



PATVIRTINTA
Vilniaus miesto kompleksinių
paslaugų centro „Šeimos slėnis“
direktoriaus 2023 m. liepos 19 d.
įsakymu Nr. V-115

ETIKOS (ELGESIO) KODEKSAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Etikos (elgesio) kodeksas (toliau – Kodeksas) nustato Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga) darbuotojų pagrindinius profesinės etikos reikalavimus, darbo etikos principus, vertybes ir elgesio normas.
2. Kodekso tikslai – apibrėžti elgesio normas užkertant kelią neetiškam elgesiui, ugdyti darbuotojų atsakomybę, kurti geranorišką darbo aplinką bei pagarbius santykius.
3. Darbuotojai privalo laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, asmens sveikatos priežiūros, socialines ir ugdymo paslaugas reglamentuojančių teisės aktų, Kodekso, dorai ir sąžiningai atlikti profesines pareigas, būti objektyvūs ir nepriklausomi, įsipareigoti siekti etiško ir profesionalaus elgesio su paslaugų gavėjais (pacientais) ir jų atstovais, bendruomenėmis, kolegomis, įstaigomis ir (ar) organizacijomis, visuomene.
4. Darbuotojas privalo įspėti kitą darbuotoją apie jo elgesį, jeigu jo elgesys galimai pažeidžia Kodeksą. Darbuotojai privalo užkirsti kelią Kodekso, kitų darbuotojų etikos ir elgesio ir (ar) darbo santykius reglamentuojančių teisės aktų pažeidimams, netoleruoti darbuotojų neetiško elgesio, nekompetentingų ir (ar) neteisėtų veiksmų ir nedelsiant imtis priemonių jiems nutraukti.
5. Įstaigos darbuotojams draudžiama reikalauti arba priimti bet kokias dovanas, kurios jiems ar jų artimiesiems duoda finansinę ar nefinansinę naudą.

II SKYRIUS DARBUOTOJŲ ETIKOS (ELGESIO) PRINCIPAI

6. Pagrindiniai darbuotojų profesinės etikos principai yra šie:
 - 6.1. **Pagarba žmogaus teisėms, demokratijos principams.** Darbuotojas savo kasdiniame darbe siekia, kad, laikantis demokratijos principų, būtų užtikrinamos žmogaus teisės visiems asmenims, nepaisant jų tautybės, gyvenamosios vietos, lyties, tautinės ar etninės kilmės, odos spalvos, religijos, kalbos ar bet kokio kito statuso. Darbuotojai:
 - 6.1.1. gerbia asmens orumą, privatumą ir savarankiškumą;
 - 6.1.2. gerbia paslaugų gavėjų (pacientų) įvairovę, skirtingas kultūras ir vertybes;
 - 6.1.3. priima visus paslaugų gavėjus (pacientus) lygiaverčiai;
 - 6.1.4. skatina socialiai atsakingą paslaugų gavėjų (pacientų) apsisprendimą.
 - 6.2. **Socialinio teisingumo siekimas ir solidarumo stiprinimas.** Darbuotojai siekia socialinių pokyčių, darnios socialinės raidos, įtraukdami ir veikdami socialiai pažeidžiamų asmenų bei žmonių grupių labui. Darbuotojai:
 - 6.2.1. skatina visuomenės nepakantumą socialiniam neteisingumui ir diskriminacijai;
 - 6.2.2. skatina visuomenės toleranciją ir jautrumą socialiai pažeidžiamiems asmenims;
 - 6.2.3. siekia stiprinti visuomenės solidarumą individualiais veiksmais ir pasitelkdami kolektyvines iniciatyvas, kad socialinės, politinės ir ekonominės struktūros taptų teisingesnės;
 - 6.2.4. užtikrina lygias galimybes į informacijos, paslaugų, išteklių prieinamumą ir sprendimų priėmimą bei prasmingą visų žmonių socialinį dalyvavimą;
 - 6.2.5. suvokia savo atsakomybę paslaugų gavėjams (pacientams) ir platesnei visuomenei, siekdami socialiai atsakingai spręsti konfliktus tarp klientų ir platesnės visuomenės interesų, laikydamiesi profesinių vertybių ir profesinės etikos principų;

6.2.6. skatina visuomenėje savanorystę ir į(si)traukimą į socialinės gerovės plėtotę ir palankios aplinkos visiems asmenims ir socialinės grupėms bei bendruomenėms kūrimą.

6.3. **Asmens socialinis dalyvavimas ir savarankiškumo skatinimas.** Darbuotojai siekia ugdyti žmonių savigarbą ir gebėjimus, skatindami juos visapusiškai įsitraukti į visus sprendimus ir veiksmus, kurie daro įtaką jų gyvenimui, ir juose dalyvauti. Darbuotojai:

6.3.1. siekia užtikrinti paslaugų gavėjo (paciento) autonomiją ir teisę dalyvauti teikiant paslaugas ir priimant pagrįstus sprendimus;

6.3.2. gerbia ir skatina žmonių teisę patiems rinktis ir priimti sprendimus, jei tai nekelia grėsmės kitų asmenų teisėms bei teisėtiems interesams, ir informuoja juos apie galimas alternatyvas ir jų padarinius;

6.3.3. siekia įgalinti paslaugų gavėjus (pacientus) spręsti savo tarpusavio santykių ir socialines problemas;

6.3.4. siekia didinti paslaugų gavėjų (pacientų) gebėjimus ir galimybes keistis ir tenkinti savo poreikius.

6.4. **Žmogiškųjų santykių svarba.** Darbuotojai:

6.4.1. supranta, kad žmonių tarpusavio santykiai yra svarbi pokyčių priemonė;

6.4.2. kuria empatišką, pasitikėjimu grįstą santykį su paslaugų gavėjais (patientais);

6.4.3. įtraukia paslaugų gavėjus (pacientus) į pagalbos procesą kaip partnerius, skatina asmenų (šeimų) grupių ir bendruomenių socialinį dalyvavimą ir savarankiškumą;

6.4.4. išklauso ir teikia patikimą informaciją paslaugų gavėjams (patientams), sudarydami sąlygas priimti tinkamiausią sprendimą;

6.4.5. siekia stiprinti žmonių tarpusavio santykius, kryptingai stengdamiesi skatinti, atkurti, palaikyti ir didinti asmenų, šeimų, socialinių grupių, organizacijų ir bendruomenių gerovę.

6.5. **Nuolatinis profesinių kompetencijų tobulinimas ir dalijimasis gerąja profesine patirtimi.** Darbuotojai:

6.5.1. nuolat siekia tobulinti savo profesines žinias bei įgūdžius ir pritaikyti juos praktikoje, taiko mokslinėmis žiniomis grįstus profesinės veiklos metodus;

6.5.2. analizuoja savo profesinėje veikloje priimamus sprendimus, atliekamus veiksmus, pasiektus rezultatus ir nuolat tobulina profesinę kompetenciją;

6.5.3. dalijasi savo profesinėmis žiniomis ir įgūdžiais, gerąja darbo patirtimi;

6.5.4. domisi naujausiomis profesinėmis žiniomis ir jas kuria, dalyvaudami profesinėse ir mokslinėse konferencijose, seminaruose, mokymuose, supervizijose, intervizijose, palydėdami naujus darbuotojus jų profesinėje veikloje.

7. Pagrindiniai darbuotojų elgesio etikos principai yra šie:

7.1. **Pagarba asmens orumui ir žmogaus teisėms:** darbuotojai gerbia asmens orumą ir jo teises, nepaisydami asmens amžiaus, lyties, lytinės orientacijos, negalios, rasės ar etninės priklausomybės, religijos, įsitikinimų ar kitų Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar įstatymuose numatytų pagrindų; su kiekvienu asmeniu elgiasi rūpestingai ir pagarbiai, atsižvelgdami į individualius asmenų skirtumus ir kultūrinę bei etninę įvairovę.

7.2. **Nešališkumas:** darbuotojai privalo puoselėti pagarbų požiūrį į visus paslaugų gavėjus (pacientus), nepaisydami jų turtinės padėties ir socialinės kilmės, tautybės, rasės, lyties, kalbos, amžiaus, politinių pažiūrų, religinių įsitikinimų, seksualinių ar kitokių nuostatų; būti objektyvūs ir neturėti asmeninio išankstinio nusistatymo dėl paslaugų gavėjo (paciento); pateikti tokią informaciją, kuri padėtų priimti tinkamiausią sprendimą; nedemonstruoti savo simpatijų ar antipatijų ir išskirtinio dėmesio atskiriems paslaugų gavėjams (patientams); konfliktinėse situacijose privalo išklausti abiejų pusių argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo; nusišalinti nuo sprendimo priėmimo, kai yra pažeista psichologinė pusiausvyra arba tenka priimti sprendimą, susijusį su savo šeimos nario arba kito artimo asmens interesais.

7.3. **Sąžiningumas:** darbuotojai privalo savo profesinėje veikloje ir visuomeniniame gyvenime elgtis sąžiningai, garbingai ir atsakingai prieš save ir kitus, dalyvauti tik teisėtuose, darbo vertybes ir principus atitinkančiuose susivienijimuose ar veiklose, skatinti įstaigos etišką veikimą.

7.4. **Nesavanaudiškumas:** darbuotojai savo profesinėje veikloje siekia užtikrinti geriausią

paslaugų gavėjų (pacientų) interesą; veikdami praktikoje, nesinaudoja savo darbine padėtimi; siekdami paveikti kitų asmenų sprendimą, neturi asmeninių interesų ir nesiekia naudoti sau, savo šeimai, artimiesiems; dirba paslaugų gavėjų (pacientų) ir visuomenės labui.

7.5. Skaidrumas: darbuotojai veikia skaidriai ir vengia situacijų, kuriose dėl asmeninių interesų ir (ar) šališkumo gali kilti abejonių dėl jų gebėjimo darbą atlikti objektyviai ir sąžiningai. Jeigu interesų konfliktas neišvengiamas, darbuotojai savo tiesioginį vadovą privalo informuoti apie visas su tuo susijusias aplinkybes. Vadovaujantis skaidrumo principu, paslaugų gavėjams (pacientams) ir visuomenei nuolat teikiama objektyvi ir išsami informacija apie teikiamas paslaugas, aiškinami ir pagrindžiami sprendimai bei jų motyvai (nepažeidžiant konfidencialumo principo). Informacija paslaugų gavėjams (pacientams), jų atstovams ir visuomenei turi būti pateikiama glaustai, lengvai prieinama ir suprantama forma, aiškia ir paprasta kalba ir (ar) vizualinėmis priemonėmis.

7.6. Atsakingumas: darbuotojai turi siekti paslaugų gavėjų (pacientų) gerovės, o jų geriausius interesus laikyti pagrindiniais. Darbuotojai asmeniškai atsako už savo (įskaitant kolegialius sprendimus) veiksmų ir neveikimo padarinius, užduočių įgyvendinimą, informacijos ir dokumentų tinkamą naudojimą bei konfidencialumo laikymąsi, tinkamą, rūpestingą, kvalifikuotą ir atsakingą savo pareigų atlikimą. Darbuotojai turi atsisakyti vykdyti galimai neteisėtus pavedimus, o, pavedimui vykdyti trūkstant įgūdžių, išteklių ir (ar) profesinių kompetencijų, apie tai informuoti pavedimo formuotoją ir (ar) savo tiesioginį vadovą.

7.7. Konfidencialumas: darbuotojai privalo užtikrinti, kad iš paslaugų gavėjų (pacientų) ir suinteresuotų šalių gauta informacija išliktų konfidenciali. Konfidencialią informaciją darbuotojai gali atskleisti tik tada, jei akivaizdžiai gresia rimtas pavojus visuomenei, paslaugų gavėjų (pacientų) ar kitų asmenų sveikatai ir (ar) gyvybei, nepažeidus konfidencialumo neįmanoma išvengti žalos ir tuomet, kai konfidencialią informaciją atskleisti darbuotojus įpareigoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai. Pastaruoju atveju darbuotojai turi pateikti tik su konkrečiu atveju (byla ar pan.) tiesiogiai susijusią konfidencialią informaciją. Pradėdami profesinį bendravimą, darbuotojai privalo informuoti paslaugų gavėjus (pacientus) ir jų teisėtus atstovus, apie konfidencialumą ir aplinkybes, kurioms esant, darbuotojai gali atskleisti konfidencialią informaciją.

III SKYRIUS

DARBUOTOJŲ ETINĖ ATSAKOMYBĖ PASLAUGŲ GAVĖJAMS (PACIENTAMS)

8. Įstaigos darbuotojai privalo:

8.1. gerbti visus paslaugų gavėjus (pacientus), kuriems reikia jų pagalbos, neatsižvelgdami į paslaugų gavėjų (pacientų) amžių, lytį, tautybę, tikėjimą, politinius įsitikinimus, odos spalvą, socialinę padėtį, seksualinę orientaciją bei kitus požymius, būti lojaliems paslaugų gavėjams (pacientams), teikti pirmenybę geriausiems jų interesams ir veikti gavėjų paslaugų gavėjų (pacientų) ar jų atstovų sutikimą, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodytus atvejus, kai iškyla galima grėsmė paslaugų gavėjams (pacientams) ir (ar) aplinkiniams;

8.2. įvertinti ir skatinti pačių paslaugų gavėjų (pacientų) galimybes savarankiškai įveikti iškilusias problemas;

8.3. imtis reikalingų priemonių, taikyti alternatyvios komunikacijos ar kitus būdus, padedančius paslaugų gavėjams (pacientams) išreikšti savo valią ir sprendimus, užtikrinti geriausius jų interesus ir teises;

8.4. informuoti paslaugų gavėjus (pacientus) apie galimą suteikti pagalbą ir siekti, kad jie dalyvautų planuojant ir teikiant paslaugas, vertinant suteiktos pagalbos kokybę;

8.5. išsamiai ir suprantamai teikti paslaugų gavėjams (pacientams) informaciją apie jų teises, galimybes bei su tuo susijusias pareigas ir atsakomybę;

8.6. suteikti paslaugų gavėjams (pacientams) galimybę susipažinti su savo asmeniniais duomenimis, jei tai neprieštarauja Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodytiems atvejams;

8.7. palaikyti tik profesinius ryšius su paslaugų gavėjais (pacientais) ir jų atstovais, nereikalauti ir neimti iš jų atlygio jokia forma ir nesudaryti su jais jokių (ne)turtinių sandorių;

8.8. taikyti turimas žinias, deeskalacijos techniką įgūdžius, siekdami išvengti paslaugų gavėjų (pacientų) agresyvaus elgesio išraiškų ir kartu su jais spręsti tokias situacijas, jei jų išskyla;

8.9. gerbti paslaugų gavėjų (pacientų) teisę į privatumą ir nereikalauti privačios informacijos, jei tai nėra būtina vertinant paslaugų poreikį, skiriant, teikiant paslaugas ir nėra priskirtina mokslinių tyrimų vykdymui; informuoti paslaugų gavėjus (pacientus) ir jų atstovus apie informacijos rinkimo tikslą ir priežastį;

8.10. pasitelkti į pagalbą kitų sričių specialistus, siekdami užtikrinti geriausias paslaugų gavėjų (pacientų) interesus.

IV SKYRIUS

DARBUOTOJŲ ETINIAI SANTYKIAI SU KOLEGOMIS IR KITAIŠ SPECIALISTAIS

9. Darbuotojai, bendradarbiaudami su kitais darbuotojais, kitų sričių specialistais ir (ar) kitomis įstaigomis, organizacijomis, privalo:

9.1. gerbti kolegų ir kitų specialistų profesines žinias ir profesinę patirtį;

9.2. konsultuotis su kolegomis ir (ar) kitais specialistais, siekdami teigiamų paslaugų gavėjų (pacientų) socialinės situacijos pokyčių;

9.3. pastebėję neetišką, nekompetentingą, žmogaus teises pažeidžiantį kolegą ir (ar) kitos įstaigos, organizacijos darbuotoją elgesį, informuoti jo darbdavį;

9.4. laikytis solidarumo su kolegomis, teisingai ir taktiškai juos ginti nuo nepagrįstos kritikos jų profesinėje veikloje.

V SKYRIUS

DARBUOTOJŲ IR JŲ DARBDAVIŲ PROFESINIAI SANTYKIAI

10. Darbuotojai su darbdaviu ir Įstaiga privalo:

10.1. laikytis dvišalių susitarimų;

10.2. nuolat tobulinti Įstaigos, kurioje dirba, veiklą, didinti jos teikiamų paslaugų veiksmingumą ir efektyvumą;

10.3. sąžiningai ir racionaliai disponuoti Įstaigos finansiniais, materialiniais ir žmogiškaisiais ištekliais, efektyviai naudoti juos tik Įstaigos numatytiems tikslams siekti;

10.4. nelikti abejingiems, jei darbdavys, Įstaiga pažeidžia darbuotojų profesinės etikos reikalavimus, ir kreiptis į Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos komisiją.

11. Įstaigos direktorius, pavaduotojai, skyrių vedėjai privalo:

11.1. užtikrinti bendradarbiavimu paremtą vadovavimo stilių, kuris skatina darbuotojų iniciatyvą ir savarankiškumą, leisti pavaldiems darbuotojams, veikiant kartu, dalyvauti sprendžiant problemas, skatinti darbuotojus reikšti savo nuomonę ir ją išklaudyti;

11.2. kurti vadovaujame kolektyve darbingą ir draugišką aplinką, užkirsti kelią konfliktams, šalinti nesutarimų priežastis;

11.3. su pavaldžiais darbuotojais bendrauti mandagiai, dalykiškai, aiškiai ir suprantamai duoti jiems nurodymus;

11.4. pastabas dėl pavaldžių darbuotojų klaidų ir darbo trūkumų reikšti korektiškai, nedalyvaujant kitiems darbuotojams ar kitiems asmenims;

11.5. skirstyti darbus vadovaujame kolektyve taip, kad būtų efektyviai panaudotos kiekvieno pavaldaus darbuotojo galimybės ir profesinė kvalifikacija, deramai įvertinti pavaldžių darbuotojų darbo pasiekimus;

11.6. nereikšti savo simpatijų ir antipatijų pavaldiems darbuotojams, vertinti darbuotojus pagal jų profesines savybes;

11.7. būti reiklus sau ir pavaldiems darbuotojams, visiems vienodai teisingas, savo elgesiu ir darbu rodyti jiems pavyzdį;

11.8. aiškinti pavaldiems darbuotojams apie aplaidaus ir netinkamo pareigų atlikimo žalą, skatinti juos veikti pagal Kodeksą;

- 11.9. skatinti darbuotojus nuolat tobulinti profesinę kvalifikaciją, stengtis užtikrinti, kad jie turėtų tinkamą darbo aplinką;
- 11.10. dalyvauti sprendžiant smurtines situacijas;
- 11.11. niekada jokia forma nekeršyti ir netaikyti darbuotojams psichinės ir fizinės prievartos.

VI SKYRIUS DARBUOTOJŲ ETINĖ ATSAKOMYBĖ SAVO PROFESINEI VEIKLAI

- 12. Darbuotojai, siekdami gerinti savo profesinės veiklos įvaizdį ir didinti jo reikšmingumą visuomenėje, privalo:
 - 12.1. nuolat tobulinti profesinę kompetenciją;
 - 12.2. reguliariai reflektuoti savo profesinę veiklą;
 - 12.3. viešinti darbuotojų profesinės veiklos reikšmingumą visuomenės raidai ir profesinės veiklos etikos principus, nurodytus Kodekse;
 - 12.4. konstruktyviai ir analitiškai vertinti profesinės veiklos teorijas, metodus ir socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo praktiką, prisidėti prie jų tobulinimo, teikti pasiūlymus socialinio darbo įgyvendinimo srityse veikiančioms įstaigoms ir (ar) organizacijoms.

VII SKYRIUS DARBUOTOJŲ PROFESINĖS KOMPETENCIJOS

- 13. Darbuotojai, tobulindami savo asmenines savybes, profesines kompetencijas, kurios turi įtakos paslaugų teikimo kokybei, efektyvumui, teigiamai atmosferai Įstaigoje bei darbuotojo profesinės veiklos įvaizdžiui visuomenėje, privalo:
 - 13.1. dirbti integraliai su paslaugų gavėju (pacientu), nepiktnaudžiauti jo pasitikėjimu ir savo profesine padėtimi, nustatyti ribas tarp savo asmeninio gyvenimo bei profesinės veiklos ir jų laikytis;
 - 13.2. ne darbo metu elgtis taip, kad jų veiksmai nemenkintų darbuotojų profesinės veiklos įvaizdžio;
 - 13.3. gebėti išklausti, pagarbiai išsakyti ir konstruktyviai priimti profesinę kritiką;
 - 13.4. gebėti profesionaliai ir atliepdami individualius paslaugų gavėjų (pacientų) poreikius;
 - 13.5. gebėti atpažinti profesinės veiklos etines dilemas, jas įvertinti ir numatyti jų sprendimus, prireikus – konsultuotis su Įstaigos direktoriumi.

VIII SKYRIUS KODEKSO NUOSTATŲ LAIKYMO SI KONTROLĖ, PRIEŽIŪRA IR ATSAKOMYBĖ

- 14. Informaciją apie galimus Kodekso nuostatų pažeidimus Įstaigoje nagrinėja, Kodekso pažeidimų prevenciją vykdo bei darbuotojus Kodekso taikymo klausimais konsultuoja Įstaigos direktoriaus įsakymu paskirta Etikos komisija.
- 15. Etikos komisija nagrinėjimo procedūrą pradeda gavusi rašytinę informaciją (tarnybinį pranešimą, darbuotojų skundą, visuomenės informavimo priemonių paskelbtą ar kitokią) apie darbuotojo galimai padarytą Kodekso pažeidimą.
- 16. Komisija, nustatiusi etikos (elgesio) pažeidimą, atsižvelgdama į pažeidimo sunkumą, teikia sprendimą Įstaigos direktoriui dėl poveikio priemonės taikymo.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 17. Kiekvieno Įstaigos darbuotojo pareiga ir etinė atsakomybė – laikytis Kodekso reikalavimų. Už Kodekso pažeidimus darbuotojai atsako teisės aktų nustatyta tvarka.
-