

PATVIRTINTA
Kauno neįgaliojo jaunimo
užimtumo centro direktoriaus
2018 m. kovo 1 d.
įsakymu Nr.

**KAUNO NEĮGALIOJO JAUNIMO UŽIMTUMO CENTRO
INTEGRALIOS PAGALBOS SKYRIAUS
DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMUOSE (INTEGRALIOS PAGALBOS) PASLAUGŲ
TEIKIMO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

I. BENDROJI DALIS

1. Šios taisyklės parengtos vadovaujantis Socialinių paslaugų katalogu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (bei jo pakeitimais), ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų teikimą.
2. Kauno neįgaliojo jaunimo užimtumo centro (toliau – Centras) Integralios pagalbos skyriaus klientai yra Kauno miesto gyventojai (vaikai nuo 2 iki 18 metų, ir suaugę asmenys) su negalia, kuriems nustatyti specialieji poreikiai.
3. Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugų gavėjus ir/ar kliento interesus atstovaujančius asmenis, paslaugų organizavimo kliento namuose normas, mokėjimo už paslaugas tvarką ir sąlygas bei klientų (šeimoms narių) teises ir pareigas, tarpusavio santykius su darbuotojais.
4. Integralios pagalbos paslaugos – tai visuma dienos socialinės globos ir slaugos asmens namuose paslaugų, kurias teikiant asmeniui namuose tenkinami slaugos ir socialinės globos paslaugų poreikiai, teikiama nuolatinė kompleksinė specialistų pagalba ir priežiūra.
5. Paslaugos neteikiamos klientams:
 - kurių sveikatos būklė reikalauja gydymo;
 - sergantiems užkrečiamomis ligomis;
 - agresyviems, sergantiems ūmios psichozės ligomis;
 - neįgaliesiems asmenims piktnaudžiaujantiems alkoholiu, vartojantiems narkotikus ir kitas psichotropines medžiagas;
 - esant antisanitarinėms sąlygoms namuose ar kitoms sąlygoms keliančioms pavojų darbuotojo gyvybei ar sveikatai.

II. DOKUMENTŲ PRIĖMIMO IR PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

6. Asmenų norinčių gauti Dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugas dokumentai priimami seniūnijose pagal asmens deklaruotą gyvenamąją vietą. Asmuo pateikia šiuos galiojančius dokumentus:
 - 6.1. prašymą paslaugoms gauti,
 - 6.2. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasą, asmens tapatybės kortelę, leidimą laikinai gyventi Lietuvoje, jei ne Europos Sąjungos valstybių narių pilietis);
 - 6.3. pažymą apie deklaruojamą gyvenamąją vietą arba pažymą, patvirtinančią, kad asmuo yra įtrauktas į gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitą;
 - 6.4. neįgaliojo pažymėjimo kopiją;
 - 6.5. neįgalumo ar darbingumo lygio pažymos kopiją arba medicininės socialinės ekspertizės komisijos (MSEK) pažymos kopiją;
 - 6.6. gydytojo medicinos dokumentų išrašą („Medicinos dokumentų išrašas / siuntimas“, forma Nr. 027/a), kuri turi būti ne senesnė nei 3 mėnesių iki paslaugos kreipimosi;
 - 6.7. pažymos dėl specialiųjų nuolatinės slaugos (SPS-1 forma) poreikių nustatymo kopiją;
 - 6.8. esant poreikiui gali būti prašoma pateikti ir kitus dokumentus.
7. Dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugos skiriamos vadovaujantis „Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir socialinių paslaugų poreikio skyrimo Kauno mieste aprašu“.
8. Mokėjimas už dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugas vykdomas pagal Kauno miesto Savivaldybės tarybos Socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir apmokėjimo tvarką. 2017 m. gruodžio 19 d. sprendimu Nr.T-819 mokėjimo už dienos socialinę globą dydis – 4,09 Eur/val. Į dienos socialinės globos ir slaugos namuose terminą neįskaitomas laikotarpis, jei asmuo gydėsi stacionarioje gydymosi įstaigoje (pateikus tai įrodantį dokumentą) ar dėl kitų priežasčių buvo laikinai išvykęs (informuojant apie išvykimą iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, raštu). Asmeniui, ketinančiam išvykti atostogų ilgesniam nei 1 mėnesio laikotarpiui, dienos socialinės globos paslaugų teikimas yra sustabdomas ir atnaujinamas atsiradus galimybei, eilės tvarka.
9. Centro direktorius su kiekvienu Dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugų klientu sudaro dvišalę sutartį (*priedas nr. 1*), kurioje numatomi abiejų šalių įsipareigojimai ir jų vykdymo laikas. Klientui, sudariusiam sutartį, paslaugos pradedamos teikti sutartyje numatytais terminais, darbo dienomis iki 5 kartų per savaitę (iki 4,5 val. per dieną), pagal dienos socialinės globos namuose teikiamų paslaugų sąrašą.
10. Klientui paslaugos pradedamos teikti tik esant Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus Socialinės globos specializuotose globos namuose skyrimo suaugusiems asmenims ir

vaikams su negalia komisijos sprendimui bei sudarius Trišalę sutartį tarp Paslaugų gavėjo, Kauno miesto savivaldybės administracijos ir Centro.

11. Paslaugų teikimo metu Kliento apipirkimas vykdomas iš anksto suderinus paslaugos sąlygas:

11.1. prieš teikiant apipirkimo paslaugą privalo būti pasirašyta Kliento sutikimo forma (*priedas nr. 2*);

11.2. darbuotojas, aptarnaujantis klientą namuose, veda jo pirkinių ir pinigų apskaitą (*priedas nr.3*);

11.3. kliento pirkinių apskaitos lapas yra saugomas Integralios pagalbos paslaugų teikimo segtuve kliento namuose, kuri kartą per mėnesį patikrina socialinis darbuotojas;

11.4. darbuotojas klientą gali apipirkti tik disponuojant grynaisiais pinigais, gautais iš asmens (jo atstovo). Gavęs pinigų sumą, darbuotojas pažymi pirkinių apskaitos lape: pinigų gavimo datą, užsakytas-nupirktas prekes, duotą ir sumokėtą sumas bei grąžintą pinigų likutį. Už suteiktą ir gautą paslaugą pasirašo klientas (jo atstovas) ir prekes nupirkęs darbuotojas;

11.5. maisto produktų, vaistų, buities ar kitų prekių pirkimas vykdomas tik tose prekybos vietose, kur darbuotojui išduodamas prekių pirkimo čekis; mokesčių už komunalines ar kitas paslaugas mokėjimas vykdomas pagal klientui įstaigų išduodamas sąskaitas ar kvitus;

11.6. darbuotojas neturi teisės disponuoti kliento asmens dokumentais, negali naudotis jo banko kortele, banko kodais, vykdyti elektroninės bankininkystės operacijų.

12. Buitinės paslaugos namuose teikiamos naudojant tik kliento priemones.

III. KLIENTO TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

13. Kliento teisės:

13.1. savarankiškai, pagal turimus gebėjimus, tvarkytis asmeninį ir socialinį savo gyvenimą;

13.2. gauti šias teikiamas paslaugas: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo (pagalba buityje, namų ruošoje, tvarkant pinigų apskaitą ir dokumentus, apsiperkant ir mokant mokesčius, bendraujant ir pan.), transporto organizavimo, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo ir kitas paslaugas.

13.3. gauti visapusišką informaciją apie teikiamas paslaugas;

13.4. gauti kokybiškas dienos socialinės globos (integralios pagalbos) paslaugas namuose;

13.5. į privatų gyvenimą, informacijos apie jo asmenį (jo šeimą) konfidencialumą (informaciją apie sveikatą pranešti jo nurodytiems asmenims);

13.6. pablogėjus sveikatos būklei, susiklosčius šeimyninėms aplinkybėms pateikti raštišką prašymą keisti paslaugų teikimo trukmę, dažnumą, terminus, paslaugų rūšį;

13.7. informuoti Centrą apie jo veikloje pastebėtus trūkumus ar kt. pažeidimus;

14. Kliento pareigos ir atsakomybė:

- 14.1. sudaryti sąlygas darbuotojams teikti Sutartyje numatytas dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugas bei patekti į namus;
- 14.2. informuoti personalą apie savo laikiną išvykimą iš namų (jo trukmę, priežastis, grįžimo laiką į namus) ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas;
- 14.3. atsakyti už savo svečių, artimųjų elgesį namuose Centro darbuotojui teikiant paslaugą;
- 14.4. leisti darbuotojams patikrinti gyvenamojo kambario inventoriaus būklę ir kambario tvarką, sanitarinius mazgus, kuriuose teikiama paslauga;
- 14.5. laikytis Centro darbuotojų nurodymų, rekomendacijų, padedančių išvengti darbo saugos, taip pat priešgaisrinės saugos taisyklių, sveikatos pažeidimų;
- 14.6. teikti būtiną informaciją, reikalingą gaunant socialines paslaugas ir atsakyti už jos teisingumą;
- 14.7. įgyvendinant savo teises, gerbti kitų asmenų teises bei bendradarbiauti su Centro darbuotojais, be jų sutikimo nefotografuoti, nefilmuoti, neįrašinėti telefonu pokalbių, nevykdyti kitokio pobūdžio tikrinimo, ir pan. darbuotojui teikiant paslaugas kliento namuose;
- 14.8. kiekvieną mėnesį iki 20 d. sumokėti nustatyto dydžio mokestį už praėjusio mėnesio Centro suteiktas dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugas.
- 14.9. pasirašyti darbuotojo pateiktame slaugos (globos) paslaugų lape už suteiktas paslaugas (jei nenumatyta kitaip atskiru susitarimu) ir mėnesio paslaugų suvestinę bei kitus socialinės globos/slaugos dokumentus.

15. Centro teisės:

- 15.1. reikalauti, kad asmuo laikytųsi sutartyje numatytų susitarimų;
- 15.2. reikalauti, kad asmuo pateiktų būtiną informaciją, reikalingą paslaugų teikimui organizuoti;
- 15.3. atsisakyti teikti paslaugas, neatitinkančias Sutarties ir Vidaus tvarkos taisyklėse apibrėžtų nuostatų;
- 15.4. atsisakyti teikti paslaugas kai klientas už suteiktas paslaugas nemoka, neinformuoja apie pasikeitusias aplinkybes ar išvykimą;
- 15.5. atsisakyti teikti paslaugas ar vykdyti kitus klientų (jų šeimos narių, globėjų ar rūpintojų) nurodymus, jeigu jie prieštarauja įstatymams, sutarties sąlygoms, profesinės veiklos taisyklėms ar etikai;
- 15.6. registruoti nelaimingus atsitikimus, susijusius su kliento sveikatos būklės pasikeitimu, nukritimais;
- 15.7. keisti darbuotojus teikiančius socialines/slaugos paslaugas namuose;
- 15.8. laikinai sumažinti teikiamų paslaugų laiką ištikus nenumatytiems atvejams (susirgus darbuotojui, sunkiai susirgus kitam paslaugas gaunančiam klientui) atsižvelgiant į kliento savarankiškumo lygį ir poreikį paslaugoms;

16. Centro pareigos ir atsakomybė:

- 16.1. supažindinti asmenį (jo šeimos narius) su Integralios pagalbos skyriaus (dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugų teikimo Vidaus tvarkos taisyklėmis;
- 16.2. informuoti apie nustatytą paslaugų teikimo ir mokėjimo tvarką bei jos pakeitimus;
- 16.3. gerbti kliento (jo šeimos) teises bei užtikrinti informacijos apie asmenį, jo globėją, rūpintoją, šeimos narius ar artimuosius giminaičius konfidencialumą. Informaciją apie kliento sveikatos būklę ar kitą socialinę informaciją teikti tik kliento (jo šeimos narių, tėvų, globėjų) nurodytiems asmenims;
- 16.4. tarpininkauti, atstovauti gaunant papildomas paslaugas;
- 16.5. užtikrinti pirmąją pagalbą, esant poreikiui iškviešti GMP ar kitas specialiąsias tarnybas;
- 16.6. laikytis sanitarinio, higieninio ir priešepideminio režimo reikalavimų atsižvelgiant į kliento poreikius ir sąlygas namuose;
- 16.7. užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ir kontrolę;
- 16.8. Centro darbuotojai neatsako už kliento šeimoje (namuose) esančių kitų nepilnamečių vaikų (ar specialistų priežiūros reikalaujančių kitų suaugusių asmenų) priežiūrą, sveikatą ar saugumą, paslaugos neįgaliam asmeniui teikimo metu.

IV. TĖVŲ, GLOBĖJŲ, ŠEIMOS NARIŲ TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

17. Tėvų, globėjų, šeimos narių teisės:

- 17.1. gauti informaciją apie socialinių paslaugų teikimą, tvarką, pasikeitimus;
- 17.2. pateikus raštišką prašymą keisti paslaugų teikimo trukmę, dažnumą, terminus, paslaugų rūšį, pablogėjus artimojo (Centro kliento) sveikatos būklei, susiklosčius šeimyninėms aplinkybėms;
- 17.3. dalyvauti įstaigoje organizuojamuose susirinkimuose, konsultacijose, šventėse, renginiuose (gavus kvietimą).

18. Tėvų, globėjų, šeimos narių pareigos:

- 18.1. klientui, pradėjus įstaigoje gauti paslaugas, pateikti atsakingiems darbuotojams išsamią informaciją apie jo sveikatą;
- 18.2. užtikrinti, kad neįgalus vaikas (arba ribotai veiksnus/neveiksnus suaugęs asmuo) būtų perduotas darbuotojui jam atvykus, ir priimtas jam išvykstant iš namų, vieno iš tėvų ar kito suaugusio šeimos nario, kuris nurodytas kaip kontaktinis asmuo kliento duomenų anketoje;
- 18.3. pasirūpinti kitais šeimoje, namuose esančiais nepilnamečiais vaikais (ar specialistų priežiūros reikalaujančiais kitais suaugusiais asmenimis) paslaugų teikimo metu;
- 18.4. pasirašyti (kai klientą atstovauja suaugęs šeimos narys) darbuotojo pateiktame slaugos (globos) paslaugų lape kas kart suteikus paslaugą (jei nenumatyta kitaip atskiru susitarimu) ir mėnesio paslaugų suvestinėje už suteiktas paslaugas klientui bei kitus socialinės globos dokumentus.

V. PASLAUGŲ TEIKIMO SUSTABDYMAS, NUTRAUKIMAS

19. Sutarties sustabdymo, nutraukimo sąlygos:

- asmens iniciatyva – pagal raštišką prašymą Centrai pranešus ne mažiau nei prieš 5 darbo dienas iki Sutarties stabdymo ar nutraukimo;
- šalims pasirašius susitarimą dėl sutarties sustabdymo ar nutraukimo;
- kai nustatoma, kad viena iš šalių nevykdo Sutartyje nustatytų sąlygų, pažeidžiamos Centro vidaus tvarkos taisyklės;
- pasikeitus aplinkybėms, turinčioms įtakos asmens (šeimos) dienos socialinės globos (integralios pagalbos) paslaugų poreikiui tenkinti;
- paaiškėjus, kad asmuo, sąmoningai pateikė neteisingą informaciją socialinių paslaugų poreikiui nustatyti arba dirbtinai pablogino sąlygas, norėdamas gauti paslaugas;
- jeigu asmeniui dėl sveikatos pablogėjimo nustatytas nuolatinės socialinės globos poreikis;
- asmeniui mirus.

VI. KLIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

20. Klientų prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis Centro patvirtinta klientų prašymų, pareiškimų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarka. Raštu pateikti skundai, pareiškimai ir prašymai registruojami atskirame žurnale.

21. Nagrinėjami tie prašymai ir skundai, kurie yra kliento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė.

Jeigu skundą pateikia kliento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir asmuo, kurio vardu jis kreipiasi.

22. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys prašymai ar skundai gražinami klientui ir nurodoma gražinimo priežastis.

23. Administracija išsiaiškinusi prašymo, skundo pagrįstumą, apie tyrimo rezultatus numatyta tvarka informuoja pareiškėją.

24. Klientas, kurio Centro administracijos tyrimo rezultatai netenkina, turi teisę kreiptis į Kauno savivaldybės administracijos socialinių paslaugų skyrių.

VII. KLIENTO TEISĖ Į SVEIKATAI PADARYTOS ŽALOS ATLYGINIMĄ

25. Klientas (jo atstovas) vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme bei kituose teisės aktuose.

26. Klientas, turintis teisę į nurodytos žalos atlyginimą, ir (ar) įstaiga, nesutikdami su Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymu komisijos sprendimu, per 30 dienų nuo sprendimo priėmimo dienos, o sprendimo priėmimo metu nedalyvavę asmenys, – per 30 dienų nuo tos dienos, kai jie sužinojo apie sprendimą, turi teisę Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka kreiptis į teismą dėl ginčo tarp įstaigos ir pareiškimą pateikusio asmens nagrinėjimo iš esmės.

VIII. INFORMACIJOS TEIKIMAS BEI KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS

27. Informacija apie dienos socialines globos namuose (integralios pagalbos) paslaugas pateikiama Centro internetinėje svetainėje, informaciniame stende. Dėl šios informacijos asmenys gali kreiptis raštu arba žodžiu į Centro administraciją.

28. Klientai, jų atstovai ar interesantai priimami Centre nuo 8.00 iki 16.00 val.

29. Vadovaujantis Kliento (jo atstovo) valios pareiškimu, informacija apie jo būklę teikiama jam pačiam ir/ar asmens socialinėje anketoje nurodytiems asmenims.

30. Kliento konfidencialumas – tai Centro darbuotojų pareiga be klientų ar jų atstovų sutikimo neatskleisti informacijos apie jo sveikatos būklę, gydymą ir kitus asmeninio pobūdžio faktus, kuriuos darbuotojai sužinojo atlikdami profesines ar darbo pareigas.

31. Klientus fotografuoti, filmuoti, vykdyti jų apklausas, tyrimus galima tik iš anksto suderinus su administracija bei klientui sutikus.

X. BAIGIAMIEJI NUOSTATAI

32. Vidaus tvarko taisyklės galioja dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) skyriaus klientams, jų tėvams, globėjams ir šeimos nariams bei darbuotojams.

33. Klientai (arba juos atstovaujantys suaugę asmenys) su šiomis taisyklėmis supažindinami jiems suprantama forma pasirašytinai.

34. Visus iškilusius vidaus klausimus sprendžia Centro darbuotojai ir/arba administracija savo kompetencijos ribose ar teisės aktų nustatyta tvarka.
