

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ NUOSTATOS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Socialinių paslaugų gavėjų teisių nuostatos (toliau – Nuostatos) nustato UAB Paliatyvios pagalbos ir šeimos sveikatos centras (toliau – Įmonė) socialinių paslaugų gavėjų pagrindines teises, jų įgyvendinimo, informavimo apie teises ir teisių gynimo principus bei darbuotojų atsakomybę už šių teisių užtikrinimą.
2. Nuostatų tikslas – užtikrinti, kad kiekvienas socialinių paslaugų gavėjas būtų gerbiamas kaip savarankiškas teisių turėtojas, jo teisės būtų ne tik deklaruojamos, bet ir realiai įgyvendinamos kasdien teikiant socialines paslaugas, o galimo ar faktinio teisių pažeidimo atveju jam būtų prieinama veiksminga pagalba.
3. Nuostatai taikomi visiems Įmonės socialinių paslaugų gavėjams ir visiems darbuotojams bei kitiems asmenims, dalyvaujantiems teikiant socialines paslaugas (praktikantams, savanoriams ir kitiems asmenims pagal jų atliekamas funkcijas).
4. Įmonė, užtikrindama paslaugų gavėjų teises, vadovaujasi Lietuvos Respublikos teisės aktais, socialinių paslaugų kokybės reikalavimais, Socialinės globos normų aprašu, Įmonės vidaus dokumentais ir šiais principais: žmogaus orumo, pagarbos, nediskriminavimo, individualizavimo, savarankiškumo, dalyvavimo, pasirinkimo, saugumo, privatumo, konfidencialumo, prieinamumo ir geriausių asmens interesų.
5. Paslaugų gavėjo amžius, negalia, sveikatos būklė, bendravimo ar pažintinių funkcijų sunkumai, nustatytas neveiknumas ar ribotas veiknumas tam tikroje srityje savaime nepanaikina jo teisės būti išklausytam, gauti jam suprantamą informaciją, dalyvauti sprendimuose pagal savo galimybes ir gauti pagalbą įgyvendinant bei ginant savo teises.
6. Įmonė viešai ir savo kasdienėje veikloje įsipareigoja gerbti, užtikrinti ir ginti socialinių paslaugų gavėjų teises, o darbuotojai privalo veikti taip, kad paslaugų gavėjų teisės nebūtų nepagrįstai ribojamos.

II. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS

7. Paslaugų gavėjas turi teisę į pagarbą, orumą ir nediskriminavimą: būti vertinamam pagarbiai, nepatirti žeminimo, diskriminacijos, stigmatizavimo ar nevienodo elgesio dėl su paslaugos teikimu nesusijusių aplinkybių.

8. Paslaugų gavėjas turi teisę į saugumą ir apsaugą: būti apsaugotam nuo bet kokios rūšies smurto, prievartos, išnaudojimo, nepriežiūros, įžeidinėjimo ir kitų teisių pažeidimų.

9. Paslaugų gavėjas turi teisę į privatumą ir konfidencialumą: į fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo gerbimą, asmens duomenų ir kitos konfidencialios informacijos apsaugą, privatumą gyvenamojoje ir asmens higienos aplinkoje, bendraujant, priimant lankytojus ir tvarkant asmeninius reikalus.

10. Paslaugų gavėjas turi teisę į individualius poreikius atitinkančias paslaugas: gauti pagal individualiai įvertintus poreikius, gebėjimus, pasirinkimus, gyvenimo istoriją ir tikslus organizuojamas paslaugas bei pagalbą.

11. Paslaugų gavėjas turi teisę į savarankiškumą, pasirinkimą ir dalyvavimą: pagal savo galimybes spręsti kasdienio gyvenimo klausimus, rinktis, išsakyti norus ir pageidavimus, dalyvauti sudarant ir peržiūrint individualų socialinės globos ar kitą individualų paslaugų planą bei kituose su jo gyvenimu ir paslaugomis susijusiuose sprendimuose.

12. Paslaugų gavėjas turi teisę į savo nuomonę ir jos išklusymą: laisvai reikšti nuomonę, pageidavimus, kritiką, nesutikimą ar pasiūlymus nebijant neigiamų pasekmių. Į išsakytą nuomonę reaguojama pagarbiai, operatyviai ir konstruktyviai.

13. Paslaugų gavėjas turi teisę į informaciją: gauti aiškią, aktualią ir jam suprantama bei prieinama forma pateiktą informaciją apie teikiamas paslaugas, savo teises ir pareigas, sprendimus, kurie jį liečia, bei pagalbos ir teisių gynimo galimybes.

14. Paslaugų gavėjas turi teisę į bendravimą ir socialinius ryšius: palaikyti ryšius su šeimos nariais, artimaisiais ir kitais pasirinktais asmenimis, bendrauti telefonu, internetu ar kitomis priemonėmis, priimti lankytojus ir dalyvauti bendruomenės gyvenime, kiek tai neprieštarauja teisės aktams ir kitų asmenų teisėms.

15. Paslaugų gavėjas turi teisę į įsitikinimų, tikėjimo ir saviraiškos laisvę: turėti ir reikšti savo pažiūras, įsitikinimus, tikėjimą ar religiją, dalyvauti pasirinktoje religinėje, kultūrinėje, visuomeninėje ar savipagalbos veikloje, jeigu tai nepažeidžia kitų asmenų teisių.

16. Paslaugų gavėjas turi teisę į asmeninio turto, pinigų ir dokumentų apsaugą: disponuoti savo turtu, lėšomis ir dokumentais pagal teisės aktų nustatytas galimybes, o kai įmonė juos saugo ar padeda tvarkyti – į skaidrią jų apskaitą ir veikimą paslaugų gavėjo interesais.

17. Paslaugų gavėjas turi teisę į skundą, pagalbą ir teisių gynimą: žodžiu ar raštu kreiptis į darbuotoją, įmonės administraciją ar institucijas už įmonės ribų dėl galimo ar įvykusio teisių pažeidimo, gauti pagalbą pateikiant skundą ar kitą kreipimąsi, taip pat, kai reikia, atstovavimo, tarpininkavimo ar nukreipimo pagalbą.

18. Paslaugų gavėjas turi teisę į teisių įgyvendinimą be nepagrįstų ribojimų: bet kokie saugumo ar kiti būtini ribojimai gali būti taikomi tik teisėtu pagrindu, proporcingai, individualiai įvertinus situaciją, kuo trumpesnį laiką ir nepažeidžiant asmens orumo bei teisėtų interesų.

19. Šiame skyriuje nurodytos teisės įgyvendinamos kartu su kitais Įmonės dokumentais, reglamentuojančiais paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimą, apsaugą nuo smurto, etišką darbuotojų elgesį, paslaugų gavėjų skundų nagrinėjimą, asmens duomenų apsaugą, individualų paslaugų planavimą ir kitas su konkrečios teisės įgyvendinimu susijusias sritis.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMAVIMAS IR TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

20. Įmonė užtikrina, kad informacija apie paslaugų gavėjų teises būtų prieinama darbuotojams, paslaugų gavėjams, jų atstovams ir kitiems suinteresuotiems asmenims.

21. Paslaugų gavėjas su savo teisėmis ir jų gynimo galimybėmis supažindinamas pradėjus teikti paslaugas, vėliau – ne rečiau kaip kartą per metus, taip pat papildomai, kai pasikeičia aktuali informacija, nustatoma didesnė teisių pažeidimo rizika, gaunama informacija apie galimą pažeidimą arba individuali situacija rodo, kad pakartotinis paaiškinimas yra reikalingas.

22. Informavimo būdas parenkamas individualiai, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo amžių, sveikatos būklę, pažintinius, sensorinius, kalbos, skaitymo ir kitus gebėjimus bei individualius poreikius. Gali būti naudojamas pokalbis, rašytinė informacija, lengvai suprantama kalba, piktogramos, paveikslėliai, vaizdo medžiaga, gestai, alternatyviosios ir augmentinės komunikacijos priemonės, praktinių situacijų aptarimas ar kiti asmeniui tinkami būdai.

23. Darbuotojas neapsiriboja formaliu informacijos pateikimu: kiek įmanoma įsitikina, ar paslaugų gavėjas suprato pagrindines savo teises, pagal savo galimybes geba atpažinti galimą savo teisių pažeidimą, žino, kad gali išsakyti nepasitenkinimą ar skundą, ir žino, į ką gali kreiptis pagalbos. Jei asmeniui informaciją suprasti sudėtinga, ji paaiškinama pakartotinai kitu jam tinkamesniu būdu.

24. Darbuotojai savo kasdienėje veikloje privalo užtikrinti paslaugų gavėjų teises, gerbti jų pasirinkimus ir nuomonę, sudaryti realias galimybes dalyvauti sprendimuose, laiku pastebėti galimas teisių pažeidimo rizikas ir pagal kompetenciją imtis veiksmų joms pašalinti.

25. Nauji darbuotojai, praktikantai, savanoriai ir kiti asmenys, kurių veikla susijusi su paslaugų gavėjais, prieš pradėdami savarankiškai vykdyti jiems pavestas funkcijas supažindinami su šiomis Nuostatomis, paslaugų gavėjų teisėmis, jų užtikrinimo būdais ir darbuotojų veiksmais galimo ar faktinio teisių pažeidimo atveju.

26. Ne rečiau kaip kartą per metus darbuotojų susirinkime ar kitame kompetencijų stiprinimo renginyje aptariamos paslaugų gavėjų teisės, jų taikymas praktikoje, skirtingiems paslaugų gavėjams tinkami informavimo būdai ir jų parinkimas, atsižvelgiant į individualius paslaugų gavėjų raidos, funkcinis, komunikacijos ir kitus poreikius, nustatytos rizikos ar probleminės situacijos, paslaugų gavėjų grįžtamasis ryšys ir reikalingi veiklos patobulinimai.

27. Paslaugų gavėjų teisių žinojimas vertinamas principu ar asmuo praktiškai žino bent pagrindines savo teises ir pagalbos gavimo kelią. Nustačius informacijos ar supratimo spragų, asmeniui nedelsiant suteikiama papildoma informacija.

IV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ GYNIMAS

28. Paslaugų gavėjas, manantis, kad jo teisė pažeista ar gali būti pažeista, gali kreiptis į bet kurį darbuotoją, administraciją arba už paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo koordinavimą atsakingą asmenį. Paslaugų gavėjui negali būti daromas spaudimas atsisakyti kreipimosi, skundo ar kritinės pastabos, o kreipimasis negali lemti blogesnio paslaugų teikimo.

29. Darbuotojas, gavęs informaciją apie galimą ar faktinį paslaugų gavėjo teisių pažeidimą arba pats jį pastebėjęs, privalo: išklaudyti asmenį ir priimti informaciją; įvertinti, ar kyla tiesioginis pavojus asmens saugumui, sveikatai ar gyvybei; esant būtinybei nedelsiant imtis jo kompetencijai priskirtų apsaugos veiksmų ir informuoti atsakingus asmenis; užtikrinti, kad informacija būtų perduota nagrinėti pagal Įmonėje nustatytą tvarką; suteikti arba organizuoti paslaugų gavėjui reikalingą pagalbą.

30. Teisių gynimo pagalba, atsižvelgiant į situaciją ir paslaugų gavėjo poreikius, gali apimti informacijos paaiškinimą, pagalbą suformuluojant ar pateikiant kreipimąsi ar skundą, atstovavimą, tarpininkavimą su kitais asmenimis ar institucijomis, pagalbą susisiekiant su kompetentinga institucija bei kitus teisėtus veiksmus.

31. Jeigu paslaugų gavėjas dėl savo būklės, negalios ar kitų aplinkybių pats negali veiksmingai ginti savo teisių, Įmonė, nepažeisdama jo valios ir geriausių interesų, inicijuoja jam reikalingą pagalbą pagal darbuotojų kompetenciją ir teisės aktų reikalavimus.

32. Paslaugų gavėjas turi teisę tiesiogiai, be Įmonės leidimo, kreiptis į kompetentingas institucijas už Įmonės ribų. Darbuotojai, esant poreikiui, padeda paslaugų gavėjui rasti aktualius kontaktus ir jam prieinamu būdu susisiekti su pasirinkta institucija.

33. Raštu pateikti skundai, prašymai ir dėl jų priimti sprendimai registruojami bei nagrinėjami Įmonės nustatyta tvarka. Paslaugų gavėjui jam suprantamu būdu pateikiama informacija apie priimtą sprendimą ir, kai aktualu, tolesnes teisių gynimo galimybes.

34. Teisių pažeidimų ir kitų neigiamo pobūdžio įvykių atvejai registruojami pagal Įmonėje galiojančias tvarkas. Įmonė analizuoja jų priežastis, vertina, ar taikytos priemonės buvo veiksmingos, ir nustato prevencinius veiksmus, kad panašūs pažeidimai nepasikartotų.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

35. Už šių Nuostatų įgyvendinimo koordinavimą, jų prieinamumo paslaugų gavėjams užtikrinimą, periodinio informavimo organizavimą ir darbuotojų kasmetinio teisių aptarimo organizavimą atsakingas Vyr. Socialinis darbuotojas.

36. Padalinių vadovai ir darbuotojai pagal savo kompetenciją atsako už paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą kasdienėje veikloje, savalaikį reagavimą į galimus pažeidimus ir informacijos perdavimą atsakingiems asmenims.

Priedas: Atmintinė paslaugų gavėjams.

KOKIAS TEISES TURI GLOBOS NAMŲ GYVENTOJAS?

Atmintinė paslaugų gavėjams

GYVENTOJO TEISĖ	KĄ TAI REIŠKIA PRAKTIŠKAI?
1. TEISĖ Į PAGARBĄ IR ORUMĄ	Su manimi turi būti bendraujama pagarbiai ir mandagiai. Negalima manęs žeminti, įžeidinėti, diskriminuoti ar stigmatizuoti. Mano amžius, negalia, sveikatos būklė ar gebėjimai nesumažina mano teisių.
2. TEISĖ BŪTI SAUGIAM	Turiu būti apsaugotas nuo fizinio, psichologinio, seksualinio, materialinio ar finansinio smurto, prievartos, išnaudojimo, nepriežiūros ir kitų teisių pažeidimų. Jei man nesaugu, galiu apie tai pasakyti bet kuriam darbuotojui.
3. TEISĖ Į PRIVATUMĄ	Darbuotojas į mano kambarį turi įeiti pasibeldęs. Mano privatumas turi būti gerbiamas gyvenamajame kambaryje, atliekant higienos procedūras, bendraujant, priimant lankytojus ir tvarkant asmeninius reikalus. Mano gyvenamajame kambaryje negali būti naudojamos stebėjimo kameros ar kiti stebėjimo būdai.
4. TEISĖ Į KONFIDENCIALUMĄ	Informacija apie mane, mano sveikatą, asmeninį gyvenimą ir kitas privačias aplinkybes turi būti saugoma. Ji negali būti atskleidžiama žmonėms, kurie neturi teisės jos žinoti.
5. TEISĖ BŪTI IŠKLAUSYTAM	Galiu pasakyti savo nuomonę, norus, pageidavimus, kritiką ar nesutikimą. Mano nuomonė turi būti išklausyta ir į ją turi būti atsižvelgiama pagal mano galimybes ir teisėtus interesus. Dėl kritikos ar nesutikimo su manimi negali būti elgiamasi blogiau.

GYVENTOJO TEISĖ	KĄ TAI REIŠKIA PRAKTIŠKAI?
6. TEISĖ RINKTIS IR DALYVAUTI SPRENDIMUOSE	Pagal savo gebėjimus galiu dalyvauti priimant sprendimus apie savo gyvenimą ir man teikiamas paslaugas. Dalyvauju sudarant ir peržiūrint savo individualų socialinės globos ar kitą individualų paslaugų planą. Kiek įmanoma, galiu pats atlikti kasdienes veiksmus ir rinktis.
7. TEISĖ Į INDIVIDUALIUS POREIKIUS ATITINKANČIĄ PAGALBĄ	Pagalba turi būti organizuojama atsižvelgiant į mano poreikius, gebėjimus, sveikatos būklę, gyvenimo istoriją, pasirinkimus ir tikslus. Man neturi būti taikomas vienodas sprendimas vien todėl, kad taip patogiau įstaigai.
8. TEISĖ GAUTI SUPRANTAMĄ INFORMACIJĄ	Informacija apie mano teises, paslaugas, sprendimus ir pagalbos galimybes turi būti pateikiama taip, kad galėčiau ją suprasti. Jei reikia, informacija gali būti paaiškinta paprasčiau, pakartota, pateikta lengvai suprantama kalba, paveikslėliais, gestais ar kitomis man tinkamomis komunikacijos priemonėmis.
9. TEISĖ BENDRAUTI IR PALAIKYTI SOCIALINIUS RYŠIUS	Galiu bendrauti su šeima, artimaisiais, draugais ir kitais pasirinktais žmonėmis, priimti lankytojus, rašyti laiškus, kalbėti telefonu, naudotis internetu ir dalyvauti bendruomenės gyvenime, laikantis kitų žmonių teisių ir saugumo reikalavimų. Jei reikia, darbuotojai padeda palaikyti ar atkurti man svarbius ryšius.
10. TEISĖ Į ĮSITIKINIMŲ, TIKĖJIMO IR SAVIRAIŠKOS LAISVĘ	Galiu turėti ir reikšti savo pažiūras, politinius įsitikinimus, tikėjimą ar religiją, dalyvauti religinėje, kultūrinėje, visuomeninėje, savipagalbos ar kitoje pasirinktoje veikloje, jeigu nepažeidžiu kitų žmonių teisių.

GYVENTOJO TEISĖ	KĄ TAI REIŠKIA PRAKTIŠKAI?
11. TEISĖ Į SAVO TURTO, PINIGŲ IR DOKUMENTŲ APSAUGĄ	Galiu disponuoti savo turtu, pinigais ir dokumentais tiek, kiek leidžia teisės aktai. Jei darbuotojai padeda juos saugoti ar tvarkyti, tai turi būti daroma skaidriai, pagal nustatytą tvarką ir mano interesais.
12. TEISĖ GAUTI KONSULTACIJAS ASMENINIAIS KLAUSIMAIS	Jei pageidauju, turiu turėti galimybę be pašalinių asmenų gauti konsultaciją dėl turto, finansų, draudimo, testamentų ar kitų man svarbių asmeninių klausimų. Jei reikia, įstaiga padeda gauti tinkamo specialisto konsultaciją.
13. TEISĖ RINKTIS GYVENAMOJO KAMBARIO KAIMYNĄ IR BŪTI INFORMUOTAM APIE PERKĖLIMĄ	Jei kambaryje gyvenu ne vienas, turi būti išklausomi mano pageidavimai dėl kambario kaimyno. Jei būtina mane perkelti į kitą kambarį ar apgyvendinti su kitu žmogumi, apie tai turiu būti informuotas iš anksto ir turi būti gautas teisės aktuose bei įstaigos tvarkoje numatytas sutikimas.
14. TEISĖ KURTI ŠEIMĄ IR PALAIKYTI ARTIMUS SANTYKIUS	Mano teisė savo apsisprendimu kurti šeimą negali būti nepagrįstai ribojama. Turi būti gerbiami mano artimi ir šeiminiai santykiai.
15. TEISĖ ATLIKTI PILIETINES PAREIGAS IR DALYVAUTI VISUOMENINIAME GYVENIME	Turiu teisę dalyvauti visuomeniniame gyvenime ir atlikti pilietines pareigas. Jei man reikia pagalbos tai padaryti, įstaiga pagal kompetenciją tarpininkauja ir padeda.
16. TEISĖ SKŪSTIS IR PRAŠYTI PAGALBOS	Jei manau, kad mano teisės pažeistos ar gali būti pažeistos, galiu žodžiu arba raštu kreiptis į bet kurį darbuotoją, administraciją ar instituciją už globos namų ribų. Man negali būti trukdoma kreiptis, o dėl skundo, kritikos ar prašymo su manimi negali būti elgiamasi blogiau.

GYVENTOJO TEISĖ	KĄ TAI REIŠKIA PRAKTIŠKAI?
17. TEISĖ GAUTI PAGALBĄ GINANT SAVO TEISES	Jei man sunku pačiam apginti savo teises, galiu gauti pagalbą: man gali būti paaiškinta informacija, padėta parašyti ar pateikti skundą, susisiekti su kita institucija, tarpininkaujama ar atstovaujama pagal teisės aktų nustatytas galimybes.
18. TEISĖ Į SAUGUMĄ BE NEPAGRĮSTO LAISVĖS RIBOJIMO	Manęs negalima užrakinti gyvenamajame kambaryje ar kitaip nepagrįstai riboti mano teisių. Jei dėl tiesioginio pavojaus būtinos saugumo priemonės, jos turi būti teisėtos, proporcingos, individualiai parinktos, taikomos tik tiek, kiek būtina, ir nepažeisti mano orumo bei teisėtų interesų.

Svarbu: jei informaciją suprasti sunku, darbuotojas ją turi paaiškinti kitu tinkamu būdu. Gyventojas turi teisę klausti, prašyti paaiškinti dar kartą ir prašyti pagalbos naudojantis savo teisėmis.

JEI GLOBOS NAMŲ GYVENTOJUI REIKIA PAGALBOS?

- galima kreiptis į bet kurį darbuotoją žodžiu
- telefonu: +370 638 34878
- elektroniniu paštu: info@klaipedoshospisas.lt
- skundą ar prašymą galima pateikti paliekant tam skirtoje dėžutėje, esančioje kiekviename pastato aukšte
- interneto svetainėje adresu: <https://klaipedoshospisas.lt/paslaugu-vertinimas-apklausa/>

Jei norima kreiptis už globos namų ribų, darbuotojas turi padėti rasti tinkamos institucijos kontaktus.

Jei kyla tiesioginis pavojus gyvybei ar sveikatai – skambinti 112.