

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ERDVĖ“ ETIKOS IR GEROVĖS UŽTIKRINIMO POLITIKOS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vilties erdvė“ (toliau – Įstaiga) Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja darbuotojų elgesio ir veiklos principus, darbuotojų tarpusavio santykius, darbuotojų elgesį su paslaugų gavėjais, jų globėjais, rūpintojais, šeimos nariais ir / ar artimais giminaičiais, paslaugų gavėjų elgesį, paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių elgesį.
2. Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse, kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinę veiklą, vartojamas sąvokas.

II. PAGRINDINIAI DARBUOTOJŲ ELGESIO PRINCIPAI

3. Įstaigos darbuotojai privalo vadovautis šiais elgesio principais:
 - 3.1. **Sąžiningumas.** Darbuotojai teikia teisingą informaciją apie savo profesinę padėtį ir kompetenciją, apie savo patirtį profesinėje veikloje, sąžiningai naudoja išteklius, nepiktnaudžiauja nei savo padėtimi, nei paslaugų gavėjo pasitikėjimu, jų nenaudoja asmeninės naudos tikslais.
 - 3.2. **Pagarba.** Kuriant saugią, atvirą, savivertę ir kūrybiškumą skatinančią atmosferą, darbuotojai pripažįsta, kad bendravimas su paslaugų gavėjais, jų tėvais, globėjais, rūpintojais, bendradarbiais ir / ar kitais asmenimis grindžiamas asmens orumo, pasitikėjimo bei bendražmogiškomis vertybėmis.
 - 3.3. **Atsakomybė.** Darbuotojai dirba kaip profesionalai, pagal galimybes atnaujina savo profesines žinias, kelia profesinę kvalifikaciją, tobulina įgūdžius, reikalingus siekiant kokybiškai atlikti savo darbą, vadovaujasi komandinio darbo principu.
 - 3.4. **Teisingumas.** Darbuotojai pripažįsta paslaugų gavėjų poreikių įvairovę, atsižvelgia į kiekvieno vertybines nuostatas bei socialinius įgūdžius ir yra nešališki vertindami jų poreikius, polinkius, pasiekimus, pažangą, jų dalyvavimą bendruomenės gyvenime ar konfliktų sprendime.
 - 3.5. **Nesavanaudiškumas.** Darbuotojai savo kalba, veiksmais ar sprendimais nediskriminuoja asmenų dėl lyties, seksualinės orientacijos, amžiaus, rasės, religijos, odos spalvos, tautybės. Jie pripažįsta visus asmenis, kuriems yra reikalinga pagalba. Santykiai yra grindžiami atsidavimu ir nuoširdumu.
 - 3.6. **Konfidencialumas.** Darbuotojai, susipažinę su informacija Įstaigoje, neturi teisės jos skelbti ar panaudoti savo asmeniniams, kitų asmenų interesams tenkinti. Darbuotojai gerbia informacijos slaptumą ir konfidencialumą.

- 3.7. **Žmogaus teisių pripažinimas.** Darbuotojai nepažeidžia žmogaus teisių ir teisėtų interesų, vadovaujasi lygiateisiškumo ir nediskriminavimo nuostatomis ir siekia, kad rasiniai, kalbiniai, socialiniai, religiniai arba kiti veiksniai nedarytų įtakos jų elgesiui profesinėje veikloje.
- 3.8. **Atidumas ir solidarumas.** Darbuotojai su bendradarbiais, paslaugų gavėjais, jų tėvais, globėjais, rūpintojais ir / ar kitais asmenimis bendrauja pagarbiai, taktiškai, taip siekdami geros paslaugų gavėjų savijautos, savo empatija ir veiksmais parodydami, jog supranta jų emocinę būseną.
- 3.9. **Lojalumas.** Darbuotojai garbingai laikosi susitarimų ir įsipareigojimų Įstaigai, nuolat siekia gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir veiksmingumą.

III. DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKIAI

4. Įstaigos darbuotojai:

- 4.1. stengiasi, kad kolektyve vyrautų savitarpio pasitikėjimas, vengia bet kokių priekabiavimo formų: žeminimo, įžeidimo, bendradarbių darbo ar pasiekimų menkinimo, apkalbų, šmeižimo, reputacijos menkinimo ir panašiai;
- 4.2. tarpusavio santykiai taktiški, draugiški, mandagūs, grindžiami geranoriškumu, pasitikėjimu;
- 4.3. padeda vieni kitiems darbo veikloje, keičiasi įgyta profesine patirtimi, žiniomis;
- 4.4. susilaiko nuo bet kokių viešų pasisakymų ar svarstymų apie bendradarbius (jų asmeninį gyvenimą, ligas), jų kompetenciją;
- 4.5. laikosi solidarumo su bendradarbiais, gina juos nuo nepagrįstos kritikos, neigiamos įtakos;
- 4.6. puoselėja pagarbūs santykius su visais Įstaigos darbuotojais nepaisant tautybės, rasės, lyties, socialinės padėties, politinių pažiūrų;
- 4.7. nereiškia paniekos, vengia įžeidinėti, žeminti, tyčiotis, šaukti ar kalbėti pakeltu tonu, plūsti, vartoti fizinį ar psichologinį smurtą prieš kitus Įstaigos darbuotojus.
- 4.8. praneša tiesioginiam savo vadovui apie bendradarbių nekompetentingumą, neteisėtą ir netinkamą elgesį;
- 4.9. nevykdo tiesioginio vadovo pavedimo, jei pavedimas verčia pažeisti įstatymus ir šį Aprašą. Apie tokį pavedimą praneša Įstaigos direktoriui;
- 4.10. su Įstaigos direktoriumi bendrauja mandagiai ir vykdo visus teisėtus jo nurodymus.

5. Įstaigos direktorius:

- 5.1. užtikrina kolektyve darbingą ir draugišką aplinką, operatyviai ir nešališkai sprendžia konfliktus, analizuoja jų priežastis ir jas šalina;
- 5.2. netoleruoja asmens įžeidinėjimo, jo orumo ar garbės žeminimo, kuria saugią darbo aplinką;
- 5.3. pastabas dėl darbuotojų klaidų, darbo trūkumų reiškia mandagiai;
- 5.4. užtikrina skaidrią Įstaigos veiklą, kad kuo efektyviau būtų panaudotos kiekvieno darbuotojo galimybės ir kvalifikacija;
- 5.5. deramai vertina darbuotojo pasiekimus;
- 5.6. skatina darbuotojus reikšti savo nuomonę darbo klausimais.

6. Darbo metu kilę darbuotojų tarpusavio nesutarimai sprendžiami nedelsiant jų pačių pastangomis, esant reikalui kreipiamasi į tiesioginį vadovą.
7. Darbuotojų tarpusavio ar vieni kitiems pavaldžių darbuotojų, psichologinis ar fizinis smurtas, priekabiavimas (įskaitant seksualinį), žeminimas ar mobingas laikomas grubiu etikos ir darbo

drausmės pažeidimu ir netoleruojamas Įstaigoje. Tokie ir panašūs veiksmai gali būti pagrindas drausminėms ar teisės aktų nustatytoms atsakomybės priemonėms taikyti.

IV. DARBUOTOJŲ ELGESYS SU PASLAUGŲ GAVĖJAIS, JŲ GLOBĖJAIS, RŪPINTOJ AIS, ŠEIMOS NARIAIS IR / AR ARTIM AIS GIMINAIČIAIS

8. Puoselėja pagarbius santykius su kiekvienu paslaugų gavėju, jo globėju, rūpintoju, šeimos nariais ir/ar artimais giminaičiais, nepažeidžia jų orumo, demokratinių ir asmens laisvės teisių.
9. Nereiškia paniekos, vengia įžeidinėti, žeminti, tyčiotis, šaukti ar kalbėti pakeltu tonu, plūsti, vartoti fizinį ar psichologinį smurtą prieš paslaugų gavėjus, jų globėjus, rūpintojus, šeimos narius ir/ar artimus giminaičius.
10. Neaptarinėja ir nediskutuoja su paslaugų gavėjais apie bendradarbių darbo metodus, kokybę, ligas, asmeninį gyvenimą.
11. Puoselėja pagarbius santykius su visais paslaugų gavėjais, jų globėjais, rūpintojais, šeimos nariais ir/ar artimais giminaičiais, nepaisydami tautybės, rasės, lyties, socialinės padėties, politinių pažiūrų.
12. Pripažįsta kiekvieno paslaugų gavėjo teisę būti savitam ir skirtingam, nesivadovauja išankstinėmis nuostatomis.
13. Užtikrina kiekvieno paslaugų gavėjo teisę į orų savo emocinių, fizinių, socialinių poreikių patenkinimą.
14. Orientuojasi į paslaugų gavėjų interesus, organizuoja naujas veiklas, skatinančias jų įgalinimą.

V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ELGESYS

15. Paslaugų gavėjai elgiasi mandagiai ir kultūringai.
16. Gerbia kitų paslaugų gavėjų, darbuotojų nuomonę, kiekvieno jų teisę būti savitu ir skirtingu, nesityčioja iš aplinkinių.
17. Informuoja darbuotojus apie nepagarbų elgesį ar patiriamą smurtą.
18. Nemeluoja darbuotojams, paslaugų gavėjams ar jų globėjams, rūpintojams, šeimos nariams ir/ar artimiesiems giminaičiams, neima svetimų daiktų be leidimo.
19. Kuria ir puoselėja saugią ir etišką aplinką, gerbia save ir aplinkinius, o suklydus, pripažįsta savo klaidas, prisiima atsakomybę už savo veiksmus.
20. Gerbia Įstaigos darbuotojų darbą, vykdo jų teisėtus nurodymus.
21. Tausoja savo ir kitų sveikatą, laikosi asmens higienos normų.
22. Laikosi Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių reikalavimų.
23. Atsakingai elgiasi Įstaigoje ir už jos ribų.
24. Puoselėja pagarbius santykius su visais Įstaigos darbuotojais, kitais paslaugų gavėjais, jų globėjais, rūpintojais, šeimos nariais ir / ar artimais giminaičiais, nepaisant tautybės, rasės, lyties, socialinės padėties, politinių pažiūrų.
25. Leidžia darbuotojams vykdyti jų tiesiogines pareigas.

VI. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GLOBĖJŲ, RŪPINTOJŲ, ŠEIMOS NARIŲ IR / AR ARTIMŲ GIMINAIČIŲ ELGESYS

26. Įstaigos paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir/ar artimi giminaičiai:

26.1. gerbia Įstaigos darbuotojus, bendrauja ir elgiasi pagarbiai, netrukdo jų darbo eigai ir nedaro psichologinio bei moralinio spaudimo dėl paslaugų teikimo ar sprendimų priėmimo;

26.2. laikosi Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių, Įstaigoje lankosi blaivūs, negali būti pavartoję ir/ar apsvaigę nuo psichiką veikiančių medžiagų, nepažeidžia nustatytos tvarkos reikalavimų Specialiosiose dirbtuvėse bei grupinio gyvenimo namuose, netrikdo darbuotojų ir paslaugų gavėjų ramybės.

26.3. pagarbiai bendradarbiauja su Įstaigos darbuotojais, nepažeidžia jų teisių ir prisideda prie paslaugų gavėjo gerovės, saugumo bei konstruktyvaus bendravimo užtikrinimo.

27. Šių reikalavimų nesilaikymas, paslaugų gavėjų globėjams, rūpintojams, šeimos nariams ir/ar kitiems giminaičiams, gali būti pagrindas riboti bendravimo formą ar laiką, apie tai informuojant globėjus / rūpintojus ir / ar atsakingas institucijas.

VII. APRAŠO LAIKYMOSI KONTROLĖ IR PRIEŽIŪRA

28. Aprašo reikalavimų laikymąsi kontroliuoja darbuotojų tiesioginiai vadovai (kartą per metus primena darbuotojams Aprašo reikalavimus).

29. Laikymasis šio Aprašo reikalavimų – asmeninis darbuotojo, siekiančio tinkamai ir kokybiškai atlikti savo pareigas, įsipareigojimas.

30. Darbuotojo elgesys, pažeidžiantis šio Aprašo reikalavimus, yra pagrindas taikyti drausminio poveikio priemones.

31. Drausminio poveikio priemonės skiriamos Darbo kodekse bei Įstaigos darbuotojų darbo pareigų pažeidimo fiksavimo, tyrimo ir darbuotojų įspėjimo dėl įvykdytų pažeidimų tvarkos apraše nustatyta tvarka.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Aprašas gali būti koreguojamas, keičiamas, papildomas pasikeitus Lietuvos Respublikos įstatymams, teisiniams aktams ir kitais atvejais.

33. Aprašo reikalavimai privalomi ir taikomi visiems Įstaigos darbuotojams, paslaugų gavėjams, jų globėjams, rūpintojams, šeimos nariams ir / ar artimiems giminaičiams.

34. Paslaugų gavėjai su šiuo Aprašu (jo pakeitimais, papildymais) supažindinami žodžiu susirinkimo metu arba individualiai, jiems suprantama kalba.

35. Įstaigos paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir/ar artimi giminaičiai su šiuo Aprašu (jo pakeitimais, papildymais) supažindinami žodžiu susirinkimo metu.

36. Su šiuo Aprašu (jo pakeitimais, papildymais) Įstaigos darbuotojai supažindinami pagal Įstaigoje nustatytą tvarką.
