

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ FIZINIO, PSICHOLOGINIO IR DVASINIO PRIVATUMO UŽTIKRINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Socialinių paslaugų gavėjų fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo užtikrinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato UAB „Paliatyvios pagalbos ir šeimos sveikatos centro“ (toliau – Įmonė) teikiamų socialinės globos paslaugų gavėjų (toliau – paslaugų gavėjai) fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo sampratą, privatumo užtikrinimo principus ir sąlygas, prevencines priemones bei veiksmus nustatčius ar gavus informaciją apie galimą privatumo pažeidimą.
2. Aprašas taikomas visiems darbuotojams, savanoriams, kurie dalyvauja teikiant socialinės globos paslaugas ir dėl savo funkcijų gali patekti į paslaugų gavėjo privačią erdvę arba sužinoti informaciją apie paslaugų gavėją.
3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Socialinės globos normų aprašu ir kitais socialinių paslaugų teikimą bei asmens teisių apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.
4. Teikiant socialinės globos paslaugas draudžiama nepagrįstai ir neteisėtai riboti paslaugų gavėjo teises. Paslaugų gavėjo problemos sprendžiamos rodant pagarbą, supratimą ir jautrumą bei pripažįstant jo teisę į privatumą.
5. Privatumas užtikrinamas individualiai, atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo amžių, sveikatos būklę, savarankiškumą, negalią, individualius poreikius, gebėjimą išreikšti valią ir pasirinkimus, gyvenimo būdą, religinius, kultūrinius ir kitus asmeninius įsitikinimus. Individualūs privatumo poreikiai ir pageidavimai, kai tai aktualu paslaugų teikimui, įvertinami planuojant ir teikiant socialinės globos paslaugas.

II SKYRIUS

PRIVATUMO SAMPRATA

6. Šiame Apraše privatumas suprantamas kaip paslaugų gavėjo teisė į jo asmens, kūno, asmeninės erdvės, emocinio ir psichologinio gyvenimo, bendravimo, religinių ir dvasinių įsitikinimų bei su juo susijusios informacijos apsaugą nuo nepagrįsto kitų asmenų kišimosi.
7. Paslaugų gavėjo privatumas apima:

7.1. fizinį privatumą – paslaugų gavėjo teisę į savo kūno, asmeninės erdvės, gyvenamosios aplinkos ir asmeninių daiktų apsaugą nuo nepagrįsto kitų asmenų kišimosi, įskaitant privatumą atliekant asmens higienos, apsirengimo, nusirengimo, naudojimosi tualetu, valgymo, sveikatos priežiūros ir kitus asmeninius veiksmus;

7.2. psichologinį privatumą – paslaugų gavėjo teisę į asmeninę emocinę erdvę, pagarbą ir nežeminantį bendravimą, galimybę išsakyti savo nuomonę, jausmus, poreikius ir pageidavimus, gauti konfidencialią pagalbą ir konsultaciją bei nebūti veikiamam bauginimo, spaudimo, grasinimų, pašaipų ar kitokio psichologinio poveikio;

7.3. dvasinį privatumą – paslaugų gavėjo teisę laisvai pasirinkti, išpažinti ir praktikuoti pageidaujamą religiją ar kitus dvasinius įsitikinimus ir pagal galimybes dalyvauti religinėje, dvasinėje ar kitoje su asmens įsitikinimais susijusioje veikloje.

8. Privatumas užtikrinamas vadovaujantis pagarbos asmens orumui, individualizavimo, pasirinkimo, savarankiškumo, nediskriminavimo, konfidencialumo, proporcingumo ir minimalios intervencijos į asmens privatų gyvenimą principais. Bet kokia intervencija į paslaugų gavėjo privatumą turi būti pagrįsta konkrečiu poreikiu, proporcinga siekiamam tikslui ir atliekama kuo mažiau ribojant asmens teises.

III SKYRIUS

FIZINIO PRIVATUMO UŽTIKRINIMAS

9. Paslaugų gavėjo gyvenamojoje aplinkoje kiek įmanoma užtikrinamas jo privatumas. Gyvenamosiose patalpose nenaudojamos stebėjimo kameros ar kiti stebėjimo būdai.

10. Gyvenamajame kambaryje paslaugų gavėjui sudaroma galimybė turėti individualią, jo poreikius atitinkančią erdvę. Kai viename kambaryje gyvena du asmenys ir pagal individualius poreikius (maitinimosi, kasdienės higienos ar kt.) yra poreikis privačiai erdvei sukurti - naudojama mobili širma.

11. Gyvenamuosiuose kambariuose ant langų yra pakabinti roletai, kurie saugo ne tik nuo tiesioginės saulės, bet ir suteikia paslaugų gavėjams privatumo.

12. Gyvenamieji miegamieji kambariai yra nepereinami ir nenaudojami kaip praėjimas į kitas patalpas.

13. Darbuotojas, prieš įeidamas į paslaugų gavėjo gyvenamąjį kambarį ar kitą jo naudojamą privačią erdvę, pasibeldžia ir palaukia atsako (jei asmens sveikatos būklė leidžia tai jam padaryti), išskyrus atvejus, kai nedelsiamas patekimas būtinas siekiant apsaugoti paslaugų gavėjo gyvybę, sveikatą ar saugumą.

14. Paslaugų gavėjui sudaroma galimybė saugiai laikyti savo asmeninius daiktus, užsirakinti gyvenamąjį kambarį (jeigu, įvertinus jo savarankiškumą, tai nesudaro pavojaus jo ar kitų asmenų saugumui) ar vietą, skirtą asmeniniams daiktams saugoti. Darbuotojas negali be paslaugų gavėjo žinios ir pagrįsto poreikio tikrinti, atidaryti ar tvarkyti paslaugų gavėjo asmeninių daiktų, spintelių, stalčių ar kitų vietų, skirtų asmeniniams daiktams saugoti. Jeigu dėl saugumo, higienos, sveikatos ar kitos

objektyvios priežasties būtina atlikti tokį veiksmą, jis atliekamas kiek įmanoma informavus paslaugų gavėją ir gerbiant jo orumą.

15. Paslaugų gavėjo asmeniniai daiktai, drabužiai, avalynė ir rankšluosčiai naudojami individualiai ir nenaudojami, netvarkomi, nemaišomi bendrai su kitų paslaugų gavėjų.

16. Paslaugų gavėjas užrakinamas savo gyvenamajame kambaryje negali būti.

17. Asmens higienos procedūros atliekamos užtikrinant paslaugų gavėjo privatumą ir saugumą. Uždarius kambario duris, poreikiui esant naudojant mobilias širmas.

18. Teikiant pagalbą paslaugų gavėjui atliekant asmens higienos, apsirengimo, nusirengimo, naudojimosi tualetu, prausimosi, maudymosi ar kitus intymius veiksmus, darbuotojas užtikrina, kad būtų atidengiama tik ta kūno dalis, kuri būtina konkrečiam veiksmui atlikti.

19. Teikiant intymią pagalbą, patalpoje dalyvauja tik tie darbuotojai, kurių dalyvavimas būtinas paslaugai suteikti, išskyrus atvejus, kai pats paslaugų gavėjas pageidauja kitaip arba papildomas darbuotojas būtinas jo saugumui užtikrinti.

20. Prieš atliekant pagalbos veiksmus paslaugų gavėjui suprantamai paaiškinama, kokia pagalba bus teikiama ir, kiek tai įmanoma, atsižvelgiama į jo valią, pasirinkimą ir pageidavimus.

21. Darbuotojas teikia tik tokią pagalbą, kurios paslaugų gavėjui faktiškai reikia, ir nesprendžia už jį tų veiksmų, kuriuos paslaugų gavėjas gali atlikti savarankiškai. Pagalba teikiama taip, kad būtų išsaugotas paslaugų gavėjo savarankiškumas, pasirinkimo galimybė ir orumas.

IV SKYRIUS

PSICHOLOGINIO PRIVATUMO IR ORUMO UŽTIKRINIMAS

22. Paslaugų gavėjas visada išklausomas, vertinama jo nuomonė, gyvenimo patirtis ir pageidavimai dėl darbuotojų elgesio, funkcijų, gyvenimo sąlygų ir kitų su jo gyvenimu susijusių klausimų.

23. Apgyvendinant derinami kambaryje gyvenančių paslaugų gavėjų interesai, charakteriai, poreikiai, išklausant pageidavimus dėl kaimynų pasirinkimo ir įvertinant kiekvieno asmens sugebėjimą prisitaikyti prie gyvenamojo kambario kaimyno. Esant būtinumui, paslaugų gavėjas gali būti perkeltas į kitą kambarį ar apgyvendintas su kitu asmeniu, tik apie tai iš anksto pranešus ir gavus jo ir kito asmens, kartu gyvensiančio su juo, sutikimą.

24. Paslaugų gavėjui sudaroma galimybė pasirinkti darbuotoją, kuriam jis gali patikėti savo problemas, kuriuo pasitiki ir kuris jį išklauso.

25. Darbuotojas bendrauja su paslaugų gavėju pagarbiai, ramiai ir jautriai, nežemina jo, nevartoja įžeidžiančių ar menkinančių apibūdinimų, nekelia balso ir nenaudoja bauginimo, grasinimo ar kitokio psichologinio poveikio.

26. Paslaugų gavėjo asmeninės problemos, sveikatos būklė, socialinė situacija, šeimos santykiai, emociniai išgyvenimai ir kita jautri su jo privačiu gyvenimu susijusi informacija neaptariama kitų paslaugų gavėjų, lankytojų ar pašalinių asmenų akivaizdoje, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos atskleidimas būtinas paslaugai suteikti ir turi teisėtą pagrindą.

27. Paslaugų gavėjas nediskriminuojamas dėl lyties, negalios, rasės, tautybės, tikėjimo, amžiaus, įsitikinimų, socialinės padėties ar kitų aplinkybių, nesusijusių su socialinės globos teikimu.

V SKYRIUS

DVASINIO PRIVATUMO UŽTIKRINIMAS

28. Paslaugų gavėjui užtikrinama teisė praktikuoti pageidaujamą religiją ir pagal galimybes dalyvauti religinėje, dvasinėje ar visuomeninėje veikloje.

29. Sudarytos visos sąlygos sielovadai, bendravimui su dvasininku.

30. Darbuotojai negali daryti spaudimo paslaugų gavėjui pasirinkti, pakeisti ar atsisakyti religinių, kultūrinių, dvasinių, politinių ir kitų įsitikinimų.

31. Paslaugų gavėjo įsitikinimai gerbiami ir negali būti išjuokiami, menkinami ar naudojami prieš jį.

VI SKYRIUS

PRIVATUMAS BENDRAUJANT SU ARTIMAISIAIS

32. Paslaugų gavėjui sudaromos sąlygos susitikti su pageidaujamais asmenimis, laikantis nustatytos lankymo tvarkos ir atsižvelgiant į paslaugų gavėjo saugumą bei kitų asmenų teises.

33. Susitikimų su artimaisiais metu pagal galimybes sudaromos sąlygos pasirinkti bendravimo vietą, užtikrinant bendravimo erdvės privatumą (gyvenamuosiuose ar bendro poilsio kambariuose), išskyrus atvejus, kai dėl saugumo, kitų asmenų teisių ar objektyvių aplinkybių būtinos kitokios sąlygos.

34. Paslaugų gavėjui sudaromos galimybės naudotis telefonu, internetu ir kitomis ryšio priemonėmis, bendrauti laiškais.

35. Darbuotojai neklauso ir nekontroliuoja paslaugų gavėjo privačių pokalbių, išskyrus atvejus, kai tokia intervencija objektyviai būtina siekiant apsaugoti paslaugų gavėją ar kitus asmenis nuo realios grėsmės.

VII SKYRIUS

INFORMACIJOS IR ASMENS DUOMENŲ PRIVATUMAS

36. Įmonėje garantuojama ir užtikrinama personalui žinomos informacijos bei asmens duomenų apie paslaugų gavėją, jo globėją, rūpintoją ar artimuosius apsauga.

37. Darbuotojai informaciją apie paslaugų gavėją gali naudoti ir perduoti tik tiek, kiek tai būtina jų funkcijoms atlikti ir teisėtam socialinių paslaugų teikimui užtikrinti.

38. Paslaugų gavėjo dokumentai ir kita su juo susijusi informacija saugomi taip, kad su ja negalėtų susipažinti tam neturintys teisės asmenys.

39. Darbuotojams draudžiama aptarinėti paslaugų gavėjų asmeninę informaciją viešose erdvėse, socialiniuose tinkluose ar kitais būdais ją atskleisti asmenims, kuriems tokia informacija nėra būtina.

VIII SKYRIUS

FOTOGRAFAVIMO, FILMAVIMO IR VAIZDO STEBĖJIMO PRIVATUMAS

40. Darbuotojams draudžiama savo asmeniniais įrenginiais fotografuoti ar filmuoti paslaugų gavėjus, jeigu tai nesusiję su teisėtu jų funkcijų atlikimu.

41. Paslaugų gavėjo fotografavimas, filmavimas, atvaizdo ar kitos su juo susijusios informacijos viešinimas vykdomas tik esant teisėtam pagrindui ir laikantis asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

42. Paslaugų gavėjas nefotografuojamas ir nefilmuojamas atliekant intymios higienos, asmens priežiūros ar kitus veiksmus, kurių metu jo privatumas yra ypač jautrus, išskyrus teisės aktuose nustatytus ir dokumentuotus atvejus.

IX SKYRIUS

PRIVATUMO PAŽEIDIMŲ PREVENCIJA

43. Įmonė privatumo pažeidimų prevenciją užtikrina:

43.1. supažindindama darbuotojus su paslaugų gavėjų teisėmis, privatumo ir orumo užtikrinimo nuostatomis ir reikalavimais;

43.2. organizuodama periodinį darbuotojų švietimą, ugdymą, mokymą;

43.3. vertindama privatumo rizikas paslaugų teikimo aplinkoje;

43.4. įvertindama individualius paslaugų gavėjo privatumo poreikius ir, kai būtina, juos įtraukdama į individualų socialinės globos planą;

43.5. sudarydama sąlygas paslaugų gavėjams išsakyti nuomonę apie paslaugų teikimą ir darbuotojų elgesį;

43.6. analizuodama gautus skundus, pranešimus ir nustatytus paslaugų gavėjų teisių pažeidimus;

43.7. nustatydama ir įgyvendindama priemones, skirtas nustatytų pažeidimų pasikartojimo prevencijai.

X SKYRIUS

REAGAVIMAS Į PRIVATUMO PAŽEIDIMĄ

44. Privatumo pažeidimu laikomas bet koks veiksmas ar neveikimas, kuriuo nepagrįstai pažeidžiama paslaugų gavėjo teisė į fizinį, psichologinį ar dvasinį privatumą.

1 etapas – PAŽEIDIMO ATPAŽINIMAS

45. Apie galimą privatumo pažeidimą gali pranešti pats paslaugų gavėjas, jo globėjas, rūpintojas, artimasis, darbuotojas ar kitas asmuo.

2 etapas –PAŽEIDIMO SUSTABDYMAS

46. Privatumo pažeidimą pastebėjęs ar apie jį sužinojęs darbuotojas nedelsdamas imasi veiksmų pažeidimui sustabdyti, jeigu reikia – atskiria paslaugų gavėją nuo galimo pažeidimo šaltinio, užtikrina jo fizinį ir psichologinį saugumą.

3 etapas – PAGALBOS TEIKIMAS

47. Jei dėl privatumo pažeidimo paslaugų gavėjas patyrė emocinę, psichologinę ar fizinę žalą arba kyla tokios žalos grėsmė, nedelsiant organizuojama reikalinga pagalba ir, pagal situaciją, kreipiamasi į atitinkamus specialistus ar pagalbos tarnybas.

4 etapas – INFORMAVIMAS

48. Apie nustatytą ar galimą privatumo pažeidimą darbuotojas nedelsdamas informuoja tiesioginį vadovą arba direktorių, arba jo paskirtą atsakingą asmenį.

5 etapas – APLINKYBIŲ FIKSAVIMAS

49. Privatumo pažeidimo aplinkybės ir įvykiai registruojami neigiamo pobūdžio įvykių registravimo žurnale, įmonės nustatyta tvarka.

6 etapas – PAŽEIDIMO ĮVERTINIMAS

50. Direktorius arba jo paskirtas atsakingas asmuo, arba sudaryta komisija ištiria įvykį, įvertina pažeidimo pobūdį, priežastis, galimą žalą paslaugų gavėjui ir nustato būtinas tolesnes priemones. Nagrinėjant privatumo pažeidimą, kiek tai įmanoma pagal paslaugų gavėjo gebėjimus ir situaciją, išklausoma jo nuomonė apie įvykį, jo priežastis, patirtą poveikį ir pageidaujamus sprendimus.

7 etapas – KOREKCINIAI VEIKSMAI

51. Atsižvelgiant į pažeidimo pobūdį, gali būti keičiama paslaugos teikimo organizavimo tvarka, papildomai apmokomi darbuotojai, peržiūrimas paslaugų gavėjo individualus planas, taikomos kitos paslaugų gavėjo teises užtikrinančios priemonės.

8 etapas – PREVENCIJA

52. Nustačius privatumo pažeidimą, analizuojamos jo priežastys ir nustatomos priemonės, kad pažeidimas nepasikartotų. Paslaugų gavėjo nuomonė įvertinama sprendžiant ir dėl prevencinių priemonių.

XI SKYRIUS

PASLAUGŲ GAVĖJO TEISĖ PRANEŠTI APIE PRIVATUMO PAŽEIDIMĄ

53. Paslaugų gavėjui sudaroma galimybė apie privatumo pažeidimą pranešti jam priimtinu būdu – žodžiu, raštu, per pasirinktą darbuotoją, vadovą arba kitais būdais:

- pateikiant tiesiogiai socialiniam ar bet kuriam kitam darbuotojui;
- pateikiant elektroniniu paštu: info@klaipedoshospisas.lt ;
- telefonu: +370 638 34878
- interneto svetainėje: <https://klaipedoshospisas.lt/paslaugu-vertinimas-apklausa/>
- atsiunčiant paštu, adresu: N. Uosto g. 15, Klaipėda, LT – 92121;
- ar paliekant skundams skirtoje dėžutėje, esančioje kiekviename pastato aukšte.

54. Paslaugų gavėjui dėl pateikto skundo, pranešimo ar išreikštos nuomonės negali būti taikomos neigiamos pasekmės.

55. Jeigu paslaugų gavėjas dėl negalios, sveikatos būklės ar komunikacijos sunkumų negali pats išreikšti savo nuomonės įprastu būdu, jam sudaroma galimybė naudoti jo poreikius atitinkančias komunikacijos priemones ir gauti pagalbą išreiškiant valią.

XII SKYRIUS

ATSAKOMYBĖ

56. Kiekvienas darbuotojas atsako už jam patikėtos informacijos konfidencialumą ir už tai, kad jo veiksmai nepažeistų paslaugų gavėjo privatumo, orumo ir kitų teisių.

57. Darbuotojas, pastebėjęs kito darbuotojo ar kito asmens veiksmus, galinčius pažeisti paslaugų gavėjo privatumą, privalo apie tai informuoti tiesioginį vadovą ar kitą atsakingą asmenį ir pagal savo kompetenciją imtis veiksmų pažeidimui sustabdyti.

58. Už privatumo pažeidimus darbuotojui gali būti taikoma atsakomybė Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Įmonės vidaus dokumentų nustatyta tvarka.

XIII SKYRIUS

DARBUOTOJŲ IR PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMAVIMAS

59. Darbuotojai su Aprašu supažindinami prieš pradėdami teikti paslaugas ir pakartotinai, kai Aprašas iš esmės pakeičiamas.

60. Paslaugų gavėjai su jų privatumo teisėmis ir pagrindinėmis šio Aprašo nuostatomis supažindinami jiems suprantamu ir prieinamu būdu.

61. Informuojant paslaugų gavėją atsižvelgiama į jo individualius komunikacijos gebėjimus, prireikus informacija pateikiama supaprastinta, vaizdine ar kita jam suprantama forma.

XIV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

62. Aprašas peržiūrimas pasikeitus teisės aktams, paslaugų pobūdžiui, nustačius reikšmingą privatumo pažeidimą ar nustačius poreikį tobulinti privatumo užtikrinimo praktiką.

63. Aprašo įgyvendinimas vertinamas atliekant socialinės globos atitikties Socialinės globos normoms ir socialinės globos paslaugų vidinį kokybės įsivertinimą.

64. Už Aprašo įgyvendinimą atsakingas Vyr. Socialinis darbuotojas.
