

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ETIKOS NUOSTATOS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Socialinių paslaugų teikimo etikos nuostatos (toliau – Nuostatos) nustato UAB „Paliatyvios pagalbos ir šeimos sveikatos centro“ (toliau – Įmonė) profesinės etikos reikalavimus, darbo etikos principus, vertybes ir elgesio normas, taikomas organizuojant ir teikiant socialines paslaugas.
2. Nuostatos taikomos visiems Įmonės darbuotojams, dalyvaujantiems organizuojant ar teikiant socialines paslaugas, taip pat savanoriams, praktikantams, pagal sutartis paslaugas teikiantiems ir kitiems asmenims tiek, kiek jie dalyvauja paslaugų teikime, bendrauja su paslaugų gavėjais arba dėl savo funkcijų gali sužinoti su jais susijusią informaciją.
3. Socialinių paslaugų srities darbuotojams, nurodytiems socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių ir atliekamų funkcijų sąraše (patvirtintame LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2014 m. spalio 13 d. įsakymu Nr. A1-487) tiesiogiai taikomas Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas (Nuostatų 3 Priedas). Kiti asmenys privalo laikytis ne žemesnio etiško elgesio standarto, nei nustatyta šiose Nuostatose.
4. Nuostatos taikomos teikiant socialinės globos ir kitas socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, nepriklausomai nuo paslaugos teikimo vietos, trukmės, finansavimo šaltinio ar paslaugų gavėjo savarankiškumo lygio.
5. Nuostatos parengtos vadovaujantis LR Konstitucija, LR Socialinių paslaugų įstatymu, LR Asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksu, Socialinės globos normų aprašu, Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašu ir kitais taikytiniais teisės aktais.
6. Nuostatos taikomos kartu su Įmonės vidaus tvarkos taisyklėmis, socialinių paslaugų gavėjų fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo užtikrinimo tvarkos aprašu, asmens duomenų apsaugą, apsaugą nuo smurto, skundų ir neigiamo pobūdžio įvykių valdymą reglamentuojančiais bei kitais susijusiais Įmonės vidaus dokumentais.

7. Nuostatose vartojamos sąvokos:

7.1. **etiškas elgesys** – pagarbus, sąžiningas, profesionalus, atsakingas ir žmogaus teisėmis grįstas elgesys, atitinkantis teisės aktus, profesines vertybes ir šias Nuostatas;

7.2. **etinė dilema** – situacija, kurioje susiduria dvi ar daugiau teisėtų vertybių, teisių, pareigų ar interesų ir nėra vieno akivaizdaus sprendimo;

7.3. **profesinės ribos** – ribos, padedančios išlaikyti aiškų darbuotojo profesinį vaidmenį, išvengti išnaudojimo, priklausomybės, interesų konflikto ir nepagrįsto asmeninio įsitraukimo;

7.4. **palaikomas sprendimų priėmimas** – pagalba paslaugų gavėjui suprasti informaciją, išreikšti valią ir priimti savo sprendimą, kiek įmanoma nepakeičiant jo sprendimo kito asmens sprendimu;

7.5. **neetiškas elgesys** – veiksmas ar neveikimas, pažeidžiantis profesinės etikos reikalavimus, darbo etikos principus, vertybes ar elgesio normas, net jei juo nepadarytas teisės pažeidimas.

8. Kitos Nuostatose vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos LR Socialinių paslaugų įstatyme ir kituose taikytinuose teisės aktuose.

II SKYRIUS

TIKSLAS, VERTYBĖS IR PROFESINĖS ETIKOS PRINCIPAI

9. Tikslas – užtikrinti teisingą, pagarbų ir profesionalų santykį tarp darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų artimųjų, kitų specialistų ir visuomenės, stiprinti paslaugų gavėjų pasitikėjimą bei nuosekliai gerinti socialinių paslaugų kokybę.

10. **Įmonės socialinių paslaugų teikimo etikos vertybės:**

- ❖ žmogaus orumas ir žmogaus teisės;
- ❖ asmens valia, savarankiškumas ir pasirinkimo laisvė;
- ❖ lygybė, įvairovė ir nediskriminavimas;
- ❖ rūpestingumas, empatija ir jautrumas;
- ❖ partnerystė, dalyvavimas ir bendradarbiavimas;
- ❖ profesionalumas, sąžiningumas ir patikimumas;
- ❖ atsakomybė, skaidrumas ir atskaitomybė;
- ❖ privatumas ir konfidencialumas;
- ❖ nuolatinis mokymasis;
- ❖ paslaugų kokybės gerinimas.

11. Pagrindiniai profesinio elgesio etikos principai:

- ❖ **Pagarba asmens orumui ir žmogaus teisėms** – kiekvienas žmogus laikomas lygiaverčiu, su juo elgiamasi rūpestingai ir pagarbiai, atsižvelgiant į individualumą ir įvairovę.
 - ❖ **Nešališkumas** – sprendimai grindžiami faktais, paslaugų gavėjo poreikiais ir teisėtais interesais, o ne simpatijomis, antipatijomis, stereotipais ar asmenine nauda.
 - ❖ **Sąžiningumas** – darbuotojas elgiasi garbingai, nemeluoja, nemanipuliuoja, pripažįsta klaidas ir neslepia paslaugų kokybei ar saugumui reikšmingų aplinkybių.
 - ❖ **Nesavanaudiškumas** – darbinė padėtis nenaudojama asmeninei ar kitų asmenų naudai, o profesiniai sprendimai priimami paslaugų gavėjo labui.
 - ❖ **Skaidrumas** – sprendimai ir jų motyvai paaiškinami aiškiai, kiek tai leidžia konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos reikalavimai, o interesų konfliktai atskleidžiami.
 - ❖ **Atsakingumas** – darbuotojas rūpestingai ir kompetentingai atlieka pareigas, atsako už savo veiksmus ir neveikimą, saugo dokumentus bei atsisako vykdyti galimai neteisėtą pavedimą.
 - ❖ **Konfidencialumas** – su paslaugų gavėju susijusi informacija saugoma ir atskleidžiama tik turint teisėtą pagrindą, tik tiek, kiek būtina konkrečiam tikslui pasiekti.
12. Paslaugų gavėjo geriausias interesas nustatomas individualiai, išklausanč jo valią ir pageidavimus, įvertinant teises, saugumą, galimas alternatyvas ir taikant mažiausiai teises ribojantį sprendimą. Paslaugų gavėjo geriausias interesas negali būti automatiškai sutapatinamas su darbuotojo, artimojo ar įmonės patogumu.
 13. Paslaugų gavėjo elgesys, susijęs su demencija, psichikos ar intelekto negalia, skausmu, komunikacijos sunkumais, krize ar kitu sveikatos sutrikimu, savaime nelaikomas neetišku. Tokiose situacijose darbuotojas pirmiausia vertina nepatenkintą poreikį, sveikatos ir aplinkos veiksnius, taiko deeskalaciją ir individualias pagalbos priemones.
 14. Abipusės pagarbos principai taikomi darbuotojų, paslaugų gavėjų, lankytojų ir kitų asmenų santykiams. Tačiau paslaugų gavėjo sveikatos būklė ar negalia negali tapti pagrindu atsisakyti jam teikti būtiną pagalbą, jį bausti, žeminti ar nepagrįstai riboti jo teises.

III SKYRIUS

ETIŠKO ELGESIO SU PASLAUGŲ GAVĖJ AIS REIKALAVIMAI

15. Darbuotojas paslaugų gavėją laiko aktyviu paslaugų teikimo partneriu, o ne vien priežiūros objektu, ir kiekvienoje situacijoje saugo jo orumą, teises, privatumą, pasirinkimo galimybę bei savarankiškumą.
16. Bendraudamas su paslaugų gavėju darbuotojas:
 - ❖ prisistato, paaiškina savo vaidmenį ir į asmenį kreipiasi jo pasirinktu vardu bei jam priimtina forma;
 - ❖ kalba tiesiogiai su paslaugų gavėju, o ne apie jį jo akivaizdoje, net jei pokalbyje dalyvauja atstovas ar artimasis;
 - ❖ kalba ramiai, aiškiai, pagarbiai ir suaugusiam žmogui tinkamu tonu, vengia familiarumo, infantilizuojančių kreipinių, etikečių, pašaipų ir menkinančių apibūdinimų;
 - ❖ duoda pakankamai laiko informacijai suprasti ir atsakyti, nepertraukia ir neapsimeta supratęs, jei kyla abejonių;
 - ❖ atsižvelgia į klausos, regos, kalbos, kognityvinius ir kitus komunikacijos poreikius, prireikus naudoja lengvai suprantamą kalbą, vaizdines ar alternatyvios komunikacijos priemones;
 - ❖ nevartoja pakelto tono, grasinimų, bauginimo, gėdinimo, kaltinimo, spaudimo ar manipuliavimo;
 - ❖ neaptarinėja paslaugų gavėjo asmeninių aplinkybių kitų paslaugų gavėjų, lankytojų ar pašalinių asmenų akivaizdoje;
 - ❖ patikrina, ar paslaugų gavėjas informaciją suprato taip, kaip ji buvo skirta, ir sudaro galimybę klausti.
17. Prieš teikdamas pagalbą darbuotojas paslaugų gavėjui suprantamai paaiškina, kas bus daroma, kodėl tai reikalinga, kokios yra pasirinkimo galimybės ir galimos pasekmės, bei, kiek tai įmanoma ir taikytina, gauna jo sutikimą.
18. Paslaugų gavėjo atsisakymas, nesutikimas ar kitokia nuomonė išklausomi ir vertinami be spaudimo ar grasinimo bloginti paslaugų teikimą. Jei atsisakymas gali sukelti reikšmingą žalą, darbuotojas paaiškina riziką, siūlo alternatyvas, konsultuojasi su kompetentingais specialistais ir dokumentuoja sprendimą teisės aktų bei įmonės vidaus dokumentų nustatyta tvarka.
19. Jeigu paslaugų gavėjui sunku suprasti informaciją ar išreikšti valią, darbuotojas pirmiausia taiko palaikomo sprendimų priėmimo priemones. Atstovo pagal įstatymą

ar artimojo dalyvavimas nepanaikina pareigos pagal paslaugų gavėjo gebėjimus išklausti jo nuomonę, stebėti nežodinę raišką ir į ją atsižvelgti.

20. Paslaugos planuojamos ir teikiamos individualiai, įtraukiant paslaugų gavėją į poreikių vertinimą, individualaus socialinės globos plano sudarymą, peržiūrą ir paslaugų kokybės vertinimą. Darbuotojas nefiksuoja asmens vardu tikslų ar susitikimų, kurių su juo neaptarė, išskyrus objektyviai pagrįstas ir dokumentuotas aplinkybes.
21. Pagalba teikiama tik tokia apimtimi, kokios paslaugų gavėjui faktiškai reikia. Darbuotojas neatlieka už asmenį veiksmų, kuriuos jis gali atlikti pats ar su nedidele pagalba, ir neskubina jo vien dėl darbo organizavimo patogumo.
22. Paslaugų gavėjui užtikrinamos individualius poreikius atitinkančios sąlygos ir pagrįstas pritaikymas. Negalia, amžius, sveikatos būklė, socialinė padėtis, lytis, lytinė orientacija, tautybė, kalba, religija, įsitikinimai ar kitos asmens savybės negali būti nepagrįstai blogesnio aptarnavimo, atskirties ar stereotipinio vertinimo pagrindas.
23. Paslaugų gavėjo fizinis, psichologinis ir dvasinis privatumas užtikrinamas Įmonės Socialinių paslaugų gavėjų fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo užtikrinimo tvarkos apraše nustatyta tvarka. Darbuotojas renka tik paslaugai būtinas privačias žinias ir paaiškina informacijos rinkimo tikslą.
24. Konfidenciali informacija atskleidžiama tik turint teisėtą pagrindą: kai to reikia teisėtai paslaugai suteikti, kai informaciją atskleisti įpareigoja teisės aktai arba kai būtina išvengti realios ir rimtos žalos asmens ar kitų asmenų gyvybei ar sveikatai. Visais atvejais atskleidžiama tik konkrečiam tikslui būtina informacija. Pradėdamas profesinį bendravimą darbuotojas paslaugų gavėjui ir, kai taikoma, jo atstovui suprantamai paaiškina konfidencialumo principą ir teisės aktuose nustatytas jo ribas.
25. Darbuotojas neaptarinėja paslaugų gavėjų koridoriuose, valgomajame, viešajame transporte, privačiuose pokalbiuose, socialiniuose tinkluose ar kitose vietose, kur informaciją gali išgirsti ar pamatyti jos neturintys teisės asmenys. Konfidencialumo pareiga išlieka pasibaigus darbo ar kitokiems santykiams ir po paslaugų gavėjo mirties.
26. Paslaugų gavėjas fotografuojamas, filmuojamas, įrašomas ar jo atvaizdas bei istorija viešinami tik turint teisėtą pagrindą ir laikantis asmens duomenų apsaugos reikalavimų. Sutikimas turi būti laisvas, konkretus, informuotas ir atšaukiamas. Atsisakymas negali lemti blogesnės paslaugų kokybės.

27. Draudžiama paslaugų gavėjus fotografuoti ar filmuoti asmeniniais įrenginiais, naudoti jų atpažįstamas istorijas privačiose paskyrose ar į nepatvirtintas skaitmenines sistemas, įskaitant dirbtinio intelekto priemones, kelti asmens duomenis, sveikatos duomenis, nuotraukas, dokumentus ar kitaip atpažįstamas situacijas.
28. Teikdamas intymią ar asmens higienos pagalbą darbuotojas:
- ❖ iš anksto paaiškina kiekvieną veiksmą ir stebi paslaugų gavėjo žodinį bei nežodinį sutikimą;
 - ❖ uždaro duris, naudoja širmą ar kitas privatumo priemones ir atidengia tik konkrečiam veiksmui būtiną kūno dalį;
 - ❖ užtikrina, kad patalpoje būtų tik būtini asmenys, ir, kai įmanoma, atsižvelgia į paslaugų gavėjo pageidavimą dėl pagalbą teikiančio darbuotojo lyties;
 - ❖ veikia ramiai, neskubina, nekommentuoja kūno, kvapo, negalios ar savarankiškumo ir niekada nefotografuoja ar nefilmuoja;
 - ❖ nutraukia veiksmą, jei paslaugų gavėjas išreiškia skausmą, baimę ar nesutikimą, išskyrus neatidėliotiną ir teisėtai pagrįstą pagalbą.
29. Draudžiama paslaugų gavėją užrakinti kambaryje, priverstinai izoliuoti, fiziškai suvaržyti ar vaistais kontroliuoti jo elgesį, išskyrus teisės aktuose aiškiai nustatytus, kompetentingų specialistų paskirtus ir dokumentuotus atvejus. Gydytojo nepaskirti vaistai negali būti siūlomi ar duodami.
30. Kylant agresijos, saviagresijos ar konflikto rizikai, darbuotojas pirmiausia taiko žinomus deeskalacijos būdus, mažina dirgiklius, išklauso, suteikia pasirinkimų, kviečia pagalbą ir veikia pagal individualų rizikos bei pagalbos planą. Po situacijos, kai tai saugu, ji aptariama su paslaugų gavėju ir komanda, ieškant prevencinių sprendimų.
31. Gerbiama paslaugų gavėjo kultūriniai, religiniai, dvasiniai, politiniai ir kiti teisėti įsitikinimai. Darbuotojas jų neprimeta, nemenkina ir nedaro spaudimo juos pasirinkti, keisti ar jų atsisakyti. Pageidaujama dvasinė pagalba organizuojama nepažeidžiant kitų asmenų teisių.
32. Bendraujant su paslaugų gavėjo artimaisiais ar atstovu pagal įstatymą, gerbiama paties paslaugų gavėjo valia ir teisė į konfidencialumą. Informacija teikiama tik teisę ją gauti turinčiam asmeniui ir tik būtina apimtimi. Nesutarimai sprendžiami ramiai, paaiškinant teisinį bei profesinį sprendimo pagrindą.
33. Darbuotojas palaiko tik profesinius santykius su paslaugų gavėju: nenaudoja jo priklausomumo ar pasitikėjimo, neužmezga seksualinių ar romantinių santykių,

nesiekia asmeninio palankumo, neįtraukia į savo šeimos ar verslo reikalus ir nesudaro su juo turtinių ar neturtinių sandorių.

34. Darbuotojas nereikalauja ir nepriima pinigų, paskolų, atlygio, vertingų dovanų, paslaugų, nuolaidų ar kitos asmeninės naudos iš paslaugų gavėjo ar jo artimųjų. Pasiūlius simbolinę, nedidelės vertės dovaną, darbuotojas paaiškina profesinių ribų reikalavimus ir informuoja tiesioginį vadovą. Bet koks sprendimas turi būti skaidrus ir negali daryti įtakos paslaugų teikimui.
35. Darbuotojas neskatina paslaugų gavėjo bendrauti per asmenines socialinių tinklų paskyras, nesidalija asmeniniais kontaktais ir nesusitinka privačiai, išskyrus iš anksto egzistavusį ryšį ar objektyviai būtiną, vadovui žinomą profesinę situaciją. Galimas interesų konfliktas nedelsiant atskleidžiamas.
36. Paslaugų gavėjo pinigai, dokumentai, turtas, drabužiai, pagalbinės ir komunikacijos priemonės naudojami tik jo interesais ir nustatyta tvarka. Draudžiama juos pasisavinti, skolintis, naudoti kitų asmenų poreikiams, slėpti ar atimti kaip poveikio priemonę.
37. Paslaugų gavėjo skausmas, nerimas, vienišumas, netektis, artėjanti mirtis ar gedėjimas vertinami rimtai ir jautriai. Darbuotojas neprimeta nepagrįstos vilties, neatsisako sunkaus pokalbio vien dėl asmeninio diskomforto, pagal kompetenciją suteikia pagalbą arba kreipiasi į tinkamą specialistą.
38. Darbuotojas laiku reaguoja į paslaugų gavėjo prašymus ir poreikius. Jei negali padėti iš karto ar neturi kompetencijos, tai aiškiai paaiškina, nurodo, kas ir kada padės, bei perduoda informaciją atsakingam asmeniui.
39. Paslaugų gavėjas turi teisę išsakyti nepasitenkinimą, teikti skundą ar pranešti apie neetišką elgesį. Už tai negali būti kerštauojama, bloginamos paslaugos, ribojamas bendravimas, asmuo menkinamas ar kitaip baudžiamas.
40. Darbuotojas, pastebėjęs galimą paslaugų gavėjo teisių pažeidimą, smurtą, išnaudojimą, aplaidumą ar neetišką elgesį, negali likti pasyvus: pagal kompetenciją sustabdo žalą, užtikrina saugumą, informuoja atsakingus asmenis ir veikia pagal atitinkamą įmonės procedūrą.

IV SKYRIUS

DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO, VADOVAVIMO IR PROFESINIAI SANTYKIAI

41. Darbuotojų santykiai grindžiami pagarba, pasitikėjimu, dalykiškumu, bendradarbiavimu ir bendra atsakomybe už paslaugų gavėjų gerovę. Profesiniai skirtumai ar nesutarimai sprendžiami neperkeliant jų į santykį su paslaugų gavėju.

42. Darbuotojas gerbia kolegų ir kitų specialistų kompetenciją, konsultuojasi, dalijasi reikšminga informacija teisėta ir būtina apimtimi, padeda spręsti problemas ir neprisiskiria sau kitų asmenų darbo rezultatų.
43. Komandos aptarimuose informacija apie paslaugų gavėją naudojama tik profesiniam tikslui, dalyvaujant tik su konkrečiu atveju susijusiems asmenims. Etinės dilemos mokymosi tikslais aptariamos kiek įmanoma nuasmeninus aplinkybes.
44. Kritika reiškia konkrečiai, pagarbiai ir tinkamoje aplinkoje, orientuojantis į veiksmą bei sprendimą, o ne į asmens menkinimą. Pastabos dėl darbuotojo klaidų įprastai teikiamos privačiai, išskyrus neatidėliotiną poreikį sustabdyti žalą.
45. Draudžiamos patyčios, mobingas, priekabiavimas, seksualinis priekabiavimas, diskriminacija, apkalbos, šmeižtas, viešas žeminimas, grasinimai, agresyvus bendravimas, sąmoningas informacijos slėpimas ir kerštas už išsakytą profesinę nuomonę ar pranešimą apie pažeidimą.
46. Pastebėjęs kolegos neetišką, nekompetentingą ar žmogaus teises pažeidžiantį elgesį, darbuotojas pirmiausia įvertina paslaugų gavėjo saugumą. Kai saugu ir tinkama, elgesį gali aptarti su kolega. Reikšmingo, pasikartojančio ar žalą keliančio elgesio atveju privalo informuoti tiesioginį vadovą arba direktorių.
47. Darbuotojas nusišalina nuo sprendimo arba apie aplinkybes informuoja vadovą, kai sprendimas susijęs su jo ar artimo asmens interesais, kai jis turi asmeninį ryšį su paslaugų gavėju arba kai dėl stiprios emocinės būklės negali veikti nešališkai ir saugiai.
48. Vadovai pagal kompetenciją privalo:
- ❖ rodyti etiško elgesio pavyzdį ir vienodai taikyti reikalavimus sau bei pavaldiems darbuotojams;
 - ❖ kurti psichologiškai saugią aplinką, kurioje darbuotojai gali kelti etinius klausimus, pripažinti klaidas ir prašyti pagalbos nebijodami nepagrįstų neigiamų pasekmių;
 - ❖ įtraukti darbuotojus į etiško elgesio reikalavimų aptarimą ir išklaudyti jų pasiūlymus;
 - ❖ nurodymus teikti aiškiai, teisėtai ir pagarbiai, darbus paskirstyti atsižvelgiant į kompetenciją bei realius išteklius;
 - ❖ pastabas teikti korektiškai ir ne kitų darbuotojų, paslaugų gavėjų ar pašalinių asmenų akivaizdoje;

- ❖ nedelsiant reaguoti į pranešimus apie žalą, smurtą, diskriminaciją, interesų konfliktą ar kitą neetišką elgesį, užtikrinti nešališką nagrinėjimą ir apsaugą nuo keršto;
 - ❖ sudaryti sąlygas darbuotojams tobulinti kompetenciją, gauti konsultaciją, superviziją, interviziją ar kitą profesinę pagalbą.
49. Darbuotojas atsisako vykdyti galimai neteisėtą ar akivaizdžiai neetišką pavedimą ir apie tai informuoja pavedimą davusį asmenį bei, jei reikia, aukštesnį vadovą ar direktorių. Jei pavedimui trūksta kompetencijos, laiko, priemonių ar saugių sąlygų, darbuotojas tai nedelsdamas nurodo ir prašo sprendimo.
50. Darbuotojas nuolat tobulina profesinę kompetenciją, reflektuoja savo sprendimus, priima pagrįstą grįžtamąjį ryšį ir, padaręs klaidą, pirmiausia imasi veiksmų galimai žalai sumažinti, informuoja atsakingus asmenis bei prisideda prie pasikartojimo prevencijos.
51. Darbuotojų solidarumas nereiškia neetiško elgesio slėpimo. Kolegą nuo nepagrįstos kritikos darbuotojas gina teisingai ir taktiškai, tačiau negina ar nepateisina elgesio, pažeidžiančio paslaugų gavėjo teises ar profesinius reikalavimus.

V SKYRIUS

SANTYKIAI SU ĮMONE, PARTNERIAIS IR VISUOMENE

52. Darbuotojas laikosi Įmonės vidaus dokumentų nuostatų, saugo Įmonės bei socialinių paslaugų profesijos reputaciją, tačiau lojalumo pareiga negali būti aiškinama kaip pareiga slėpti pažeidimą, kliudyti jį tirti ar atsisakyti teisėtai pranešti kompetentingai institucijai.
53. Įmonės ištekliai, patalpos, transportas, įranga, darbo laikas ir informacinės sistemos naudojami racionaliai, teisėtai ir tik su darbu susijusiems tikslams, nebent Įmonė yra aiškiai leidusi kitaip.
54. Darbuotojas vengia korupcijos, sukčiavimo, favoritizmo ir neteisėto poveikio, netarpininkauja dėl nepagrįstos pirmenybės paslaugoms ir apie siūlomą kyšį ar kitą neteisėtą naudą praneša Įmonės bei teisės aktų nustatyta tvarka.
55. Viešą informaciją Įmonės vardu teikia tik direktorius arba jo įgaliotas asmuo. Darbuotojas visuomenei pateikia tikslią, aiškią ir neklaidinančią informaciją, neatskleidžia konfidencialių duomenų ir aiškiai atskiria asmeninę nuomonę nuo oficialios Įmonės pozicijos.

56. Naudodamasis socialiniais tinklais ar kitomis viešomis skaitmeninėmis platformomis darbuotojas neskelbia atpažįstamos informacijos apie paslaugų gavėjus, vidaus konfliktus ar darbo atvejus, neviešina nuotraukų ar įrašų be teisėto pagrindo ir vengia diskriminuojančių, žeminančių ar agresyvių pasisakymų, kurie tiesiogiai susiję su jo profesiniu vaidmeniu.
57. Bendradarbiaujant su sveikatos priežiūros, savivaldybės, teisėsaugos ir kitomis institucijomis, perduodama tik konkrečiam tikslui būtina informacija, tik teisę ją gauti turinčiam asmeniui ir saugiu būdu. Skirtingų institucijų interesų konfliktas sprendžiamas pirmiausia saugant paslaugų gavėjo teises ir teisėtus interesus.
58. Darbuotojas visuomenėje mažina su senatve ir negalia susijusią stigimą, nevartoja menkinančios kalbos, neskelbia paslaugų gavėjų istorijų kaip sensacijos ir, kalbėdamas apie paslaugas, pabrėžia žmogaus gebėjimus, teises ir orumą.
59. Ne darbo metu darbuotojo privatumas gerbiamas. Profesinės etikos reikalavimai jo elgesiui ne darbo metu taikomi tiek, kiek elgesys yra tiesiogiai susijęs su profesine veikla, pažeidžia paslaugų gavėjo teises, konfidencialumą ar pagrįstai ir reikšmingai mažina pasitikėjimą socialinių paslaugų teikimu.

VI SKYRIUS

ETINIŲ DILEMŲ ATPAŽINIMAS IR SPRENDIMAS

60. Darbuotojas turi gebėti atpažinti etinę dilemą ir, jos neišsprendęs vienas, neprivalo priimti nepagrįstos atsakomybės: jis turi teisę ir pareigą konsultuotis, neatskleisdamas daugiau informacijos, nei būtina.
61. Jei situacijoje gresia neatidėliotina žala gyvybei, sveikatai ar saugumui, pirmiausia imamasi teisėtų ir proporcingų veiksmų žalai sustabdyti. Etinė analizė ir sprendimo dokumentavimas tęsiami, kai situacija tampa saugi.
62. Sprendžiant etinę dilemą nuosekliai:
- ❖ atskiriami patikrinti faktai nuo prielaidų, emocijų ir kitų asmenų nuomonių;
 - ❖ įvardijamos susiduriančios teisės, vertybės, pareigos, rizikos ir galimi interesų konfliktai;
 - ❖ paslaugų gavėjui prieinamu būdu išklausa jo valia, pageidavimai, baimės ir siūlomi sprendimai;
 - ❖ patikrinami teisės aktai, Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas, šios Nuostatos ir kiti susiję įmonės vidaus dokumentai;

- ❖ įvertinamos realios alternatyvos, kiekvienos jų galima nauda bei žala ir pasirenkamas mažiausiai asmens teises ribojantis teisėtas sprendimas;
 - ❖ pagal poreikį konsultuojamasi su tiesioginiu vadovu, vyr. socialiniu darbuotoju, komanda, duomenų apsaugos ar kitu kompetentingu specialistu;
 - ❖ sprendimas, jo motyvai ir būtinos aplinkybės dokumentuojami proporcingai, apie sprendimą suprantamai informuojamas paslaugų gavėjas;
 - ❖ sutartu laiku įvertinama, ar sprendimas pasiekė tikslą ir nesukėlė nenumatytos žalos.
63. Darbuotojas nedalyvauja priimant sprendimą, jei negali išlikti nešališkas dėl asmeninio intereso, ankstesnio konflikto, artimo ryšio ar stiprios emocinės būklės. Apie tai jis nedelsdamas informuoja vadovą ir perduoda klausimą kitam kompetentingam asmeniui.
64. Etinių dilemų aptarimo tikslas yra saugus mokymasis ir paslaugų kokybės gerinimas, o ne viešas darbuotojo ar paslaugų gavėjo kaltinimas. Aptariant situacijas laikomasi konfidencialumo, pagarbos ir psichologinio saugumo.

VII SKYRIUS

NEETIŠKO ELGESIO ATPAŽINIMAS, PRANEŠIMAS IR NAGRINĖJIMAS

65. Neetišku elgesiu laikoma, be kita ko:
- ❖ žeminimas, rėkimas, grasinimas, pašaipos, infantilizuojantis ar diskriminuojantis bendravimas;
 - ❖ paslaugų gavėjo valios ignoravimas, manipuliavimas, bauginimas ar spaudimas sutikti;
 - ❖ nepagrįstas teisių, judėjimo, bendravimo, privatumo ar savarankiškumo ribojimas;
 - ❖ smurtas, nepriežiūra, būtinos pagalbos vilkinimas ar sąmoningas poreikių ignoravimas;
 - ❖ konfidencialios informacijos, nuotraukų, vaizdo ar garso įrašų neteisėtas atskleidimas;
 - ❖ profesinių ribų pažeidimas, finansinis ar kitoks išnaudojimas, atlygio ar vertingos dovanos priėmimas;
 - ❖ šališkumas, favoritizmas, interesų konflikto slėpimas, korupcinis ar apgaulingas elgesys;
 - ❖ kito darbuotojo klaidos ar galimo pažeidimo slėpimas, kliudymas pranešti ar tirti;

- ❖ kerštas, paslaugų bloginimas ar kitokios neigiamos pasekmės asmeniui, kuris pranešė ar bendradarbiavo nagrinėjant;
 - ❖ duomenų apie paslaugų gavėją įvedimas į nepatvirtintą sistemą ar skaitmeninę priemonę;
 - ❖ bet kuris kitas profesinės etikos principams, šioms Nuostatoms ar žmogaus teisėms prieštaraujantis veiksmas ar neveikimas.
66. Apie galimą neetišką elgesį gali pranešti paslaugų gavėjas, jo atstovas pagal įstatymą, artimasis, darbuotojas, savanoris, praktikantas, lankytojas, partneris ar kitas asmuo.
67. Pranešti galima asmeniui priimtinu būdu:
- ❖ žodžiu ar raštu bet kuriam socialiniam ar kitam darbuotojui, vyr. socialiniam darbuotojui, tiesioginiam vadovui arba direktoriui;
 - ❖ elektroniniu paštu info@klaipedoshospisas.lt ;
 - ❖ telefonu +370 638 34878;
 - ❖ interneto svetainėje <https://klaipedoshospisas.lt/paslaugu-vertinimas-apklausa/>
 - ❖ paštu adresu N. Uosto g. 15, LT-92121 Klaipėda;
 - ❖ paliekant pranešimą skundams skirtoje dėžutėje, esančioje kiekviename pastato aukšte;
 - ❖ dėl galimo pažeidimo kreipiantis į Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos komisiją, Socialinių paslaugų priežiūros departamentą, savivaldybę ar kitą pagal kompetenciją atsakingą instituciją;
 - ❖ esant tiesioginiam pavojui – skubiosios pagalbos tarnybų numeriu 112.
68. Pranešimas gali būti pateiktas anonimiškai. Anoniminis pranešimas vertinamas ir nagrinėjamas, jei pateiktos informacijos pakanka aplinkybėms patikrinti. Atsakymas anonimui neteikiamas, kai nėra galimybės su juo susisiekti.
69. Asmeniui, kuris dėl negalios, sveikatos būklės, kalbos ar komunikacijos sunkumų negali pranešti įprastu būdu, sudaromos sąlygos naudoti jam tinkamas komunikacijos priemonės, pasirinkto patikimo asmens pagalbą ar kitą prieinamą būdą.
70. Pranešimą gavęs darbuotojas jį priima rimtai, nekaltina pranešėjo, nežada absoliutaus slaptumo, kurio negali užtikrinti, paaiškina tolesnius veiksmus ir nedelsdamas perduoda informaciją pagal kompetenciją. Jei gresia žala, pirmiausia imamasi priemonių jai sustabdyti.

71. Apie reikšmingą galimą etikos pažeidimą informuojamas tiesioginis vadovas, vyr. socialinis darbuotojas arba direktorius. Jei pranešimas susijęs su vienu iš šių asmenų, jis perduodamas aukštesniam ar kitam nešališkam atsakingam asmeniui.
72. Atsižvelgiant į pranešimo pobūdį, jis registruojamas Skundų, prašymų ir atsiliepimų, Neigiamo pobūdžio įvykių, Privatumo pažeidimų ar kitame pagal Įmonės vidaus dokumentus tinkamame registre. Registruojami tik nagrinėjimui būtini duomenys.
73. Pranešimą nagrinėja direktoriaus paskirtas nešališkas asmuo arba sudaryta komisija. Nagrinėjantis asmuo nusišalina, jei yra susijęs su įvykiu, pranešėju, darbuotoju, dėl kurio pranešta, ar turi kitą interesų konfliktą.
74. Nagrinėjant laikomasi nekaltumo prezumpcijos, nešališkumo, proporcingumo, konfidencialumo ir teisės būti išklausytam. Darbuotojui, dėl kurio elgesio pranešta, suteikiama pakankama informacija apie pranešimo esmę ir galimybę pateikti paaiškinimą, kiek tai nekelia pavojaus pranešėjui ar tyrimui.
75. Pranešėjo tapatybė ir kita jautri informacija atskleidžiama tik ją turintiems žinoti asmenims. Draudžiama daryti spaudimą atsiimti pranešimą, ieškoti anoniminio pranešėjo ne dėl tyrimo būtinybės ar skleisti gandus apie nagrinėjamą atvejį.
76. Pranešimas išnagrinėjamas ir atsakymas pateikiamas Įmonės vidaus tvarkose nustatytais terminais, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, jeigu teisės aktai ar speciali procedūra nenustato kito termino. Apie objektyviai būtiną termino pratęsimą pranešėjas informuojamas, nurodant priežastį ir naują terminą.
77. Nagrinėjimo metu nustatoma ar elgesys atitiko etikos reikalavimus, kokia buvo ar galėjo būti žala, kokios priežastys ir sisteminiai veiksniai turėjo įtakos, kokios pagalbos, korekcinių, drausminių, mokymosi ar prevencinių priemonių reikia.
78. Jeigu kyla pagrįstų įtarimų dėl smurto, nusikalstamos veikos, asmens duomenų saugumo pažeidimo, profesinės veiklos pažeidimo ar kito teisės pažeidimo, informuojamos kompetentingos institucijos ir (ar) imamasi kitų Įmonės vidaus tvarkose nustatytų veiksmų.
79. Pranešėjui suprantamu būdu pateikiama informacija apie nagrinėjimo rezultatą ir galimybę sprendimą skųsti, neatskleidžiant kito asmens konfidencialių duomenų ar darbo santykių informacijos, kurios jis neturi teisės gauti.
80. Nustačius pažeidimą arba reikšmingą riziką, parengiamos ir įgyvendinamos korekcinės bei prevencinės priemonės: paslaugų gavėjui suteikiama pagalba, tikslinamas individualus planas, organizuojami mokymai ar profesinė pagalba,

peržiūrimas darbo organizavimas ir nustatomas priemonių veiksmingumo patikrinimo terminas.

81. Pranešimų skaičius savaime nelaikomas blogos kokybės įrodymu. Vertinama ar pranešimo kanalai prieinami, ar žmonės jaučiasi saugūs pranešti, kaip greitai ir tinkamai reaguojama ir ar pažeidimai nesikartoja.

VIII SKYRIUS

DARBUOTOJŲ ĮTRAUKIMAS IR ETIKOS KULTŪROS STIPRINIMAS

82. Prieš pirmą Nuostatų patvirtinimą ir prieš esminius jų pakeitimus, elektroniniu būdu, projektas pateikiamas darbuotojams aptarti socialinių paslaugų padalinio diskusijose, sudarant realią galimybę elektroniniu būdu pateikti pasiūlymus.
83. Darbuotojams pateikiamas grįžtamas ryšys apie tai, kurie pasiūlymai įtraukti, kurie neįtraukti ir dėl kokių priežasčių. Galutinį Nuostatų tekstą tvirtina direktorius.
84. Naujas darbuotojas, savanoris, praktikantas ar kitas asmuo su Nuostatomis, Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksu ir susijusiomis procedūromis supažindinamas prieš pradėdamas vykdyti funkcijas.
85. Ne rečiau kaip kartą per metus darbuotojams organizuojamas profesinės etikos aptarimas ar mokymas, kuriame nagrinėjami praktiniai atvejai, etinės dilemos, neetiško elgesio atpažinimas, pranešimo kanalai, profesinės ribos, privatumas, palaikomas sprendimų priėmimas ir mažiausiai ribojančių priemonių taikymas.
86. Vadovai teikia darbuotojams reguliary, konkretų ir pagarbų grįžtamąjį ryšį apie elgesio atitiktį etikos reikalavimams, pastebi gerąją praktiką ir sudaro sąlygas saugiai aptarti abejones bei klaidas.
87. Aktuali Nuostatų ir Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekso redakcija darbuotojams, o paslaugų gavėjams skirta Nuostatų 2 Priedo atmintinė skelbiama Įmonės interneto svetainėje ir paslaugų teikimo vietose lengvai prieinamu būdu (fiziniu ir skaitmeniniu).
88. Paslaugų gavėjams prieinamu ir suprantamu būdu paaiškinama, kokio darbuotojų elgesio jie gali tikėtis, kaip atpažinti neetišką elgesį ir kur apie jį pranešti. Informavimui gali būti naudojama Nuostatų 2 Priedo atmintinė arba kita lengvai suprantama kalba, didesnis šriftas, vaizdinės, garsinės ar alternatyvios komunikacijos priemonės.

89. Etikos mokymų, aptarimų, supažindinimo ir paslaugų gavėjų informavimo įrodymai saugomi Įmonės dokumentų valdymo tvarka. Dokumentuojama tik tiek asmens duomenų, kiek būtina veiklai ir atitikčiai pagrįsti.

IX SKYRIUS

ĮGYVENDINIMO STEBĖSENA, ANALIZĖ IR TOBULINIMAS

90. Nuostatų įgyvendinimas vertinamas ne rečiau kaip kartą per metus, atliekant socialinių paslaugų kokybės vidinį vertinimą ir taikant požiūrio, įgyvendinimo, analizės bei tobulinimo etapus.
91. Vertinimui naudojami keli informacijos šaltiniai:
- ❖ darbuotojų ir paslaugų gavėjų apklausos bei individualus ar grupinis grįžtamasis ryšys;
 - ❖ pranešimų, skundų, neigiamo pobūdžio įvykių, privatumo, smurto ir kitų pažeidimų duomenys;
 - ❖ darbuotojų mokymų, etikos aptarimų, supervizijų ir praktinių atvejų analizės rezultatai;
 - ❖ paslaugų teikimo stebėjimas, dokumentų analizė, vidaus patikrinimai ir vadovų grįžtamasis ryšys;
 - ❖ paslaugų gavėjų tarybos, artimųjų, partnerių, savivaldybės, Socialinių paslaugų priežiūros departamento ir kitų suinteresuotų šalių pasiūlymai bei rekomendacijos.
92. Ne rečiau kaip kartą per metus darbuotojų ir paslaugų gavėjų apklausose ar kitu jiems tinkamu būdu vertinama, ar etiško elgesio reikalavimai žinomi ir taikomi, ar pranešimo kanalai aiškūs bei prieinami ir ar žmonės jaučiasi saugūs išsakyti abejones.
93. Analizuojamas ne tik pranešimų skaičius, bet ir jų pobūdis, pasikartojimas, reagavimo laikas, nustatytos priežastys, suteikta pagalba, priemonių veiksmingumas, informavimo prieinamumas ir teigiamos praktikos pavyzdžiai. Duomenys apibendrinami taip, kad ataskaitose nebūtų galima nepagrįstai atpažinti asmens.
94. Metinę etikos reikalavimų įgyvendinimo analizę koordinuoja už kokybę atsakingas asmuo.
95. Pagal analizės išvadas Vyr. socialinis darbuotojas planuoja veiksmus, priemones, konkrečius tobulinimo veiksmus, nurodant atsakingus asmenis,

terminus, reikalingus išteklius. Veiksmų planas integruojamas į Įmonės metinį socialinių paslaugų veiklos planą, kurį tvirtina direktorius.

96. Apibendrintos analizės išvados ir suplanuoti tobulinimo veiksmai pristatomi darbuotojams, o paslaugų gavėjams ir kitoms suinteresuotoms šalims – jiems prieinama, suprantama ir konfidencialumo nepažeidžiančia forma.

X SKYRIUS

ATSAKOMYBĖ IR BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

97. Kiekvienas Nuostatose nurodytas asmuo pagal savo vaidmenį atsako už Nuostatų laikymąsi, etišką sprendimų priėmimą, profesinių ribų saugojimą, konfidencialumą ir pranešimą apie reikšmingą galimą pažeidimą.
98. Už Nuostatų pažeidimus gali būti taikoma atsakomybė Lietuvos Respublikos teisės aktų ir (ar) Įmonės vidaus dokumentų nustatyta tvarka. Atsakomybė taikoma tik nešališkai įvertinus aplinkybes, pažeidimo pobūdį, padarinius, kaltę ir proporcingumą.
99. Nuostatos nepakeičia darbo teisės, profesinės atsakomybės, smurto, asmens duomenų saugumo ar kitų pažeidimų nagrinėjimo procedūrų. Tas pats įvykis pagal pobūdį gali būti nagrinėjamas pagal kelias tarpusavyje suderintas procedūras, nedubliuojant perteklinio duomenų rinkimo.
100. Jeigu konkretaus elgesio nereglamentuoja teisės aktai, Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas, šios Nuostatos ar kiti Įmonės vidaus dokumentai, darbuotojas vadovaujasi žmogaus orumo, žmogaus teisių, nešališkumo, sąžiningumo, atsakingumo, konfidencialumo, mažiausio ribojimo ir žalos prevencijos principais.
101. Už Nuostatų įgyvendinimo koordinavimą atsakingas Vyr. socialinis darbuotojas. Padalinių vadovai atsako už kasdienį reikalavimų taikymą savo padaliniuose.
102. Su Nuostatų įgyvendinimu susiję dokumentai ir duomenys tvarkomi bei saugomi Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Įmonės dokumentų valdymo bei asmens duomenų apsaugos reikalavimų nustatyta tvarka.

Priedai: Etinės dilemos sprendimo atmintinė darbuotojams (1 Priedas); Atmintinė paslaugų gavėjui (2 Priedas); Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas (3 Priedas).

ETINĖS DILEMOS SPRENDIMO ATMINTINĖ DARBUOTOJAMS

Kai nėra vieno akivaizdaus sprendimo, sustokite ir nuosekliai atsakykite į šiuos klausimus.

1. SAUGUMAS	Ar kam nors gresia neatidėliotina žala? Jei taip – pirmiausia teisėtai ir proporcingai užtikrinkite saugumą bei kvieskite pagalbą.
2. FAKTAI	Ką tikrai žinau? Ką tik manau ar girdėjau iš kitų? Kokios informacijos trūksta?
3. ASMENS BALSAS	Ką paslaugų gavėjas sako ar rodo? Kaip informaciją pateikti jam suprantamai? Kokia pagalba padėtų išreikšti valią?
4. TEISĖS IR VERTYBĖS	Kokios teisės, pareigos ir vertybės susiduria? Ar yra interesų konfliktas?
5. ALTERNATYVOS	Kokie galimi sprendimai? Kokia kiekvieno jų nauda ir žala? Kuris teisėtas sprendimas mažiausiai riboja asmens teises?
6. KONSULTACIJA	Ar turiu pakankamai kompetencijos ir įgaliojimų? Su kuo būtina pasitarti, atskleidžiant tik būtiną informaciją?
7. SPRENDIMAS	Kuo remiu sprendimą? Ar galiu jį paprastai paaiškinti paslaugų gavėjui ir komandai? Ką būtina dokumentuoti?
8. PERŽIŪRA	Kada patikrinsime, ar sprendimas pasiteisino, nesukėlė nenumatytos žalos ir ar jį reikia keisti?

Svarbu: jei abejojate, neskubėkite vieni priimti negrįžtamo sprendimo. Konsultacija yra profesinės atsakomybės, o ne silpnumo požymis.

ATMINTINĖ PASLAUGŲ GAVĖJUI

Jūs turite teisę, kad su Jumis būtų elgiamasi pagarbiai.

DARBUOTOJAS TURI

- ✓ kalbėti su Jumis ramiai ir pagarbiai;
- ✓ išklausyti Jūsų nuomonę, norus ir pasirinkimus;
- ✓ paaiškinti, kokia pagalba bus teikiama ir kodėl;
- ✓ padėti Jums suprasti informaciją ir išreikšti savo sprendimą;
- ✓ saugoti Jūsų privatumą, kūną, daiktus ir asmeninę informaciją;
- ✓ teikti tik tiek pagalbą, kiek Jums reikia, ir skatinti savarankiškumą;
- ✓ nediskriminuoti Jūsų dėl amžiaus, negalios, sveikatos, lyties, tautybės, tikėjimo ar kitų savybių;
- ✓ priimti Jūsų klausimą, pastabą ar skundą ir nekeršyti už tai.

NEETIŠKAS ELGESYS YRA, KAI DARBUOTOJAS

- šaukia, žemina, tyčiojasi, grasina ar gąsdina;
- ignoruoja Jūsų nuomonę ar verčia sutikti;
- be pagrindo riboja Jūsų judėjimą, bendravimą ar privatumą;
- aptarinėja Jūsų asmeninę informaciją su žmonėmis, kuriems jos žinoti nereikia;
- prašo pinigų, dovanos ar kitos asmeninės naudos;
- fotografuoja, filmuoja ar viešina informaciją be teisėto pagrindo;
- blogiau elgiasi todėl, kad pateikėte skundą ar pasakėte savo nuomonę.

JEI TAIP ATSIKŲ ARBA JUMS NERAMU

- ❖ pasakykite bet kuriam darbuotojui, kuriuo pasitikite;
- ❖ kreipkitės į direktorių;
- ❖ paprašykite artimo žmogaus ar atstovo padėti pranešti;
- ❖ praneškite anonimiškai – savo vardo nurodyti neprivalote, jei nenorite;
- ❖ jei gresia tiesioginis pavojus, skambinkite 112.

KUR PRANEŠTI ?

- ✓ Palikti pranešimą skundų dėžutėje, esančioje kiekviename pastato aukšte
- ✓ El. paštu: info@klaipedoshospisas.lt
- ✓ Telefonu: +370 638 34878
- ✓ Interneto svetainės apklausoje, adresu:
www.klaipedoshospisas.lt/paslaugu-vertinimas-apklausa/
- ✓ Paštu: N. Uosto g. 15, LT-92121 Klaipėda

Už pranešimą ar skundą Jūsų paslaugos negali būti bloginamos.