

**TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS**

**TRAKŲ GLOBOS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO**

**DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL TRAKŲ GLOBOS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO**

**VIDAUS TVARKOS TAISYKLIŲ LANKYTOJAMS IR**

**PASLAUGŲ GAVĖJAMS PATVIRTINIMO**

2014 m. gruodžio 31 d. Nr. TV1- 559

Trakai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. gruodžio 11 d. įsakymo Nr. A1-566 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymo Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ 3 priedu:

1. T v i r t i n u Trakų globos ir socialinių paslaugų centro Vidaus tvarkos taisykles lankytojams ir paslaugų gavėjams (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u Trakų globos ir socialinių paslaugų centro darbuotojus privalomai supažindinti su šiomis taisyklėmis centro lankytojus, socialinių paslaugų gavėjus ir jų šeimos narius.

L. e. direktoriaus pareigas Virginija Narkevičienė

Regina Bologovienė, 8 528 51082, el. paštas [r.bologoviene@trakai.lt](mailto:r.bologoviene@trakai.lt)

PATVIRTINTA

Trakų globos ir socialinių paslaugų

centro direktoriaus 2014 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. TV1-559

       **TRAKŲ GLOBOS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO**

**VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS LANKYTOJAMS IR**

**PASLAUGŲ GAVĖJAMS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Trakų globos ir socialinių paslaugų centras (toliau – TGSPC) organizuoja savo veiklą pagal Trakų rajono savivaldybės tarybos 2007 m. kovo 22 d. sprendimu Nr. S1-54 patvirtintus nuostatus ir pasirašytą Jungtinės veiklos sutartį tarp Trakų rajono savivaldybės ir Trakų Švč. Mergelės Marijos Apsilankymo parapijos bažnyčios.

2. Trakų globos ir socialinių paslaugų centro Vidaus tvarkos taisyklės lankytojams ir paslaugų gavėjams (toliau – Taisyklės) nustato reikalavimus TGSPC lankytojams ir socialinių paslaugų gavėjams centre ir asmens namuose, jų teises ir pareigas, taip pat TGSPC teises ir pareigas.

3. Šiomis Taisyklėmis siekiama daryti įtaką centro lankytojams ir socialinių paslaugų gavėjams TGSPC patalpose adresu: Birutės g. 7, Trakai, paslaugų gavėjams asmens namuose, kad gerėtų teikiamų paslaugų kokybė, darbuotojų ir paslaugų gavėjų tarpusavio santykiai.

4. Darbuotojų ir socialinių paslaugų gavėjų įsipareigojimus reglamentuoja socialinių paslaugų teikimo sutartis ir šios Taisyklės.

5. TGSPC darbas organizuojamas remiantis darbuotojų ir paslaugų gavėjų bendradarbiavimo principu. Šis principas reiškia, kad TGSPC darbuotojai turėtų kuo aiškiau išdėstyti savo veiklos prioritetus ir kokybės reikalavimus, o paslaugų gavėjai, kilus neaiškumų dėl paslaugų teikimo ar jų kokybės, privalo aiškintis ir konsultuotis su paslaugų teikėjais, esant reikalui, su TGSPC vadovybe.

6. Su šiomis Taisyklėmis TGSPC lankytojai, paslaugų gavėjai centre ir namuose supažindinami pradėjus lankyti centrą ar socialinių paslaugų teikimo sutarties pasirašymo metu. Šios Taisyklės skelbiamos TGSPC internetinėje svetainėje [www.tgspc.lt](http://www.tgspc.lt).

7. Už šių Taisyklių įgyvendinimą atsako TGSPC direktorius.

**II. CENTRO LANKYTOJAI IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJAI**

8. TGSPC lankytojai ir bendrųjų socialinių paslaugų (maitinimo, asmens higienos ir priežiūros, skalbimo, sociokultūrinių, informavimo ir konsultavimo) gavėjai yra Trakų seniūnijos senyvo amžiaus žmonės, suaugusieji neįgalūs asmenys ir kiti asmenys, turintys socialinių problemų.

9. Techninės pagalbos priemonių, transporto paslaugų gavėjai yra savivaldybės gyventojai, turintys judėjimo sutrikimų ar kitų sveikatos problemų ir negalintys naudotis viešuoju transportu.

10. Specialiųjų socialinių paslaugų (pagalbos į namus, socialinės globos, integralios pagalbos) namuose paslaugų gavėjai yra savivaldybės senyvo amžiaus žmonės ir suaugę neįgalūs asmenys, kuriems nustatytas dalinis ar visiškas nesavarankiškumas, bei jų šeimos nariai.

11. TGSPC lankytojai yra Trakų seniūnijos gyventojai, nurodyti šio skirsnio 8 punkte, kurie centrą lanko įstaigos socialinio darbuotojo ar nevyriausybinės organizacijos pirmininko (atstovo) kvietimu.

12. Bendrųjų socialinių paslaugų gavėjai yra Trakų seniūnijos gyventojai, nurodyti šio skirsnio 8 punkte, pateikę prašymą ir kitus būtinus dokumentus dėl bendrųjų socialinių paslaugų gavimo Trakų rajono savivaldybės tarybos 2013 m. gegužės 2 sprendimu Nr. S1-125 nustatyta tvarka:

12.1. asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Asmenys, neturintys gyvenamosios vietos, pažymą iš Trakų seniūnijos apie gyvenamosios vietos deklaravimą Trakų rajono savivaldybėje ar pažymą apie faktinę gyvenamąją vietą Trakų seniūnijoje;

12.2. pažymą iš Trakų seniūnijos apie šeimos sudėtį;

12.3. pensininko arba neįgaliojo pažymėjimo kopiją;

12.4. pažymą apie asmens (šeimos narių) gaunamas pajamas už 3 paskutinius mėnesius iki kreipimosi dėl paslaugų gavimo arba kreipimosi mėnesio gaunamas pajamas;

12.5. kitus dokumentus, patikslinančius bendrųjų socialinių paslaugų būtinumą, TGSPC socialinio darbuotojo reikalavimu.

13. Asmenys, nurodyti šio skirsnio 9 punkte, norintys gauti techninės pagalbos priemones, pateikia prašymą ir sveikatos priežiūros įstaigos pažymą – išrašą iš medicininių dokumentų (formą Nr. 027/a), kurioje nurodytas konkrečios techninės pagalbos priemonės (priemonių) reikalingumas.

14. Transporto paslaugų gavėjai, nurodyti šio skirsnio 9 punkte, pateikia TGSPC socialiniam darbuotojui prašymą transporto paslaugoms gauti.

15. Specialiųjų socialinių paslaugų gavėjai, nurodyti šio skirsnio 10 punkte, norintys gauti specialiąsias socialines paslaugas, pateikia TGSPC socialiniam darbuotojui arba seniūnijos socialiniam darbuotojui Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu nustatytos formos (SP-8) prašymą – paraišką socialinėms paslaugoms gauti su priedais ir kitus būtinus dokumentus dėl specialiųjų socialinių paslaugų gavimo Trakų rajono savivaldybės tarybos 2013 m. gegužės 2 sprendimu Nr. S1-125 nustatyta tvarka:

15.1. asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Asmenys, neturintys gyvenamosios vietos, pažymą iš seniūnijos apie gyvenamosios vietos deklaravimą Trakų rajono savivaldybėje ar pažymą apie faktinę gyvenamąją vietą seniūnijoje;

15.2. pažymą iš seniūnijos apie šeimos sudėtį;

15.3. pensininko arba neįgaliojo pažymėjimo kopiją;

15.4. Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos specialiojo nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikio nustatymo pažymos kopiją (SPP-2) ar specialiojo nuolatinės slaugos poreikio nustatymo pažymos kopiją (SPS-1);

15.5. sveikatos priežiūros įstaigos pažymą – išrašą iš medicininių dokumentų (formą Nr. 027/a);

15.6. pažymą apie asmens (šeimos narių) gaunamas pajamas už 3 paskutinius mėnesius iki kreipimosi dėl paslaugų gavimo arba kreipimosi mėnesio gaunamas pajamas;

15.7. savivaldybės administracijos Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyriaus sprendimą dėl socialinių paslaugų skyrimo;

15.8. kitus dokumentus, patikslinančius specialiųjų socialinių paslaugų būtinumą, socialinio darbuotojo reikalavimu.

16. TGSPC ar seniūnijos socialinis darbuotojas patikrina ir surašo asmens (šeimos) buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktą. Reikalui esant, padeda asmeniui surinkti paslaugoms gauti reikalingus dokumentus iš kitų institucijų.

17. Su asmeniu, norinčiu gauti specialiąsias socialines paslaugas (pagalbos į namus, socialinės globos, integralios pagalbos), TGSPC sudaro dvišalę socialinių paslaugų teikimo sutartį. Sutartis gali būti peržiūrima ir, reikalui esant, papildoma ar keičiama.

**III. MOKĖJIMO UŽ SOCIALINES PASLAUGAS DYDŽIAI IR SĄLYGOS**

18. Mokėjimas už tam tikrų rūšių socialines paslaugas apskaičiuojamas Trakų rajono savivaldybės tarybos 2013 m. gegužės 2 sprendimu Nr. S1-125 nustatyta tvarka.

19. Mokėjimo už socialines paslaugas dydis asmeniui nustatomas individualiai, atsižvelgiant į teikiamų socialinių paslaugų rūšį ir asmens finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas.

20. Jeigu asmuo neturi pakankamai finansinių galimybių mokėti už teikiamas socialines paslaugas, už juos pilnai ar dalinai moka asmens artimieji, kurie įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka privalo jais rūpintis ir juos išlaikyti arba kiti juos atstovaujantys asmenys.

21. Jeigu asmuo naudojasi TGSPC teikiamomis socialinėmis paslaugomis ne pilną mėnesį ar ne pilną dieną, už socialines paslaugas mokama proporcingai teikiamų paslaugų trukmei (dienų ar valandų skaičiui).

22. Mokėjimas už socialines paslaugas nustatomas rašytinėje socialinių paslaugų teikimo sutartyje, kuri pasirašoma tarp asmens ar jo globėjo (rūpintojo) ir TGSPC. Sutartyje nurodomas mokėjimo už socialines paslaugas dydis ir mokėjimo terminas.

23. TGSPC taikomos įvairios mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas formos:

23.1. grynaisiais pinigais, išrašant Lietuvos Respublikos finansų ministro patvirtintą griežtos atskaitomybės pinigų priėmimo kvito blanką;

23.2. apmokant banke, pašte ar kituose mokėjimo operacijas vykdančiuose subjektuose, pateikiant TGSPC sąskaitą, kvitą ar kitą mokėjimą patvirtinantį dokumentą;

23.3. apmokant internetu.

24. Pajamų įmokos už suteiktas socialines paslaugas apskaitomos įstatymais ir kitais teisės aktais nustatyta tvarka ir naudojamos socialinių paslaugų teikimo reikmėms.

**IV. CENTRO LANKYTOJŲ IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ**

**TEISĖS IR PAREIGOS**

25. TGSPC lankytojai ir socialinių paslaugų gavėjai **turi teisę**:

25.1. gauti teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją apie lankymosi centre galimybes, teikiamų socialinių paslaugų rūšis, paslaugų teikimo trukmę ir dažnumą, kainas, mokėjimo už paslaugas tvarką ir dydį bei kitą būtiną informaciją apie centro veiklą;

25.2. gauti tinkamos kokybės techninės pagalbos priemones ir socialines paslaugas;

25.3. kreiptis dėl:

25.3.1. socialinių paslaugų teikėjo (pavyzdžiui, socialinio darbuotojo padėjėjo, slaugytojo padėjėjo) pakeitimo kitu darbuotoju, jeigu jis netinkamai atlieka savo pareigas;

25.3.2. socialinių paslaugų sustabdymo, o vėliau tęstinumo, jeigu atsirado objektyvios aplinkybės paslaugas sustabdyti ar tęsti (pateikus TGSPC prašymą dėl laikino paslaugų teikimo sustabdymo, nurodant priežastį);

25.3.3. socialinių paslaugų nutraukimo ir pinigų, sumokėtų už suteiktas socialines paslaugas, grąžinimo asmens prašymu, nurodant paslaugų nutraukimo priežastį;

25.4. pranešti TGSPC apie aplinkybes, įtakojančias socialinių paslaugų teikimą (apie sveikatos, socialinės padėties, pajamų ir kitokius pokyčius);

25.5. teikti siūlymus dėl socialinių paslaugų teikimo tobulinimo ir kokybės efektyvinimo;

25.6. informacijos ir duomenų apie jį ir jo šeimos narius konfidencialumą.

26. Šios teisės gali būti ribojamos Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

27. TGSPC lankytojų ir socialinių paslaugų gavėjų **pareigos**:

27.1. pateikti būtinus dokumentus bei kitą informaciją, reikalingą socialinių paslaugų poreikiui nustatyti ir atitinkamų paslaugų teikimui užtikrinti, teisės aktų nustatyta tvarka atsakyti už pateiktos informacijos ar duomenų teisingumą;

27.2. laikytis šių Taisyklių, gerbti TGSPC darbuotojų, kitų centro lankytojų ir socialinių paslaugų teikėjų (socialinio darbuotojo padėjėjų, slaugytojo padėjėjų) teises;

27.3. palaikyti švarą ir tvarką centre bei savo gyvenamojoje aplinkoje;

27.4. bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais ir kitais lankytojais TGSPC patalpose bei su socialinių paslaugų teikėjais (socialinio darbuotojo padėjėjais, slaugytojo padėjėjais) paslaugų teikimo metu;

27.5. pagarbiai bendrauti su TGSPC darbuotojais, kitais centro lankytojais ir socialinių paslaugų teikėjais (socialinio darbuotojo padėjėjais, slaugytojo padėjėjais);

27.6. vykdyti TGSPC socialinio darbuotojo, slaugytojo nurodymus;

27.7. tausoti TGSPC turtą;

27.8. išeinant iš TGSPC pranešti apie tai socialiniam darbuotojui. Asmuo gaunantis socialines paslaugas namuose turi pasirašyti su socialinių paslaugų teikėju susitarimą dėl rakto;

27.9. pranešti apie savo ir šeimos narių pajamų pokyčius socialinių paslaugų gavimo metu;

27.10. atsižvelgiant į tai, kad socialinių paslaugų teikėjo (socialinio darbuotojo padėjėjo, slaugytojo padėjėjo) darbo vieta yra paslaugų gavėjo namuose, sudaryti saugias ir sveikas darbo sąlygas, apsaugančias nuo galimų traumų ar kitų sveikatai kenksmingų ir pavojingų veiksnių:

27.10.1. paruošti iki socialinių paslaugų teikimo pradžios paslaugų gavėjo gyvenamąjį kambarį (jis turi būti atskiras, švarus ir tvarkingas). Darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tinkamai sutvarkytai darbo vietai;

27.10.2. apsirūpinti (negalinčius savarankiškai apsirūpinti, padeda aprūpinti šeimos nariai) priežiūrą palengvinančiomis priemonėmis (turėti funkcinę lovą, spintelę prie lovos, spintą švariai patalynei ir drabužiams, tualetinę kėdę ir kitas techninės pagalbos priemones, palengvinančias asmens priežiūrą jo namuose). Darbuotojas gali pradėti darbą tik esant tvarkingiems įrenginiams;

27.10.3. apsirūpinti/nusipirkti (negalinčius savarankiškai apsirūpinti/nusipirkti, padeda aprūpinti šeimos nariai) būtiniausiomis slaugos priemonėmis (sauskelnėmis, kūno priežiūros priemonėmis, pagalbiniais įrankiais ir įrenginiais, kitomis priemonėmis, patalyne (pagalvėmis, antklodėmis, paklodėmis, užvalkalais, palutėmis, apatiniais drabužiais ir pan.), švaros priemonėmis ir reikmenimis bei sudaryti vietą jų laikymui. Darbuotojas gali pradėti darbą tik esant būtiniausioms slaugos ir švaros priemonėms;

27.10.4. suteikti vietą darbuotojo viršutiniams ir darbo drabužiams pasikabinti, asmeniniams daiktams padėti (rankinei, rankšluosčiui, muilui ir pan.);

27.11. sudaryti galimybę socialinių paslaugų teikėjams (socialinio darbuotojo padėjėjui, slaugytojo padėjėjui):

27.11.1. dalyvauti pasitarimuose, seminaruose ir kituose su darbu susijusiuose renginiuose;

27.11.2. dalyvauti kvalifikacijos kėlimo mokymuose;

27.11.3. pasirūpinti savipriežiūra ar kitų asmenų (šeimos narių, giminaičių, kitų artimųjų ir pan.) pagalba šias paslaugas teikiančio darbuotojo atostogų, ligos, mokymosi metu ir kitais ekstremaliais atvejais, gavus apie tai informaciją iš TGSPC.

28. Turi kitas įstatymais ir kitais teisės aktais nustatytas teises ir pareigas.

**V. CENTRO TEISĖS IR PAREIGOS**

29. TGSPC **turi teisę:**

29.1. laikydamasis socialinių paslaugų teikimo sutarties, laisvai pasirinkti socialinių paslaugų teikimo būdus ir priemones;

29.2. atsisakyti vykdyti TGSPC lankytojo ar socialinių paslaugų gavėjo nurodymus ir paprašyti išeiti iš centro patalpų arba nutraukti socialinių paslaugų teikimo sutartį, jeigu centro lankytojo ar paslaugų gavėjo nurodymai ar elgesys prieštarauja įstatymams, kitiems teisės aktams, sutarties sąlygoms, nusistovėjusioms profesinės etikos taisyklėms ir visuomenės elgesio normoms bei socialinių paslaugų standartams;

29.3. prieš pradėdamas teikti socialines paslaugas, apžiūrėti paslaugų teikėjo darbo vietą (paslaugų gavėjo gyvenamąjį kambarį). Radęs trūkumų, pranešti paslaugų gavėjui ar jo šeimos nariams, kad jie būtų pašalinti;

29.4. kontroliuoti, kaip paslaugų gavėjas ar jo šeimos nariai laikosi šių Taisyklių dėl darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų, atsisakyti teikti (nutraukti) socialines paslaugas, jeigu yra pavojus darbuotojo saugai ir sveikatai;

29.5. nukrypti nuo socialinių paslaugų teikimo sutarties sąlygų, paslaugų gavėjo ar jo šeimos narių nurodymų, jeigu pagal konkrečias aplinkybes tai būtina daryti dėl paslaugų gavėjo interesų ar socialinių paslaugų teikimo, jeigu TGSPC negalėjo iš anksto paslaugų gavėjo ar jo šeimos nario atsiklausti;

29.6. išprašyti iš centro patalpų asmenį, neleisti darbuotojui dirbti - teikti socialines paslaugas centre ir (ar) asmens namuose apkvaitusiam nuo alkoholio, narkotinių ar kitokių psichotropinių medžiagų paslaugų gavėjui. Esant grėsmei, iškviesti policijos pareigūnus;

29.7. neleisti lankytis centre, neteikti socialinių paslaugų centre ir asmens namuose, įtariant lankytoją ar paslaugų gavėją sergant pavojingomis ar ypač pavojingomis užkrečiamomis ligomis. Tokiu atveju turi būti iš sveikatos priežiūros įstaigos išrašas iš medicininių dokumentų (forma Nr. 027/a).

30. TGSPC **pareigos**:

30.1. teikti socialines paslaugas Lietuvos Respublikos įstatymų, kitų teisės aktų, Trakų rajono savivaldybės institucijų norminių aktų nustatyta tvarka, laikytis šių Taisyklių reikalavimų, socialinių paslaugų praktikos ir Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekso;

30.2. garantuoti jaukią aplinką ir kultūringą aptarnavimą TGSPC lankytojams ir kokybiškas socialines paslaugas jų gavėjams;

30.3. sudaryti su socialinių paslaugų gavėju socialinių paslaugų teikimo sutartį;

30.4. esant TGSPC lankytojo ar socialinių paslaugų gavėjo ūmiam sveikatos sutrikimui, mokėti suteikti pirmąją medicininę pagalbą ir iškviesti greitosios pagalbos automobilį ar šeimos gydytoją;

30.5. sudaryti sąlygas privalomiems sveikatos patikrinimams (ne rečiau kaip kartą per metus), organizuoti darbuotojams mokymus ir jų saugos darbo žinių patikrinimus;

30.6. nustatyta tvarka apdrausti darbuotojus privalomu draudimu nuo nelaimingų atsitikimų darbe ir profesinių ligų;

30.7. aprūpinti darbuotojus asmeninėmis darbui reikalingomis priemonėmis (darbo drabužiais, pirštinėmis, rankšluosčiu, muilu, slenkančia paklode, perkėlimo lenta, galvos plovimo vonele ir kitomis būtiniausiomis priemonėmis);

30.8. socialinių paslaugų teikimo metu, ne rečiau kaip kartą per metus peržiūrėti socialinių paslaugų poreikį;

30.9. užtikrinti TGSPC lankytojų ir socialinių paslaugų gavėjų duomenų ir kitokios informacijos apie juos ir jų šeimos narius konfidencialumą.

31. Turi kitas įstatymais ir kitais teisės aktais nustatytas teises ir pareigas.

**VI. ATSAKOMYBĖ**

32. TGSPC lankytojams ir socialinių paslaugų gavėjams **draudžiama:**

32.1. į TGSPC patalpas įsinešti ir vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ar kitokias psichotropines medžiagas;

32.2. keiktis necenzūriniais žodžiais;

32.3. vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ar kitokias psichotropines medžiagas bei keiktis necenzūriniais žodžiais savo namuose socialinių paslaugų teikimo metu;

32.4. trikdyti kitų TGSPC lankytojų ar socialinių paslaugų gavėjų ramybę.

33.  Jeigu TGSPC lankytojas ar socialinių paslaugų gavėjas, būdamas veiksnus, padaro materialinę žalą fiziniam ar juridiniam asmeniui, turi ją atlyginti įstatymo nustatyta tvarka.

34. TGSPC lankytojas ar socialinių paslaugų gavėjas gali būti pašalintas iš TGSPC patalpų, **jei:**

34.1. piktnaudžiauja alkoholiu ar kitokiais kvaišalais, keikiasi necenzūriniais žodžiais TGSPC patalpose, ateina į centrą apkvaišęs nuo alkoholio, narkotikų ar kitokių psichotropinių medžiagų;

34.2. dalyvauja ikiteisminiame tyrime, jam iškelta baudžiamoji byla ir laukia teismo sprendimo;

34.3. nusižengia šioms Taisyklėms.

35. Sprendimą dėl TGSPC lankytojo ar socialinių paslaugų gavėjo pašalinimo priima TGSPC vadovas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_