



PATVIRTINTA
Vilniaus miesto kompleksinių
paslaugų centro „Šeimos slėnis“
direktoriaus 2024 m. spalio 3 d.
įsakymu Nr. V- 165

ETIKOS IR GEROVĖS UŽTIKRINIMO POLITIKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga) darbuotojų tarpusavio santykius, elgesį su negalia ir (ar) psichikos ir (ar) elgesio sutrikimus, turinčiais asmenimis ir jų šeimos nariais (toliau – Paslaugų gavėjai ir jų atstovai).

2. Aprašo tikslas – apibrėžti etikos (elgesio) kodekso užtikrinimo procedūras ir etiško elgesio skatinimo priemones Įstaigoje.

II SKYRIUS DARBUOTOJŲ ELGESYS

3. Įstaigos darbuotojai vadovaudamiesi Įstaigos etikos (elgesio) kodekse apibrėžtais etikos (elgesio) principais:

3.1. kuria skaidrią, saugią, darbiningą pasitikėjimu vienas kitu grįstą atmosferą Įstaigoje;

3.2. tarpusavyje bendradarbiauja siekdami Įstaigos tikslų ir veiklos efektyvumo;

3.3. siekia užtikrinti Paslaugų gavėjų ir jų atstovų gerovę; kuria, palaiko ir stiprina abipusiu pasitikėjimu ir pagarba grįstus santykius;

3.4. įtraukia Paslaugų gavėjus ir jų atstovus į visus paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus;

3.5. vengia bet kokių priekabiavimo formų: žeminimo, įžeidinėjimo, bendradarbio darbo ar pasiekimų menkinimo, apkalbų ir šmeižimo, reputacijos menkinimo;

3.6. yra inovatyvūs ir atviri kolegų idėjoms, padeda vieni kitiems darbo veikloje, keičiasi įgyta patirtimi, žiniomis;

3.7. su Įstaigos direktoriumi bendrauja mandagiai ir vykdo visus teisėtus jo nurodymus.

4. Įstaigos direktorius:

4.1. sukuria vadovaujama kolektyve darbiningą aplinką, užkerta kelią konfliktams, šalina nesutarimų priežastis;

4.2. mandagiai bendrauja su pavaldiniais, netoleruoja asmens įžeidinėjimo ar žeminimo;

4.3. duoda aiškius, suprantamus ir nedviprasmiškus pavedimus su aiškiai nustatytais jų įvykdymo terminais;

4.4. pastabas dėl pavaldinių klaidų ir darbo trūkumų reiškia korektiškai, jei įmanoma, nedalyvaujant kitiems asmenims;

4.5. skatina pavaldinius rodyti iniciatyvą, reikšti savo nuomonę ir ją išklauso;

4.6. objektyviai vertina pavaldinių darbo rezultatus, deramai įvertina pavaldinių darbo pasiekimus.

III SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR JŲ ATSTOVŲ ELGESYS

5. Paslaugų gavėjai ir jų atstovai:

5.1. elgiasi mandagiai ir kultūringai;

5.2. pripažįsta kiekvieno teisę būti savitam ir skirtingam;

5.3. gerbia kitus Paslaugų gavėjus ir jų atstovus, darbuotojus, nepažeidžia jų teisių, nesityčioja iš kitų žmonių išvaizdos ir elgesio;

5.4. gerbia Įstaigos darbuotojų darbą, leidžia darbuotojams vykdyti tiesiogines jų pareigas, vykdo jų teisėtus nurodymus;

5.5. laikosi asmens higienos normų;

5.6. informuoja darbuotojus apie nepagarbų elgesį ar patiriamą smurtą;

5.7. laikosi Įstaigos vidaus taisyklių, nepažeidinėja viešosios tvarkos reikalavimų;

5.8. neima svetimų daiktų be leidimo ir nenaudoja jų savo tikslams;

5.9. būdami Įstaigoje ir (ar) jos teritorijoje nėra apsvaigę nuo alkoholio ar kitų psichotropinių medžiagų.

IV SKYRIUS

ETIKOS IR GEROVĖS UŽTIKRINIMO SISTEMA

6. Įstaiga, siekdama skatinti paslaugų gavėjų ir jų atstovų etišką elgesį ir gerovę, savo veikloje taiko šias etikos ir gerovės užtikrinimo procedūras:

6.1. vadovaujasi paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais;

6.2. taiko prevencines priemones:

6.2.1. duoda draugiškas pastabas;

6.2.2. vykdo individualius pokalbius;

6.2.3. vadovaujasi ir skatina gerais pavyzdžiais;

6.2.4. diskutuoja ir priima bendrus sutarimus;

6.2.5. elektroniniu būdu supažindina Paslaugų gavėjų atstovus su Įstaigos etikos (elgesio) kodeksu;

6.2.6. rengia reguliarius susirinkimus su Paslaugų gavėjų atstovais.

6.3. Vykdo švietimą:

6.3.1. taiko individualius pokalbius su darbuotojais, Paslaugų gavėjais ir jų atstovais;

6.3.2. organizuoja susirinkimus;

6.3.3. veda diskusijas, mokymus;

6.3.4. vykdo situacijų analizę;

6.3.5. inicijuoja mokymosi veiklas (pavyzdžiui, vizualizuota vaikų etikos kodekso spalvinimo knygelė, kurią gali spalvinti ir atlikti užduotis (tinkamo ir netinkamo elgesio pasirinkimai), metodinė priemonė – tinkamo ir netinkamo elgesio diferencijavimas ir kita);

6.3.6. skatinamas etiškas elgesys, nustatant paslaugų gavėjų grupės elgesio taisykles, taikant tinkamo elgesio paskatinimo priemones (šypsėnėlės, žvaigždutės, mėgstama veikla ir kita);

6.3.8. darbuotojų rodomas etiško elgesio pavyzdys;

6.4. sprendžia ir valdo ginčus, konfliktus: iškilus ginčams ar konfliktams tarp Įstaigos darbuotojų ir paslaugų gavėjų ar jų atstovų, juos aiškina skyriaus vedėjas ir, esant poreikiui, psichologas. Taip pat Įstaigoje veikia Etikos komisija;

6.5. vykdo nuolatinę kontrolę: stebi Aprašo nuostatų laikymąsi, etikos ir gerovės užtikrinančios veiklos tobulinimą, fiksuoja pažeidimus, atlieka paslaugų kokybės vertinimą ir analizę, atlieka įvairaus pobūdžio apklausas, įskaitant ir apie Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą, reguliariai atlieka Įstaigos dokumentacijos peržiūrą.

7. Įstaiga, siekdama skatinti darbuotojų etišką elgesį ir gerovę, savo veikloje taiko šias etikos ir gerovės užtikrinimo procedūras:

7.1. komandinių santykių stiprinimo veiklų vykdymas: ekskursijos, išvykos, kultūriniai renginiai, kalendorinių švenčių minėjimai, interaktyvūs užsiėmimai, veiklos, skirtos psichologiniam klimatui darbo aplinkoje gerinti;

7.2. dalyvavimas mokymuose;

7.3. individualių psichologo konsultacijų teikimas;

7.4. grupinės intervizijos (socialiniai darbuotojai privalo periodiškai, ne rečiau kaip 1 kartą per ketvirtį, dalyvauti socialinio darbo praktinių atvejų aptarime – intervizijose);

7.5. darbuotojų susirinkimai;

7.6. Paslaugų gavėjų ir jų atstovų apklausos apie pasitenkinimą darbuotojų elgesiu.

V SKYRIUS

APRAŠO NUOSTATŲ LAIKYMOSI KONTROLĖ, PRIEŽIŪRA IR ATSAKOMYBĖ

8. Informaciją apie galimus Aprašo nuostatų pažeidimus Įstaigoje nagrinėja, pažeidimų prevenciją vykdo bei darbuotojus nuostatų taikymo klausimais konsultuoja Įstaigos direktoriaus įsakymu paskirta Etikos komisija.

9. Etikos komisija nagrinėjimo procedūrą pradeda gavusi rašytinę informaciją (tarnybinių pranešimą, darbuotojų skundą, visuomenės informavimo priemonių paskelbtą ar kitokią) apie galimai padarytą Aprašo nuostatų pažeidimą.

10. Komisija, nustatiusi pažeidimą, atsižvelgdama į pažeidimo sunkumą, teikia sprendimą Įstaigos direktoriui dėl poveikio priemonės taikymo.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11. Su Aprašu supažindinami visi Įstaigos darbuotojai, Paslaugų gavėjai ir jų atstovai.

12. Naujai priimami darbuotojai su Aprašu pasirašytinai supažindinami iškart po darbo sutarties pasirašymo.

13. Aprašas skelbiamas Įstaigos interneto svetainėje.
