



PATVIRTINTA

VšĮ „Vilties žiedas“ gen. direktoriaus

2024 m. sausio 10 d. įsakymu Nr. IV/24/01/10-01

Generalinė direktorė
Ar. Jūratė Savickienė

VŠĮ „VILTIES ŽIEDAS“ DARBUOTOJŲ ETIKOS KODEKSAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vilties žiedas“ (toliau – VšĮ „Vilties žiedas“) darbuotojų etikos kodeksas (toliau – Etikos kodeksas) nustato pagrindinius VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų profesinės etikos reikalavimus, darbo etikos principus, vertybes, elgesio normas ir Etikos kodekso priežiūros nuostatas.

2. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojai (toliau – Darbuotojai) privalo laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, dorai ir sąžiningai atlikti profesines pareigas, būti objektyvūs ir nepriklausomi, įsipareigoti siekti etiško ir profesionalaus elgesio su asmenimis, šeimomis, asmenų (šeimų) grupėmis ir bendruomenėmis (toliau – Paslaugų gavėjas), kolegomis, kitomis įstaigomis ir (ar) organizacijomis, visuomene.

3. Etikos kodekse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatyme, Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatyme ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS DARBUOTOJŲ PROFESINIO ELGESIO ETIKOS PRINCIPAI

4. Pagrindiniai VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų profesinio elgesio etikos principai yra šie:

4.1. **Pagarba asmens orumui ir žmogaus teisėms.** Darbuotojai turi:

4.1.1. gerbti asmens orumą ir jo teises, nepaisydami asmens amžiaus, lyties, lytinės orientacijos, negalios, rasės ar etninės priklausomybės, religijos, įsitikinimų;

4.1.2. su kiekvienu asmeniu elgtis rūpestingai ir pagarbiai, atsižvelgdami į individualius asmenų skirtumus ir kultūrinę bei etninę įvairovę.

4.2. **Nešališkumas.** Darbuotojai privalo:

4.2.1. puoselėti pagarbų požiūrį į visus Paslaugų gavėjus, nepaisydami jų turtinės padėties ir socialinės kilmės, tautybės, rasės, lyties, kalbos, amžiaus, politinių pažiūrų, religinių įsitikinimų, seksualinių ar kitokių nuostatų;

4.2.2. būti objektyvūs ir neturėti asmeninio išankstinio nusistatymo dėl Paslaugų gavėjo;

4.2.3. pateikti tokią informaciją, kuri padėtų Paslaugų gavėjui priimti tinkamiausią sprendimą;

4.2.4. nedemonstruoti savo simpatijų ar antipatijų ir išskirtinio dėmesio atskiriems Paslaugų gavėjams;

4.2.5. konfliktinėse situacijose išklausyti abiejų pusių argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo;

4.2.6. nusišalinti nuo sprendimo priėmimo, kai yra pažeista psichologinė pusiausvyra arba tenka priimti sprendimą, susijusį su savo šeimos nario arba kito artimo asmens interesais.

4.3. **Sąžiningumas.** Darbuotojai privalo:

4.3.1. savo profesinėje veikloje ir visuomeniniame gyvenime elgtis sąžiningai, garbingai ir atsakingai prieš save ir kitus;

4.3.2. dalyvauti tik teisėtuose, socialinio darbo vertybes ir principus atitinkančiuose susivienijimuose ar veiklose;

4.3.3. skatinti VšĮ „Vilties žiedas“ etišką veikimą.

4.4. **Nesavanaudiškumas.** Darbuotojai turi:

4.4.1. siekti užtikrinti geriausią Paslaugų gavėjų interesą;

4.4.2. nesinaudoti savo darbine padėtimi;

4.4.3. siekdami paveikti kitų asmenų sprendimą, neturėti asmeninių interesų ir nesiekti naudoti savo, savo šeimai, artimiesiems;

4.4.4. dirba Paslaugų gavėjų ir visuomenės labui.

4.5. **Skaidrumas.** Darbuotojai turi:

4.5.1. veikti skaidriai ir vengti 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;

4.5.2. Paslaugų gavėjams teikti objektyvią ir išsamią informaciją apie teikiamas socialines paslaugas, aiškinami ir pagrindžiami sprendimai bei jų motyvai (nepažeidžiant konfidencialumo principo). Informacija turi būti pateikiama glaustai, lengvai prieinama ir suprantama forma, aiškia ir paprasta kalba ir (ar) vizualinėmis priemonėmis.

4.6. **Atsakingumas.** Darbuotojai turi:

4.6.1. siekti Paslaugų gavėjų 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;

4.6.2. atsisakyti vykdyti galimai neteisėtus pavedimus, o, pavedimui vykdyti trūkstant įgūdžių, išteklių ir (ar) profesinių kompetencijų, apie tai informuoti savo tiesioginį vadovą.

4.7. **Konfidencialumas.** Darbuotojai privalo:

4.7.1. užtikrinti, kad iš Paslaugų gavėjų ir suinteresuotų šalių gauta informacija išliktų konfidenciali. Konfidencialią informaciją socialinių paslaugų srities darbuotojai gali atskleisti tik tada, jei akivaizdžiai gresia rimtas pavojus visuomenei, Paslaugų gavėjų ar kitų asmenų sveikatai ir (ar) gyvybei, nepažeidus konfidencialumo neįmanoma išvengti žalos ir tuomet, kai konfidencialią informaciją atskleisti įpareigoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai. Pastaruoju atveju Darbuotojai turi pateikti tik su konkrečiu atveju (byla ar pan.) tiesiogiai susijusią konfidencialią informaciją;

4.7.2. informuoti Paslaugų gavėjus ir jų teisėtus atstovus (jei tokie yra), apie konfidencialumą ir aplinkybes, kurioms esant, Darbuotojai gali atskleisti konfidencialią informaciją.

III SKYRIUS DARBUOTOJŲ PROFESINĖS ETIKOS PRINCIPAI

5. Pagrindiniai VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų profesinės etikos principai yra šie:

5.1. **Pagarba žmogaus teisėms, demokratijos principams.** Darbuotojai turi:

5.1.1. gerbti asmens orumą, privatumą ir savarankiškumą;

5.1.2. gerbti Paslaugų gavėjų įvairovę, skirtingas kultūras ir vertybes;

5.1.3. priimti visus Paslaugų gavėjus lygiaverčiai;

- 5.1.4. skatinti socialiai atsakingą Paslaugų gavėjų apsisprendimą.
- 5.2. **Socialinio teisingumo siekimas ir solidarumo stiprinimas.** Darbuotojai turi:
- 5.2.1. skatinti visuomenės nepakantumą socialiniam neteisingumui ir diskriminacijai;
- 5.2.2. skatinti visuomenės toleranciją ir jautrumą socialiai pažeidžiamiems asmenims;
- 5.2.3. siekti stiprinti visuomenės solidarumą individualiais veiksmais ir pasitelkdam kolektyvines iniciatyvas, kad socialinės, politinės ir ekonominės struktūros taptų teisingesnės;
- 5.2.4. užtikrinti lygias galimybes į informacijos, paslaugų, išteklių prieinamumą ir sprendimų priėmimą bei prasmingą visų žmonių socialinį dalyvavimą;
- 5.2.5. skatinti visuomenėje savanorystę ir į(si)traukimą į socialinės gerovės plėtotę ir palankios aplinkos visiems asmenims ir socialinės grupės bei bendruomenės kūrimą.
- 5.3. **Asmens socialinis dalyvavimas ir savarankiškumo skatinimas.** Darbuotojai turi:
- 5.3.1. siekti užtikrinti Paslaugų gavėjo autonomiją ir teisę dalyvauti teikiant paslaugas ir priimanč pagrįstus sprendimus;
- 5.3.2. gerbti ir skatinti 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;
- 5.3.3. siekti įgalinti Paslaugų gavėjus spręsti savo tarpusavio santykių ir socialines problemas;
- 5.3.4. siekti didinti Paslaugų gavėjų gebėjimus ir galimybes keistis ir tenkinti savo poreikius.
- 5.4. **Žmogiškųjų santykių svarba.** Darbuotojai turi:
- 5.4.1. kurti empatišką, pasitikėjimu grįstą santykį su Paslaugų gavėjais;
- 5.4.2. įtraukti Paslaugų gavėjus į pagalbos procesą kaip partnerius, skatinti asmenų (šeimų) socialinį dalyvavimą ir savarankiškumą;
- 5.4.3. išklausti ir teikti patikimą informaciją Paslaugų gavėjams, sudarydami sąlygas priimti tinkamiausią sprendimą;
- 5.4.4. siekti stiprinti žmonių tarpusavio santykius, kryptingai stengdamiesi skatinti, atkurti, palaikyti ir didinti asmenų (šeimų) gerovę.
- 5.5. **Nuolatinis profesinių kompetencijų tobulinimas ir dalijimasis gerąja profesine patirtimi.** Darbuotojai turi:
- 5.5.1. nuolat siekti tobulinti savo profesines žinias bei įgūdžius ir pritaikyti juos praktikoje, taikyti mokslinėmis žiniomis grįstus profesinės veiklos metodus;
- 5.5.2. analizuoti savo profesinėje veikloje priimamus sprendimus, atliekamus veiksmus, pasiektus rezultatus ir nuolat tobulinti profesinę kompetenciją;
- 5.5.3. dalintis savo profesinėmis žiniomis ir įgūdžiais, gerąja darbo patirtimi;
- 5.5.4. domėtis naujausiomis profesinėmis žiniomis ir jas kurti, dalyvaujant profesinėse ir mokslinėse konferencijose, seminaruose, mokymuose, supervizijose, intervizijose.

IV SKYRIUS

DARBUOTOJŲ ETINĖ ATSAKOMYBĖ PASLAUGŲ GAVĖJAMS

6. Darbuotojai privalo:
- 6.1. gerbti visus Paslaugų gavėjus, kuriems reikia jų pagalbos, neatsižvelgdami į jų amžių, lytį, tautybę, tikėjimą, politinius įsitikinimus, odos spalvą, socialinę padėtį, seksualinę orientaciją bei kitus požymius, būti lojaliems socialinių paslaugų gavėjams, teikti pirmenybę geriausiems paslaugų gavėjų interesams ir veikti gavė paslaugų gavėjų sutikimą, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymuose

nurodytus atvejus, kai iškyla galima grėsmė paslaugų gavėjams ir (ar) aplinkiniams;

6.2. įvertinti ir skatinti pačių Paslaugų gavėjų galimybes savarankiškai įveikti iškilusias socialines problemas;

6.3. imtis reikalingų priemonių, taikyti alternatyvios komunikacijos ar kitus būdus, padedančius Paslaugų gavėjams išreikšti savo valią ir sprendimus, užtikrinti geriausius Paslaugų gavėjų interesus ir teises;

6.4. informuoti Paslaugų gavėjus apie galimą suteikti pagalbą ir siekti, kad jie dalyvautų planuojant ir teikiant socialines paslaugas, vertinant suteiktos pagalbos kokybę;

6.5. išsamiai ir suprantamai teikti Paslaugų gavėjams informaciją apie jų teises, galimybes bei su tuo susijusias pareigas ir atsakomybę;

6.6. suteikti Paslaugų gavėjams galimybę susipažinti su savo asmeniniais duomenimis, jei tai neprieštarauja Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodytiems atvejams;

6.7. palaikyti tik profesinius ryšius su Paslaugų gavėjais, nereikalauti ir neimti iš Paslaugų gavėjų atlygio jokia forma ir nesudaryti su jais jokių (ne)turtinių sandorių;

6.8. taikyti turimas žinias, deeskalacijos techniką įgūdžius, siekdami išvengti Paslaugų gavėjų agresyvaus elgesio išraiškų ir kartu su Paslaugų gavėjais spręsti tokias situacijas, jei jų iškyla;

6.9. gerbti Paslaugų gavėjų teisę į privatumą ir nereikalauti privačios informacijos, jei tai nėra būtina vertinant socialinių paslaugų poreikį, skiriant ar teikiant socialines paslaugas. Informuoti Paslaugų gavėjus apie informacijos rinkimo tikslą ir priežastį;

6.10. pasitelkti į pagalbą kitų sričių specialistus, siekdami užtikrinti geriausius Paslaugų gavėjų interesus.

V SKYRIUS

DARBUOTOJŲ ETINIAI SANTYKIAI SU KOLEGOMIS IR KITAI SPECIALISTAI

7. Darbuotojai, bendradarbiaudami su kitais VŠĮ „Vilties žiedas“ darbuotojais, kitų sričių specialistais ir (ar) kitomis įstaigomis, organizacijomis, privalo:

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

7.2. konsultuotis su kolegomis ir (ar) kitais specialistais, siekdami teigiamų Paslaugų gavėjų socialinės situacijos pokyčių;

7.3. pastebėję neetišką, nekompetentingą, žmogaus teises pažeidžiantį kolegų elgesį, informuoti vadovą, o šiam nesiėmus veiksmų – VŠĮ „Vilties žiedas“ etikos priežiūros komisiją;

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

VI SKYRIUS

DARBUOTOJŲ IR JŲ VADOVŲ PROFESINIAI SANTYKIAI

8. Darbuotojai privalo:

8.1. laikytis dvišalių susitarimų, sudarytų su VŠĮ „Vilties žiedas“;

8.2. didinti VŠĮ „Vilties žiedas“ teikiamų paslaugų veiksmingumą ir efektyvumą;

8.3. sąžiningai ir racionaliai disponuoti VŠĮ „Vilties žiedas“ finansiniais, materialiniais ir žmogiškaisiais ištekliais, efektyviai naudoti juos tik VŠĮ „Vilties žiedas“ numatytiems tikslams siekti.

9. VŠĮ „Vilties žiedas“ generalinis direktorius, jo pavaduotojas ir padalinių vadovai privalo:

9.1. užtikrinti bendradarbiavimu paremtą vadovavimo stilių, kuris skatina Darbuotojų

iniciatyvą ir savarankiškumą, leisti Darbuotojams, veikiant kartu, dalyvauti sprendžiant problemas, skatinti Darbuotojus reikšti savo nuomonę ir ją išklausti;

9.2. kurti vadovaujamame kolektyve darbingą ir draugišką aplinką, užkirsti kelią konfliktams, šalinti nesutarimų priežastis;

9.3. su pavaldžiais Darbuotojais bendrauti mandagiai, dalykiškai, aiškiai ir suprantamai duoti jiems nurodymus;

9.4. pastabas dėl pavaldžių Darbuotojų klaidų ir darbo trūkumų reikšti korektiškai, nedalyvaujant kitiems Darbuotojams ar kitiems asmenims;

9.5. skirstyti darbus vadovaujamame kolektyve taip, kad būtų efektyviai panaudotos kiekvieno pavaldaus Darbuotojo galimybės ir profesinė kvalifikacija, deramai įvertinti pavaldžių Darbuotojų darbo pasiekimus;

9.6. nereikšti savo simpatijų ir antipatijų pavaldiems Darbuotojams, vertinti pavaldžius Darbuotojus pagal jų profesines savybes;

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

9.8. aiškinti pavaldiems Darbuotojams apie aplaidaus ir netinkamo pareigų atlikimo žalą, skatinti pavaldžius Darbuotojus veikti pagal Etikos kodeksą;

9.9. skatinti pavaldžių Darbuotojus nuolat tobulinti profesinę kvalifikaciją, stengtis užtikrinti, kad pavaldūs Darbuotojai turėtų tinkamą darbo aplinką;

9.10. dalyvauti sprendžiant smurtines situacijas;

9.11. niekada jokia forma nekeršyti ir netaikyti Darbuotojams psichinės ir fizinės prievartos.

VII SKYRIUS

DARBUOTOJŲ ETINĖ ATSAKOMYBĖ SAVO PROFESINEI VEIKLAI IR PROFESINĖS KOMPETENCIJOS

10. Darbuotojai privalo:

10.1. nuolat tobulinti profesinę kompetenciją;

10.2. nepiktnaudžiauti Paslaugų gavėjo pasitikėjimu ir savo profesine padėtimi, nustatyti ribas tarp savo asmeninio gyvenimo bei profesinės veiklos ir jų laikytis;

10.2. ne darbo metu elgtis taip, kad jų veiksmai nemenkintų Įstaigos profesinės veiklos įvaizdžio;

10.3. gebėti išklausti, pagarbiai išsakyti ir konstruktyviai priimti profesinę kritiką;

10.4. gebėti profesionaliai ir atsižvelgus į individualius Paslaugų gavėjų poreikius teikti paslaugas;

10.5. gebėti atpažinti profesinės veiklos etines dilemas, jas įvertinti ir numatyti jų sprendimus.

IX SKYRIUS

ETIKOS KODEKSO PRIEŽIŪRA

11. Etikos kodekso priežiūrą atlieka nuolatinė VŠĮ „Vilties žiedas“ etikos priežiūros komisija, sudaryta VŠĮ „Vilties žiedas“ generalinio direktoriaus įsakymu (toliau – Komisija).

12. Komisija svarsto pasiūlymus tobulinti Etikos kodeksą arba pati inicijuoja jo papildymus ir pataisas ir teikia juos tvirtinti VŠĮ „Vilties žiedas“ generaliniam direktoriui.

13. Komisija priima ir svarsto pareiškimus apie Darbuotojų Etikos kodekso nuostatų pažeidimus. Anoniminiai pareiškimai nesvarstomi.

14. Pagrindai pradėti nagrinėjimą dėl Etikos kodekso pažeidimo:

14.1. asmens (pareiškėjo) rašytinis pareiškimas;

14.2. pranešime pateikti faktai;

14.3. visuomenės informavimo priemonėse pateikta informacija apie VšĮ „Vilties žiedas“ pažeistas Paslaugų gavėjo arba kitų asmenų teises;

14.4. kiti atvejai.

15. Komisija privalo išnagrinėti gautą pareiškimą, priimti sprendimą ir raštu (pasirašytu Komisijos pirmininko) atsakyti pareiškėjui arba suinteresuotajam asmeniui ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo pareiškimo gavimo dienos. Komisija pareiškimo išnagrinėjimo terminą gali pratęsti motyvuotu sprendimu.

16. Darbuotojas, dėl kurio gautas pareiškimas arba informacija, informuojamas apie jo turinį (pateikiama pareiškimo kopija). Jis pateikia raštu paaiškinimus per 5 (penkias) darbo dienas nuo informavimo dienos.

17. Darbuotojas turi teisę dalyvauti Komisijos posėdyje, kuriame svarstomas su juo susijęs pareiškimas arba informacija.

18. Komisijos nariai privalo laikytis konfidencialumo ir neskleisti informacijos apie tiriamą medžiagą, kai atliekamas tyrimas.

19. Komisija svarstomais klausimais priima sprendimus. Komisijos sprendimai yra teisėti, jei posėdyje dalyvauja ne mažiau kaip pusė Komisijos narių. Komisijos sprendimai priimami paprasta balsų dauguma. Jeigu posėdyje dalyvaujančių narių balsai pasiskirsto po lygiai, lemiamas yra Komisijos pirmininko balsas.

20. Nusprendusi, kad svarstyto asmens elgesys pažeidė Etikos kodeksą, Komisija, atsižvelgdama į pažeidimo pobūdį ir laipsnį, turi teisę taikyti šias priemones:

20.1. raštu įspėti Darbuotoją;

20.2. pasiūlyti VšĮ „Vilties žiedas“ generaliniam direktoriui paskirti vieną iš drausminių nuobaudų (pastabą, papeikimą, atleidimą iš darbo).

X SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Etikos kodekso nuostatos taikomos ir galioja visiems VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojams. Darbuotojai su šiuo Etikos kodeksu supažindinami pasirašytinai.

22. Už šio Etikos kodekso pažeidimus Darbuotojai atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

23. Etikos kodeksas skelbiamas viešai VšĮ „Vilties žiedas“ interneto svetainėje.