

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS GLOBOS NAMŲ ETIKOS IR GEROVĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės globos namų etikos ir gerovės politika įtvirtina Šiaulių miesto savivaldybės globos namų veiklos vertybinius principus, dalykinio elgesio nuostatas, reglamentuoja svarbiausias vengtino elgesio normas, kurių tiesiogiai nenustato Lietuvos Respublikos teisės aktai, darbo sutartys ir įstaigos vidaus tvarkos dokumentai.
2. Etikos politikos paskirtis – pripažinti, palaikyti ir puoselėti teisingumą, sąžiningumą, pagarbą žmogui, toleranciją, profesinę ir pilietinę atsakomybę, tiesos siekimą, kurti demokratišką, pasitikėjimą ir kūrybingumą skatinančią atmosferą įstaigoje.
3. Etikos politikoje vartojamos pagrindinės sąvokos:
 - 3.1. Darbuotojas – asmuo, su Globos namais susijęs darbo santykiais.
 - 3.2. Paslaugų gavėjas – asmuo, laikinai ar nuolat gyvenantis Globos namuose ir gaunantis sutartas socialines paslaugas.
 - 3.3. Suinteresuoti asmenys – paslaugų gavėjų artimieji (globėjai), socialiniai partneriai ir kiti asmenys.

II. ETIKOS KODEKSAS

4. **Pagarba žmogaus orumui.** Visi darbuotojai privalo gerbti kiekvieno paslaugos gavėjo ir kolegos orumą, nepriklausomai nuo jų tautybės, religijos, lyties, amžiaus, negalios ar kitų savybių. Visi klientai ir kolegos turi teisę į pagarbą ir žmogišką elgesį.
5. **Konfidencialumas.** Darbuotojai privalo laikytis griežto konfidencialumo principų. Asmens duomenys ir kitos jautrios informacijos apie paslaugų gavėjus turi būti saugomos ir gali būti atskleistos tik teisėtai ir būtinais atvejais.
6. **Profesionalumas.** Visi darbuotojai privalo vykdyti savo užduotis atsakingai, laikytis aukštų profesionalumo standartų, būti kompetentingi savo srityje ir teikti paslaugas pagal galiojančius teisės aktus ir organizacijos taisykles.
7. **Empatija ir palaikymas.** Darbuotojai turi stengtis suprasti paslaugų gavėjų poreikius, demonstruoti empatiją ir pasiūlyti tinkamą pagalbą. Tai apima ne tik fizinę pagalbą, bet ir emocinę bei psichologinę paramą.
8. **Atsakomybė.** Darbuotojai atsako už savo veiksmus ir sprendimus. Jei padaroma klaidų, jos turi būti pripažįstamos ir imamasi veiksmų jas ištaisyti. Kiekvienas darbuotojas turi siekti aukščiausios kokybės paslaugų teikimo.
9. **Bendradarbiavimas.** Organizacijos tikslų siekiama tik bendradarbiaujant. Skatiname komandinį darbą ir pagarbų bendravimą su kolegomis ir paslaugų gavėjais. Geras bendradarbiavimas užtikrina geresnius rezultatus ir didesnę paslaugų gavėjų pasitenkinimą.
10. **Saugumo užtikrinimas.** Visi darbuotojai turi laikytis saugos ir sveikatos normų tiek savo, tiek paslaugų gavėjų apsaugai. Turime užtikrinti, kad darbo aplinka būtų saugi ir komfortiška visiems, tiek darbuotojams, tiek paslaugų gavėjams.

III. DARBUOTOJO IR PASLAUGŲ GAVĖJO (JO ARTIMUJŲ/GLOBĖJŲ) BENDRAVIMO ETIKA

11. Darbuotojas, bendraudamas su paslaugų gavėju (jo artimuoju/globėju), įsipareigoja:

- 11.1. Paslaugų gavėjo informuotumo ir savarankiškumo skatinimas: darbuotojai turi užtikrinti, kad paslaugų gavėjai būtų gerai informuoti apie savo tikslus, teisės ir galimybes. Tikslai turi būti aiškūs ir suprantami, kad paslaugų gavėjas galėtų aktyviai dalyvauti sprendimų priėmimo procese.
- 11.2. Įvertinimas ir nuolatinis grįžtamasis ryšys: darbuotojai privalo reguliariai vertinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą paslaugomis ir teikti grįžtamąjį ryšį apie pasiektus rezultatus, taip užtikrinant nuolatinį paslaugų kokybės gerinimą.
- 11.3. Pagarba ir atsakomybė: darbuotojai turi užtikrinti, kad paslaugų gavėjas jaustųsi gerbiamas ir saugus, ne tik psichologiškai, bet ir fiziškai, laikantis visų saugos ir sveikatos standartų.
- 11.4. Siekia paslaugų gavėjų gerovės, kuria palaiko ir stiprina abipusiu pasitikėjimu ir pagarba pagrįstus santykius;
- 11.5. Pagarbiai elgiasi ir vienodai padeda visiems paslaugų gavėjams, nepaisant tautybės, rasės, lyties, socialinės padėties, politinių pažiūrų;
- 11.6. Užtikrinti asmens duomenų saugumą: nesant specialaus pagrindo (paslaugų gavėjo sutikimo, teisinio pagrindo), neatskleisti informacijos apie jį kitiems asmenims;
- 11.7. Esant konfliktinėm(i)s aplinkybėm(i)s: elgtis objektyviai ir nešališkai, išklausti abiejų pusių argumentus, ir ieškoti (objektyvaus) priimtino sprendimo;
- 11.8. Netoleruoti atvejų, kurie gali būti susiję su korupcija, sukčiavimu arba mėginimu daryti neteisėtą poveikį Globos namų bendruomenės nariui.

IV. DARBUOTOJŲ BENDRAVIMO ETIKA

12. Bendraujant su kolegomis:
 - 12.1. Vengia bet kokių priekabiavimo formų: žeminimo, įžeidimo, bendradarbio darbo ar pasiekimų menkinimo, apkalbų ir šmeižimo, reputacijos menkinimo;
 - 12.2. Pripažinti vienas kitų nuomones bei veiklos skirtumus, pagrįstą kritiką reiškiamą įvairiais būdais;
 - 12.3. Netoleruoti neetiško bendradarbio elgesio;
 - 12.4. Nesutikimą su kolegų nuomone, pastabas dėl jų darbo rezultatų arba profesinės veiklos trūkumų - stengtis išsakyti asmeniškai, nuomonę reikšti korektiškai;
 - 12.5. Laikosi solidarumo su savo bendradarbiais, gina juos nuo nepagrįstos kritikos ir neigiamos įtakos;
 - 12.6. Praneša tiesioginiam vadovui apie bendradarbių nekompetentingumą, neteisėtą, netinkamą elgesį;
 - 12.7. Nenaudoti įstaigos vardo darbo, politinei, religinei veiklai;
 - 12.8. Skleisti gerą patirtį, dalytis ja su kolegomis, ypač su mažesnę patirtį ir kvalifikaciją turinčiais bendradarbiais;
 - 12.9. Būti tvarkingam, dėvėti švarią, darbo pobūdį atitinkančią aprangą, darbuotojų apranga neturi sukelti paslaugų gavėjų ir kitų darbuotojų dviprasmiškų jausmų;
 - 12.10. Pastebėjus psichologinio, ar fizinio smurto atvejus, kiek įmanoma greičiau sustabdyti netinkamą asmens elgesį, kuris žemina paslaugų gavėją, darbuotoją, žeidžia jo vertę ir orumą, ir kreiptis į vadovą.
13. Globos namų direktorius ir skyrių vadovai įsipareigoja:
 - 13.1. Stengiasi sukurti kolektyve darbingą ir draugišką aplinką, užkirsti kelią konfliktams, šalinti nesutarimų priežastis;
 - 13.2. Netoleruoja asmens įžeidinėjimo, jo orumo ar garbės žeminimo;
 - 13.3. Pastabas dėl darbuotojų klaidų ir darbo trūkumų reiškia mandagiai ir, jei nėra būtina, ne viešai;
 - 13.4. Viešai nereiškia savo palankumo ar nepalankumo Įstaigos darbuotojams;
 - 13.5. Stengiasi darbą paskirstyti tolygiai, kad kuo efektyviau būtų panaudotos kiekvieno darbuotojo galimybės ir kompetencija;

- 13.6. Deramai įvertina darbuotojų darbo pasiekimus;
- 13.7. Skatina Globos namų darbuotojus reikšti savo nuomonę darbo klausimais ir ją išsakyti.

VI. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR JŲ ARTIMŲJŲ BENDRAVIMO ETIKA

- 14. Paslaugų gavėjai turi:
 - 14.1. Laikytis paslaugų gavėjų vidaus tvarkos taisyklių ir nepažeidinėti viešosios tvarkos reikalavimų;
 - 14.2. Suteikti Globos namų vadovui arba socialiniam darbuotojui darbui reikalingą informaciją;
 - 14.3. Naudotis savo teisėmis jomis nepiktnaudžiaujant;
 - 14.4. Pagarbiai elgtis su visais Įstaigos bendruomenės nariais – darbuotojais, kitais paslaugų gavėjais, partneriais;
 - 14.5. Laikytis asmens higienos normų;
 - 14.6. Neimti ir savo tikslams naudoti svetimų daiktų be leidimo;
 - 14.7. Tausoti Įstaigos turtą ir jo nesisavinti;
 - 14.8. Nebūti apsvaigusių nuo alkoholio ar kitų psichotropinių medžiagų;
 - 14.9. Informuoti darbuotojus apie nepagarbų elgesį ar patiriamą smurtą.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 15. Etikos ir gerovės politika skelbiama viešai.
 - 16. Kiekvienas bendruomenės narys privalo savo veikloje vadovautis šia Etikos ir gerovės politika.
 - 17. Lengvai suprantama kalba etikos kodeksas pateikiamas šios politikos prieduose.
-





