

PATVIRTINTA
VšĮ Kruopių ambulatorijos direktorės
2017 m. Vasario 10 d. įsakymu Nr. T-11/17



VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS KRUOPIŲ AMBULATORIJOS DARBUOTOJŲ ELGESIO KODEKSAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios Įstaigos Kruopių ambulatorijos (toliau - Ambulatorija) darbuotojų elgesio kodeksas (toliau - Kodeksas) nustato pagrindinius ambulatorijos darbuotojų elgesio principus, kurių jie privalo laikytis darbo metu.

2. Kodekso tikslas - kurti geranorišką darbo aplinką, ugdyti profesinę kompetenciją bei tinkamus ir efektyvius ambulatorijos darbuotojų tarpusavio ryšius, pagarbius santykius su pacientais, jų atstovais ir kitais asmenimis, didinti ambulatorijos darbuotojų reputaciją visuomenėje, pacientų ir jų atstovų pasitikėjimą ambulatorija.

3. Kodeksą tvirtina Kruopių ambulatorijos direktorius įsakymu. Jis skelbiamas viešai prieinamuose informaciniuose centruose.

4. Kodekse vartojamos sąvokos ir jų apibrėžimai:

4.1. **Asmeninis suinteresuotumas** – ambulatorijoje dirbančio asmens (ar jam artimo asmens) moralinė skola, moralinis įsipareigojimas, turtinė ar neturtinė nauda arba kitas panašaus pobūdžio interesas.

4.2. **Dovana** – bet kuris materialinę vertę turintis daiktas, paslauga ar kita nauda, siūloma ir/ar suteikiama ambulatorijos darbuotojui, kai tai yra ar gali būti susiję su tiesioginiu ar netiesioginiu poveikiu jo veiksams ar sprendimams.

4.3. **Interesų konfliktas** – situacija, kai ambulatorijoje dirbantis asmuo, atlikdamas pareigas ar vykdydamas pavedimą, privalo priimti sprendimą ar dalyvauti jį priimant, ar įvykdyti pavedimą, kurie susiję ir su jo privačiais interesais.

4.4. **Privatūs interesai** – ambulatorijos darbuotojo (ar jo artimo asmens) asmeninis turpinis ar neturtinis suinteresuotumas, galintis turėti įtakos priimamiems sprendimams atliekant darbo pareigas.

4.5. **Darbuotojui artimi asmenys** – ambulatorijos darbuotojo sutuoktinis, sugyventinis, partneris, kai partnerystė įregistruota įstatymų nustatyta tvarka (toliau – partneris), taip pat jų tėvai (itėviai), vaikai (įvaikiai), broliai (įbroliai), seserys (įseserės), seneliai, vaikaičiai ir jų sutuoktiniai, sugyventiniai ar partneriai.

4.6. Kitos šiame Kodekse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžiamos Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatyme ir kituose įstatymuose ir teisės aktuose.

II. DARBUOTOJŲ ELGESIO PRINCIPAI

Pagrindiniai ambulatorijos darbuotojų elgesio principai yra:

1. Pagarbos žmogui ir valstybei principas reiškia, kad darbuotojai turi:

- 1.1. gerbti žmogų, jo teises ir laisves, valstybę, jos institucijas ir įstaigas;
- 1.2. laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų, įskaitant ambulatorijos vidaus teisės aktus;
- 1.3. tinkamai, rūpestingai, kvalifikuotai, atsakingai atlikti savo pareigas;
- 1.4. su žmonėmis bendrauti geranoriškai ir pakančiai, nepaisant jų asmens savybių, tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, religinių įsitikinimų, politinių pažiūrų, turtinės ar socialinės padėties, mandagiai elgtis su pacientais, jų atstovais, artimaisiais, ambulatorijos darbuotojais, kitais fiziniais asmenimis ir kitų juridinių asmenų atstovais;
- 1.5. kalba, veiksmais ar siūlomais sprendimais nediskriminuoti jokio asmens ar visuomenės grupės ir imtis teisėtų priemonių užkirsti kelią pastebėtai diskriminacijai;
- 1.6. nedemonstruoti savo palankumo ar nepalankumo ir išskirtinio dėmesio atskiriems asmenims ar jų grupėms;

1.7. pagarbiai išklausti asmenis ir imtis visų teisėtų priemonių jiems padėti, dėmesingai reaguoti į pacientų, jų atstovų, artimųjų, ambulatorijos darbuotojų, kitų asmenų prašymus ir siūlymus. Šio reikalavimo privalu laikytis net sudėtingomis aplinkybėmis ar esant stresinėms situacijoms.

2. Teisingumo ir nešališkumo principas reiškia, kad darbuotojai turi:

- 2.1. priimti teisingus ir pagrįstus sprendimus ir veikti, vadovaudamiesi tik viešaisiais interesais;
- 2.2. einant pareigas, nepažeisti įstatymų, kitų teisės aktų, veikti tik pagal suteiktus įgaliojimus;
- 2.3. neturėti asmeninio išankstinio nusistatymo priimančiam sprendimus;
- 2.4. vienodai elgtis su visais pacientais nepaisant jų asmens savybių, tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, turtinės ar socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų;
- 2.5. konfliktinėse situacijose elgtis nešališkai, išklausti visų pusių argumentus ir ieškoti objektyvaus sprendimo;

2.6. būti objektyviu, vadovautis visų asmenų lygybės įstatymui principu, susidūrus su skirtingais asmenų reikalavimais, nedaryti nepagrįstų išimčių, interesų konfliktus spręsti atsižvelgus į viešuosius interesus, vadovaujantis visiems vienodais vertinimo kriterijais;

2.7. svarstant vidaus teisės aktų projektus, priimančiam sprendimus dėl darbuotojų skyrimo į pareigas ir kitoje darbinėje veikloje neturėti išankstinės nuostatos dėl tam tikro asmens, asmenų grupės ar institucijos ir priimtų sprendimus vadovaujantis visiems vienodais vertinimo kriterijais, vengiant asmeniškumo.

3. Nesavanaudiškumo principas reiškia, kad darbuotojai turi:

- 3.1. nesinaudoti savo tarnybine padėtimi, siekiant paveikti kitų asmenų sprendimą, jei tai gali sukelti interesų konfliktą;
- 3.2. nesinaudoti ambulatorijos nuosavybe ne darbinei veiklai, taip pat nesinaudoti su darbu susijusia informacija kitaip, negu nustato įstaigos vidaus dokumentai siekiant asmeninės naudos;
- 3.3. darbinėje veikloje teikti prioritetą viešiesiems interesams, įstatymų nustatyta tvarka ir priemonėmis vengti interesų konflikto;
- 3.4. nesiekti naudos sau, savo šeimai, artimiesiems draugams, vykdant darbinės pareigas;
- 3.5. dirbti pacientų, ambulatorijos ir visuomenės labui.

4. Dorovinio principingumo ir padorumo principas reiškia, kad darbuotojai turi:

- 4.1. elgtis nepriekaištingai ir garbingai;
- 4.2. nepagrįstus prašymus atmesti taktiškai;
- 4.3. nesinaudoti kito asmens klaidomis ar nežinojimu;
- 4.4. atlikti savo pareigas vadovaujantis etiško elgesio normomis;
- 4.5. nedalyvauti neteisėtuose sandoriuose ir susirinkimuose;
- 4.6. netoleruoti ambulatorijos darbuotojų netiesiško elgesio, nekompetentingų ar neteisėtų veiksmų ir nedelsiant imtis priemonių jiems nutraukti;
- 4.7. būti nepaperkamais, nepriimti dovanų, pinigų ar paslaugų, išskirtinių lengvatų ir nuolaidų iš fizinių ar juridinių asmenų ar organizacijų;
- 4.8. aiškiai pasakyti ir savo elgesiu parodyti, kad netoleruoja jokių kyšių ar dovanų davimo ir ėmimo.

5. Atsakomybės ir atskaitingumo principas reiškia, kad darbuotojai turi:

- 5.1. teisės aktų nustatyta tvarka paaiškinti ir pagrįsti savo sprendimus ar veiksmus;
- 5.2. atsisakyti vykdyti neteisėtą pavedimą ir apie tai pranešti tiesioginiam vadovui;
- 5.3. neturint pakankamai išteklių, įgūdžių ar kompetencijos pavedimui vykdyti, apie tai nedelsiant pranešti tiesioginiam vadovui ar ambulatorijos vadovui;
- 5.4. asmeniškai atsakyti už savo sprendimų ar veiklos rezultatų pasekmes, trumpalaikių ir ilgalaikių užduočių tikslų neįgyvendinimą;
- 5.5. prisiimti dalį atsakomybės už kolegialiai priimamą sprendimą;
- 5.6. atsiskaityti už savo veiklą tiesioginiam vadovui ir ambulatorijos vadovui.

6. Skaidrumo ir viešumo principo laikymasis reiškia, kad darbuotojai turi:

- 6.1. užtikrinti teisės aktų nustatytą savo veiksmų ir sprendimų viešumą, prireikus pateikti savo sprendimų priėmimo motyvus;
- 6.2. teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis teikti reikiamą informaciją kitiems ambulatorijos darbuotojams ir kitiems asmenims.

7. Pavyzdingumo principas reiškia, kad darbuotojai turi:

- 7.1. savo pareigas atlikti laiku ir kompetentingai;
- 7.2. būti tolerantiškais ir paslaugiais, pagarbiai elgtis su pacientais, bendradarbiais ir kitais asmenimis, su darbu susijusias konfliktines situacijas spręsti taikiai ir mandagiai;
- 7.3. visada veikti profesionaliai;

7.4. siekti žodžio ir veiksmo vienybės;

7.5. nuolat kelti savo kvalifikaciją;

7.6. pripažinti savo darbo klaidas ir jas taisyti;

7.7. darbo metu savo išvaizda, kalba ir elgesiu rodyti pavyzdį, bei laikytis visuotinai pripažintų etikos normų;

7.8. nereikšti paniekos pacientams, ambulatorijos vadovams, darbuotojams, neįžeidinėti, neplūsti, nevertoti psichologinio smurto;

7.9. nevertoti alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų, nerūkyti ambulatorijos patalpose ar jos teritorijoje, išskyrus specialiai rūkymui įrengtas vietas;

7.10. seksualiai nepriekabiauti ir netoleruoti kitų asmenų seksualinio priekabiavimo;

7.11. būti tvarkingos išvaizdos, sveikatos priežiūros specialistai privalo vilkėti specialią medicininę aprangą, kuri turi būti švari ir tvarkinga.

8. Viešųjų interesų tenkinimo ir nepiktnaudžiavimo pareigomis principas reiškia, kad darbuotojai turi:

8.1. priimant sprendimus ir kitoje darbinėje veikloje vadovautis tik viešaisiais interesais, einamų pareigų ir įtakos nenaudoti privatiems interesams tenkinti, taip pat esamiems ir buvusiems Poliklinikos darbuotojams proteguoti;

8.2. įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka laiku ir tiksliai deklaruoti savo privačius interesus, nesudaryti sąlygų viešųjų ir privačių interesų konfliktui kilti, o jam kilus, imtis priemonių tokiam konfliktui pašalinti;

8.3. nenaudoti pareigų, pažeidžiant viešuosius interesus įdarbinant asmenį, skiriant jį į tam tikras pareigas ar skatinant arba sudarant su juo sutartis.

9. Sąžiningumo principas reiškia, kad darbuotojai turi:

9.1. nesiimti apgaulės, sukčiavimo, korupcinio pobūdžio nusikalstamų veikų ar kitų teisės aktais uždraustų veikų;

9.2. nei tiesiogiai, nei netiesiogiai nepriimti jokių tiesioginių ar netiesioginių dovanų kai esama pagrindo manyti, kad dovana siekiama paveikti darbuotojo veiksmus ar sprendimus;

9.3. nenaudoti darbuotojo veiklai nustatyto laiko, ambulatorijos darbo priemonių, finansinių, žmogiškųjų ir materialinių išteklių ne ambulatorijos poreikiams tenkinti;

9.4. savo darbo pareigas vykdyti nepriekaištingai, būti nepaperkamu ir nepapirkinėti kitų asmenų.

10. Tinkamo pareigų atlikimo principas reiškia, kad darbuotojai turi:

10.1. nepiktnaudžiauti tarnybine padėtimi ir turima galia, neviršyti savo kompetencijos ir veikti pagal suteiktus įgaliojimus;

10.2. tinkamai įgyvendinti ambulatorijos vadovo sprendimus;

10.3. nepažeisti Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų, o susidūrus su šio Kodekso ir kitų teisės aktų pažeidėjais padaryti viską, kas būtina, kad pažeidimai būtų nutraukti ir įstatymų nustatyta tvarka įvertinti;

10.4. netoleruoti neteisėto, neetiško Poliklinikos darbuotojų elgesio.

11. Lojalumas ambulatorijai principas reiškia, kad darbuotojai turi:

11.1. būti lojalūs darbo įsipareigojimams ir sąžiningai vykdyti tiesioginių vadovų bei ambulatorijos vadovo nurodymus;

11.2. tinkamai suvokti ambulatorijos veiklos tikslus ir siekius ir deramai juos įgyvendinti;

11.3. informuoti ambulatorijos administraciją apie visus atvejus, kurie turi korupcinio pobūdžio nusikalstamos veikos požymių.

12. Informacijos apie administracijos neteisėtus veiksmus ar aplaidumą atskleidimas nelaikomas lojalumo pažeidimu.

13. Konfidencialumo principas reiškia, kad:

13.1. darbuotojas įsipareigoja neskelbti informacijos, kuri jam patikima tvarkyti (naudotis) darbo metu, jos neatskleisti, neprarasti ir neperduoti asmenims, neturintiems teisės jos sužinoti;

13.2. darbuotojui draudžiama dokumentuose ir ambulatorijos kompiuteriuose laikomą informaciją naudoti privačių interesų tenkinimui;

13.3. Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka darbuotojas užtikrina jam pateiktų dokumentų ir informacijos kompiuterinėse laikmenose saugumą tokiu būdu, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės su jais susipažinti ar pasinaudoti;

13.4. informacija apie pacientą tretiesiems asmenims teikiama tik teisės aktuose nustatytais atvejais ir tvarka.

III. AMBULATORIJOS DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKIAI

1. Ambulatorijos darbuotojų tarpusavio santykiai turi būti mandagūs, taktiški, sąžiningi, draugiški ir grindžiami geranoriškumu, pasitikėjimu. Darbuotojai turi padėti vieni kitiems darbo veikloje, keistis patirtimi ir žiniomis.

2. Ambulatorijos darbuotojai privalo vengti:

- 2.1. asmeninio įžeidinėjimo, orumo žeminimo;
 - 2.2. kito darbuotojo darbo menkinimo;
 - 2.3. apkalbų, šmeižto apie bendradarbius skleidimo, reputacijos menkinimo;
 - 2.4. neigiamų emocijų demonstravimo.
 - 2.5. darbuotojai privalo laikytis solidarumo su savo bendradarbiais, ginti juos nuo nepagrįstos kritikos ir neigiamos įtakos;
 - 2.6. darbuotojas privalo susilaikyti nuo viešų pasisakymų ar svarstymų apie bendradarbių atliekamas darbo užduotis ir veiksmus, apie kitų darbuotojų asmenybę ir jų kompetenciją;
 - 2.7. neigiamas atsiliepimas apie ambulatorijos darbuotojus, ypač kitų asmenų akivaizdoje, neleistinas. Į ambulatorijos darbuotoją visada kreipiamasi pagarbiai;
 - 2.8. seksualinis priekabiavimas prie bendradarbių laikomas grubiu etikos ir darbo drausmės pažeidimu;
 - 2.9. darbuotojas privalo nevykdyti tiesioginio vadovo pavedimo, jei pavedimas verčia pažeisti įstatymus ir šį Kodeksą. Apie tokį pavedimą pranešama ambulatorijos vadovui;
 - 2.10. netoleruotinas neteisėto, netinkamo ambulatorijos darbuotojų elgesio bei nekompetentingumo gynimas. Ambulatorijos darbuotojai privalo pranešti tiesioginiam vadovui apie bendradarbių nekompetentingumą, neteisėtą, netinkamą elgesį.
- 3. Ambulatorijos vadovas savo vadovaujamoje ambulatorijoje privalo:**
- 3.1. netoleruoti asmens įžeidinėjimo ar jo garbės ir orumo žeminimo;
 - 3.2. sukurti vadovaujame kolektyve darbingą ir draugišką aplinką, užkirsti kelią konfliktams, šalinti nesutarimų priežastis;
 - 3.3. pastabas dėl pavaldžių darbuotojų klaidų ir darbo trūkumų reikšti mandagiai;
 - 3.4. stengtis paskirstyti darbą kolektyve tolygiai, kad būtų efektyviai panaudotos kiekvieno pavaldinio galimybės ir kvalifikacija;
 - 3.5. viešai nereikšti savo palankumo ar nepalankumo ambulatorijos darbuotojams;
 - 3.6. skatinti ambulatorijos darbuotojus reikšti savo nuomonę darbo klausimais ir ją išklausti;
 - 3.7. deramai įvertinti pavaldinių darbo pasiekimus;
 - 3.8. būti reikliu ir teisingu pavaldiniams, savo elgesiu ir darbu rodyti jiems pavyzdį.
4. Darbuotojai su ambulatorijos vadovu turi bendrauti mandagiai ir vykdyti visus teisėtus jų nurodymus. Pastebėjęs ambulatorijos vadovo klaidą, ambulatorijos darbuotojas turi taktiškai apie tai jam pranešti;
5. Darbo metu kilę darbuotojų tarpusavio nesutarimai turi būti išsprendžiami nedelsiant jų pačių pastangomis, į tiesioginį vadovą kreipiamasi tik kraštutiniu atveju.

IV. KODEKSO NUOSTATŲ LAIKYMOSI KONTROLĖ IR PRIEŽIŪRA

1. Informaciją apie galimus šio Kodekso nuostatų pažeidimus ambulatorijoje nagrinėja, Kodekso pažeidimų prevenciją vykdo bei darbuotojus Kodekso taikymo klausimais konsultuoja ambulatorijos medicinos etikos komisija, jei ji sudaroma; Arba ambulatorijos direktorius ir vyr. finansininkas.

2. Ambulatorijos medicinos etikos komisija sudaroma, tvirtinama ar keičiama jos sudėtis ambulatorijos direktoriaus įsakymu.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Ambulatorijos darbuotojai išipareigoja vadovautis šiuo Kodeksu. Su šiuo Kodeksu pasirašytinai supažindinamas kiekvienas ambulatorijos darbuotojas. Naujai priimami darbuotojai su šiuo Kodeksu pasirašytinai supažindinami iškart po darbo sutarties pasirašymo.