információ, ajánlat, szolgáltatás nyújtása és kapcsolattartás, illetve panasz esetén a panasz közlésének lehetővé tétele, a panasz azonosítása és a törvényből származó kötelezettségek, kötelező adatok felvétele.

### **4. Adattovábbítás:**

Adatkezelő az Érintett személyes adatait harmadik személyeknek, valamint harmadik államok és nemzetközi szervezetek részére kizárólag az Érintett erre irányuló, kifejezett hozzájárulásával továbbíthatja.

### **5. Az adatfeldolgozásra jogosultak köre:**

Tájékoztatjuk, hogy a megadott személyes adatait a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület pénzügyeseknek, üzemorvosnak, tárhelyszolgáltatóknak (stb.) adatfeldolgozás céljából továbbítja.

### **6. Az adatkezelés időtartama:**

Az adatkezelés időtartama minden önkéntes alapon történő adatkezelési tevékenység esetében

- a) a cél megvalósulásáig és a személyes adatainak törléséig, vagy
- b) adatainak kezelésére vonatkozó engedélye visszavonásáig és így személyes adatainak törléséig,
- c) bíróság vagy hatóság törlésre vonatkozó döntésének végrehajtásáig, vagy ilyen rendelkezések hiányában – és jogszabály eltérő rendelkezése hiányában –
- d) azon jogviszonyból eredő jogok és kötelezettségek érvényesíthetőségének elévüléséig tart, amely jogviszony kapcsán az Adatkezelő a személyes adatokat kezeli. A hatályos Ptk. 6:22. § alapján az általános elévülési idő 5 év, valamint a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1) bekezdése alapján a bizonylat megőrzési kötelezettség ideje 8 év.

Kötelező adatkezelés esetén a vonatkozó törvény vagy önkormányzati rendelet állapítja meg az adatkezelés időtartamát.

### **7. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és jogorvoslati lehetőségek:**

Az Érintett az Adatvédelmi Szabályzatban, valamint az Érintett jogairól szóló Tájékoztatásban foglaltak szerint kérelmezheti az Adatkezelő részéről történő tájékoztatás nyújtását, az adatok törlését, helyesbítését vagy zárolását, illetve az adatkezelés ellen tiltakozhat.

Amennyiben Érintett az adatkezelést sérelmesnek véli, kártérítésre vagy sérelemdíjra tarthat igényt, bírósághoz fordulhat, felügyeleti hatósági eljárást kezdeményezhet, valamint panaszt tehet az adatvédelmi tisztviselőnél.

## **8. Kapcsolat**

Adatkezelő elérhetősége:

Egyesület neve: Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület

Székhely: 1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60.

Nyilvántartási szám: 01-02-0000010

Adószám: 19025702-2-43

E-mail: [mmsz@maltai.hu](mailto:mmsz@maltai.hu)

Telefon: +36 1/39-14-700; +36 1/39-14-704