

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS BIRŽŲ RAJONO SAVIVALDYBĖSPOLIKLINIKOS DARBUOTOJŲ ELGESIO KODEKSAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Biržų rajono savivaldybės poliklinikos (toliau - Poliklinika) darbuotojų elgesio kodeksas (toliau - Kodeksas) nustato pagrindinius Poliklinikos darbuotojų elgesio principus, kurių visi poliklinikos darbuotojai privalo laikytis.
2. Kodekso tikslas - kurti geranorišką darbo aplinką, ugdyti profesinę kompetenciją bei tinkamus ir efektyvius Poliklinikos darbuotojų tarpusavio ryšius, pagarbius santykius su pacientais, jų atstovais ir kitais asmenimis, didinti Poliklinikos darbuotojų reputaciją visuomenėje, pacientų ir jų atstovų pasitikėjimą Poliklinika.
3. Kodeksą tvirtina Poliklinikos direktorius įsakymu. Jis skelbiamas viešai poliklinikos tinklalapyje.
4. Kodekse dažniausiai vartojamos sąvokos ir jų apibrėžimai:
  - 4.1. **Sveikatos priežiūros specialistas** – gydytojas, slaugytojas ar kitas asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiantis asmuo.
  - 4.2. **Dovana** – bet kuris materialinę vertę turintis daiktas, paslauga ar kita nauda, siūloma ir/ar suteikiama Poliklinikos darbuotojui, kai tai yra ar gali būti susiję su tiesioginiu ar netiesioginiu poveikiu jo veiksams ar sprendimams.
  - 4.3. **Interesų konfliktas** – situacija, kai Poliklinikoje 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** – Poliklinikos darbuotojo (ar jo artimo asmens) asmeninis turtinis ar neturtinis suinteresuotumas, galintis turėti įtakos priimamiems sprendimams atliekant darbo pareigas.
  - 4.5. **Darbuotojas** – asmuo, kurį su Poliklinika sieja teisiniai darbo santykiai;
  - 4.6. **Darbuotojui artimi asmenys** – Poliklinikos darbuotojo sutuoktinis, sugyventinis, partneris, kai partnerystė įregistruota įstatymų nustatyta tvarka (toliau – partneris), taip pat jų tėvai (įtėviai), vaikai (įvaikiai), broliai (įbroliai), seserys (įseserės), seneliai, vaikaičiai ir jų sutuoktiniai, sugyventiniai ar partneriai.
  - 4.7. **Pacientas**- asmuo, kuris naudojasi sveikatos įstaigos teikiamomis paslaugomis.
  - 4.8. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.
  - 4.9. **Lankytojas**- bet kuris fizinis asmuo, išskyrus pacientus ir darbuotojus.
5. 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

6. Sveikatos priežiūros specialistų santykiai su pacientu grindžiami pacientų sveikatos interesų prioritetu. Visų darbuotojų veikla grindžiama šiais etikos principais:
  - 6.1. **pagarbos žmogui principu.** Darbuotojas privalo:
    - 6.1.1. gerbti žmogų, jo teises ir laisves;
    - 6.1.2. laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų, įskaitant Poliklinikos vidaus teisės aktus;
    - 6.1.3. tinkamai, rūpestingai, kvalifikuotai, atsakingai atlikti savo pareigas;

- 6.1.4. geranoriškai, kantriai ir mandagiai bendrauti su visais: pacientais, jų atstovais, artimaisiais, Poliklinikos darbuotojais, kitais fiziniais asmenimis ir kitų juridinių asmenų atstovais;
- 6.1.5. nepagrįstus prašymus atmesti taktiškai;
- 6.1.6. pagarbiai išklausti asmenis ir imtis visų teisėtų priemonių jiems padėti, dėmesingai reaguoti į pacientų, jų atstovų, artimųjų, Poliklinikos darbuotojų, kitų asmenų prašymus ir siūlymus. Šio reikalavimo privalu laikytis net sudėtingomis aplinkybėmis ar esant stresinėms situacijoms;
- 6.1.7. gerbti paciento teisę atsisakyti diagnostikos, gydymo procedūros ar profilaktikos, paciento norą pasikonsultuoti su kitu specialistu. Gerbdamas paciento norą pasikonsultuoti ar atlikti tyrimus, korektiškai ir dalykiškai informuoja apie tokių paslaugų teikimo tvarką poliklinikoje bei galimybę kreiptis į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą.
- 6.2. teisingumo ir nešališkumo principu.** Darbuotojai privalo:
- 6.2.1. priimti teisingus ir pagrįstus sprendimus ir veikti, vadovaudamiesi tik viešaisiais interesais;
- 6.2.2. einant pareigas, nepažeisti įstatymų, kitų teisės aktų, veikti tik pagal suteiktus įgaliojimus;
- 6.2.3. kalba, veiksmais ar siūlomais sprendimais nediskriminuoti jokio asmens ar visuomenės grupės ir imtis teisėtų priemonių užkirsti kelią pastebėtai diskriminacijai;
- 6.2.4. vienodai elgtis su visais pacientais nepaisant jų asmens savybių, tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, turtinės ar socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų;
- 6.2.5. nedemonstruoti savo palankumo ar nepalankumo ir išskirtinio dėmesio atskiriems asmenims ar jų grupėms;
- 6.2.6. 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;
- 6.2.7. svarstant vidaus teisės aktų projektus, priimant sprendimus dėl darbuotojų skyrimo į pareigas ir kitoje darbinėje veikloje neturėti išankstinės nuostatos dėl tam tikro asmens, asmenų grupės ar institucijos ir priimti sprendimus vadovaujantis visiems vienodais vertinimo kriterijais, vengiant asmeniškumo;
- 6.2.8. konfliktinėse situacijose elgtis nešališkai, išklausti visų pusių argumentus ir ieškoti objektyvaus sprendimo.
- 6.3. nesavanaudiškumo ir nepiktnaudžiavimo pareigomis principu.** Darbuotojai privalo:
- 6.3.1. dirbti pacientų, Poliklinikos ir visuomenės labui;
- 6.3.2. darbinėje veikloje teikti prioritetą viešiesiems interesams, nesiekti naudos sau, savo šeimai, artimiesiems draugams;
- 6.3.3. nepiktnaudžiauti tarnybine padėtimi ir turima galia, neviršyti savo kompetencijos ir veikti pagal suteiktus įgaliojimus;
- 6.3.4. nesinaudoti savo tarnybine padėtimi, siekiant paveikti kitų asmenų sprendimą, jei tai gali sukelti interesų konfliktą;
- 6.3.5. nenaudoti darbuotojo veiklai nustatyto laiko, Poliklinikos darbo priemonių, finansinių, žmogiškųjų ir materialinių išteklių ne Poliklinikos poreikiams tenkinti;
- 6.3.6. nesinaudoti su darbu susijusia informacija kitaip, negu nustato įstaigos vidaus dokumentai siekiant asmeninės naudos;
- 6.3.7. nenaudoti pareigų, pažeidžiant viešuosius interesus įdarbinant asmenį, skiriant jį į tam tikras pareigas ar skatinant arba sudarant su juo sutartis.
- 6.4. padomumo principu.** Darbuotojai privalo:
- 6.4.1. elgtis nepriekaištingai ir garbingai, būti nepaperkamais - nepriimti dovanų, pinigų ar paslaugų, išskirtinių lengvatų ir nuolaidų iš fizinių ar juridinių asmenų ar organizacijų;
- 6.4.2. aiškiai pasakyti ir savo elgesiu parodyti, kad netoleruoja jokių kyšių ar dovanų davimo ir ėmimo;
- 6.4.3. netoleruoti Poliklinikos darbuotojų neetiško elgesio, nekompetentingų ar neteisėtų veiksmų ir nedelsiant imtis priemonių jiems nutraukti;
- 6.4.4. nesinaudoti kito asmens klaidomis ar nežinojimu;
- 6.4.5. atlikti savo pareigas vadovaujantis etiško elgesio normomis;
- 6.4.6. nedalyvauti neteisėtuose sandoriuose ir susirinkimuose;
- 6.5. atsakomybės ir atskaitingumo principu.** Darbuotojai privalo:
- 6.5.1. asmeniškai atsakyti už savo sprendimų ar veiklos rezultatų pasekmes;
- 6.5.2. pripažinti savo darbo klaidas ir jas taisyti;

- 6.5.3. prisiimti dalį atsakomybės už kolegialiai priimamą sprendimą;
- 6.5.4. atsiskaityti už savo veiklą tiesioginiam vadovui ir Poliklinikos direktoriui;
- 6.5.5. teisės aktų nustatyta tvarka paaiškinti ir pagrįsti savo sprendimus ar veiksmus;
- 6.5.6. neturint pakankamai išteklių, įgūdžių ar kompetencijos pavedimui vykdyti, apie tai nedelsiant pranešti tiesioginiam vadovui ar Poliklinikos direktoriui;
- 6.5.7. atsisakyti vykdyti neteisėtą pavedimą ir apie tai pranešti tiesioginiam vadovui.

**6.6. skaidrumo ir viešumo principu.** Darbuotojai privalo:

- 6.6.1. užtikrinti teisės aktų nustatytą savo veiksmų ir sprendimų viešumą, prireikus pateikti savo sprendimų priėmimo motyvus;
- 6.6.2. teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis teikti reikiamą informaciją kitiems Poliklinikos darbuotojams ir kitiems asmenims;
- 6.6.3. 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.

**6.7. pavyzdingumo principu.** Darbuotojai privalo:

- 6.7.1. teikiant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, užtikrinti tokį paslaugų teikimą, kokio tikimasi iš rūpestingo, dėmesingo, atidaus asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjo dedančio maksimalias pastangas;
- 6.7.2. siekti žodžio ir veiksmo vienybės;
- 6.7.3. būti tolerantiškais ir paslaugiais, pagarbiai elgtis su pacientais, bendradarbiais ir kitais asmenimis;
- 6.7.4. konfliktines situacijas spręsti taikiai ir mandagiai, neįžeidinėti, nebūti arogantišku, nevertoti smurto;
- 6.7.5. būti tvarkingos išvaizdos, sveikatos priežiūros specialistai privalo vilkėti specialią medicininę aprangą, kuri turi būti švari ir tvarkinga;
- 6.7.6. nuolat kelti savo kvalifikaciją;
- 6.7.7. darbo metu savo išvaizda, kalba ir elgesiu rodyti pavyzdį, bei laikytis visuotinai pripažintų etikos normų;
- 6.7.8. nereikšti paniekos pacientams, Poliklinikos vadovams, darbuotojams, neįžeidinėti, neplūsti, nevertoti psichologinio smurto;
- 6.7.9. nevertoti alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų, nerūkyti Poliklinikos patalpose ar jos teritorijoje;
- 6.7.10. seksualiai nepriekabiauti ir netoleruoti kitų asmenų seksualinio priekabiavimo.

**6.8. sąžiningumo principu.** Darbuotojai privalo:

- 6.8.1. nesiiimti apgaulės, sukčiavimo, korupcinio pobūdžio nusikalstamų veikų ar kitų teisės aktais uždraustų veikų;
- 6.8.2. nepriimti jokių dovanų kai esama pagrindo manyti, kad dovana siekiama paveikti darbuotojo veiksmus ar sprendimus;
- 6.8.3. 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;
- 6.8.4. savo darbo pareigas vykdyti nepriekaištingai, būti nepaperkamu ir nepapirkinėti kitų asmenų.

**6.9. konfidencialumo principu.** Darbuotojai privalo:

- 6.9.1. saugoti paciento paslaptį;
- 6.9.2. neskelbti informacijos, kuri jam patikima tvarkyti (naudotis) darbo metu, jos neatskleisti, neprarasti ir neperduoti asmenims, neturintiems teisės jos sužinoti;
- 6.9.3. draudžiama dokumentuose ir Poliklinikos kompiuteriuose laikomą informaciją naudoti privačių interesų tenkinimui;
- 6.9.4. 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;
- 6.9.5. informacija apie pacientą tretiesiems asmenims teikiama tik teisės aktuose nustatytais atvejais ir tvarka.

**6.10. lojalumo Poliklinikai principu.** Darbuotojai privalo:

- 6.10.1 būti lojalūs darbo įsipareigojimams ir sąžiningai vykdyti tiesioginių vadovų bei Poliklinikos vadovo nurodymus;
- 6.10.2. tinkamai suvokti Poliklinikos veiklos tikslus, siekius ir deramai juos įgyvendinti;
- 6.10.3. informuoti Poliklinikos administraciją apie visus atvejus, kurie turi korupcinio pobūdžio nusikalstamos veikos požymių.

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

### III. POLIKLINIKOS DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKIAI

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

#### **8. Poliklinikos darbuotojai privalo vengti:**

- 8.1. asmeninio įžeidinėjimo, orumo žeminimo;
  - 8.2. kito darbuotojo darbo menkinimo;
  - 8.3. apkalbų, šmeižto apie bendradarbius skleidimo, reputacijos menkinimo, grasinimo;
  - 8.4. neigiamų emocijų demonstravimo.
9. Darbuotojai turėtų laikytis solidarumo su savo bendradarbiais, ginti savo kolegas nuo nepagrįstos kritikos ir neigiamos įtakos.
10. Darbuotojas privalo susilaikyti nuo pasisakymų ir/ar svarstymų apie bendradarbių atliekamas darbo užduotis ir veiksmus, apie kitų darbuotojų asmenybę ir jų kompetenciją, ypač kitų asmenų akivaizdoje ir/ar jiems girdint. Pastabas dėl kitų darbuotojų netinkamai atliekamo darbo ar netoleruotino elgesio visų pirma reikia mandagiai išdėstyti jam pačiam, savo kompetencijos ribose patariant, paaiškinant ar pamokinant, kaip turėtų būti daroma. Jeigu tai nepadeda - apie bendradarbių nekompetentingumą, neteisėtą, netinkamą elgesį pranešama tiesioginiam darbuotojo vadovui.
11. Netoleruotinas neteisėto, netinkamo Poliklinikos darbuotojų elgesio bei nekompetentingumo gynimas. Poliklinikos darbuotojai privalo pranešti tiesioginiam vadovui apie bendradarbių nekompetentingumą, neteisėtą, netinkamą elgesį.
12. **Draudžiama** neigiamai atsiliiepti apie Poliklinikos darbuotojus, ypač kitų asmenų akivaizdoje ir/ar jiems girdint.
13. Seksualinis priekabiavimas prie bendradarbių laikomas grubiu etikos ir darbo drausmės pažeidimu.
14. Darbuotojas privalo nevykdyti tiesioginio vadovo pavedimo, jei pavedimas verčia pažeisti įstatymus ir šį Kodeksą. Apie tokį pavedimą nedelsiant pranešama Poliklinikos direktoriui.
- 15. Poliklinikos direktorius savo vadovaujamoje Poliklinikoje privalo:**
- 15.1. būti reikliu ir teisingu pavaldiniams, savo elgesiu ir darbu rodyti jiems pavyzdį;
  - 15.2. sukurti vadovaujame kolektyve darbingą ir draugišką aplinką, užkirsti kelią konfliktams, šalinti nesutarimų priežastis;
  - 15.3. netoleruoti asmens įžeidinėjimo ar jo garbės ir orumo žeminimo;
  - 15.4. pastabas dėl pavaldžių darbuotojų klaidų ir darbo trūkumų reikšti mandagiai;
  - 15.5. stengtis paskirstyti darbą kolektyve tolygiai, kad būtų efektyviai panaudotos kiekvieno pavaldinio galimybės ir kvalifikacija;
  - 15.6. viešai nereikšti savo palankumo ar nepalankumo Poliklinikos darbuotojams;
  - 15.7. skatinti Poliklinikos darbuotojus reikšti jam savo nuomonę darbo klausimais ir ją išklaudyti;
  - 15.8. deramai įvertinti pavaldinių darbo pasiekimus.
16. Darbuotojai su Poliklinikos ir jos padalinių vadovais turi bendrauti mandagiai ir vykdyti visus teisėtus jų nurodymus. Pastebėjęs Poliklinikos ar jos padalinio vadovo klaidą, Poliklinikos darbuotojas turi taktiškai apie tai jam pranešti.
17. Darbo metu kilę darbuotojų tarpusavio nesutarimai turi būti išsprendžiami nedelsiant jų pačių pastangomis, į tiesioginį vadovą kreipiamasi tik kraštutiniu atveju.

#### **IV. DARBUOTOJŲ ELGESYS NE DARBO METU**

18. Darbuotojai ne darbo metu privalo:
- 18.1. elgtis taip, kad nepakenktų poliklinikos ir /ar sveikatos apsaugos sistemos reputacijai;
  - 18.2. laikytis etikos ir teisės aktų reikalavimų;
  - 18.3. neskleisti jokios su darbine veikla ir /ar poliklinikos pacientais, lankytojais susijusios informacijos.
19. Darbuotojai gali priimti kvietimus į su darbu susijusius priėmimus, kultūrinius renginius ar vaišes tik tuo atveju, jeigu tai nesukels su darbine veikla susijusių įsipareigojimų.

#### **V. KODEKSO NUOSTATŲ LAIKYMOSI KONTROLĖ IR PRIEŽIŪRA**

20. Informaciją apie galimus šio Kodekso nuostatų pažeidimus Poliklinikoje nagrinėja, Kodekso pažeidimų prevenciją vykdo bei darbuotojus Kodekso taikymo klausimais konsultuoja *Poliklinikos medicinos etikos komisija*.
21. Poliklinikos medicinos etikos komisija sudaroma, tvirtinama ar keičiama jos sudėtis Poliklinikos direktoriaus įsakymu.
22. Už Kodekse įtvirtintų nuostatų pažeidimą gali būti taikoma drausminė, administracinė ar baudžiamoji atsakomybė, priklausomai nuo pažeidimo pobūdžio, sunkumo ir padarinių.
23. Šiurkščiais darbo drausmės pažeidimais laikytini šie etikos pažeidimai:
- 23.1. Netinkamas medicininės dokumentacijos pildymas ir / ar nekokybiškas asmens sveikatos paslaugų teikimas;
  - 23.2. Atsisakymas pacientui suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, išskyrus teisės aktuose numatytus atvejus;
  - 23.3. Nepagarbus elgesys su pacientais, lankytojais ar darbuotojais;
  - 23.4. Buvimas darbe neblaiviam, apsvaigusiam nuo narkotinių ar psichotropinių medžiagų ir/ar šių medžiagų vartojimas poliklinikos patalpose ir / ar teritorijoje;
  - 23.5. Elgesys ir/ar veiksmai, kuriais reikalaujama kyšio;
  - 23.6. Paciento asmens duomenų panaudojimas pažeidžiant paciento teises ir /ar teisėtus interesus;
  - 23.7. Nevienkartinis paciento teisių pažeidimas;
  - 23.8. Politinių ir /ar kitokių įsitikinimų reiškimas, užsiėmimas agitacija ir / ar propaganda darbo metu;
  - 23.9. Neigiamos ir/ar tikrovės neatitinkančios informacijos apie polikliniką skleidimas viešojoje erdvėje;
24. Kodeksas gali būti keičiamas ir/ar papildomas pasikeitus teisės aktams, taip pat Etikos komisijos, darbuotojų ar vadovų iniciatyva.

#### **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

25. Poliklinikos darbuotojai įsipareigoja vadovautis šiuo Kodeksu. Su šiuo Kodeksu pasirašytinai supažindinamas kiekvienas Poliklinikos darbuotojas.
26. Padalinių vadovams rekomenduojama bent kartą metuose kartu su savo pavaldiniais aptarti Kodekso nuostatas, jo įgyvendinimą, Kodekso keitimo/papildymo poreikį.
27. Naujai priimami darbuotojai su šiuo Kodeksu pasirašytinai supažindinami iškart po darbo sutarties pasirašymo.