

## **ĮSTAIGOS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BENDRA INFORMACIJA IR NUOSTATOS**

1. Įstaigos paslaugų teikimo aprašas (toliau – aprašas) nustato dienos socialinės globos paslaugų teikimo tvarką.
2. Dienos socialinės globos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo tikslas – sudaryti asmenims (toliau - paslaugų gavėjai) lygias sąlygas tenkinti socialines, psichologines, kultūrinės, dvasines reikmes, žmogaus orumą išsaugančias gyvenimo sąlygas ir galimybes tapti visuomenės dalimi, pokyčiams ir naujovėms atviroje Įstaigoje.
3. Įstaiga įsteigta 2008 m. birželio 5 d., paslaugos pradėtos teikti 2011 m. rugsėjo 1 d. Įstaigos pagrindinė veiklos rūšis – nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo su pagyvenusiais ir neįgaliais asmenimis veikla, kodas 88.10.
4. Įstaigos dalininkai: Šiaulių rajono savivaldybė, Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Viltis“, Sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Šiaulių rajono Viltis“.
5. Įstaigai išduota, Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos licencija Nr. L000000263, teikti institucinę socialinę globą (dienos) suaugusiems asmenims su negalia.

### **II SKYRIUS DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ GAVĖJAI**

6. Paslaugos Įstaigoje teikiamos paslaugų gavėjams su proto ir kompleksine negalia, deklaravusiems gyvenamąją vietą Šiaulių rajono savivaldybėje, kuriems teisės aktų tvarka paskirta dienos socialinė globa.
7. Paslaugų gavėjui paslaugas skiria, sustabdo ar nutraukia Šiaulių rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius.

### **III SKYRIUS DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS**

8. Prieš pradėdant teikti dienos socialinės globos paslaugas paslaugų gavėjui, jo tėvams/globėjams, esant galimybei, sudaromos sąlygos apsilankyti Įstaigoje. Tais atvejais, kai asmuo, jo tėvai/globėjai, negali atvykti į Įstaigą, informacija teikiama telefonu. Paslaugų teikimą Įstaigoje reglamentuojantys dokumentai skelbiami Įstaigos interneto svetainėje [www.dienoscentraskursenai.lt](http://www.dienoscentraskursenai.lt).
9. Paslaugas skiria Šiaulių rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius pagal Šiaulių rajono savivaldybės tarybos patvirtintą socialinių paslaugų skyrimo, vertinimo, finansinių galimybių mokėti už paslaugas ir paslaugų teikimo Šiaulių rajone tvarką.
10. Gavus iš Socialinės paramos skyriaus sprendimą dėl socialinių paslaugų asmeniui skyrimo, Įstaiga pradeda organizuoti paslaugų gavėjui paslaugų teikimą.
11. Šiaulių rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius parengia „Dienos socialinės globos paslaugų teikimo ir lėšų kompensavimo sutartį“, kurią pasirašo Šiaulių rajono savivaldybės atstovas, Įstaigos atstovas ir paslaugų gavėjas (jei yra veiksnus), ar jo tėvai/globėjai (kai yra neveiksnus).
12. Paslaugų gavėjui ar jo tėvams/globėjams pateikus raštišką prašymą (Priedas Nr. 1) dėl priėmimo į Įstaigą, sudaroma dvišalė sutartis dėl paslaugos teikimo (Priedas Nr. 2). Pateikus raštišką prašymą dėl Įstaigos lankomumo (Priedas Nr. 3.), suteikiama galimybė gauti paslaugas Įstaigoje pasirinktomis savaitės dienomis.

13. Paslaugų gavėjas, jo tėvai/globėjai supažindinami su Įstaigos paslaugų teikimo tvarka ir Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis. Tėvai/globėjai užpildo įgūdžių vertinimo klausimyną (Priedas Nr. 4).

14. Įstaiga naują paslaugų gavėją paskiria į grupę, už kurią atsakingas socialinis darbuotojas, užimtumo specialistas ir individualios priežiūros darbuotojai.

15. Įstaigoje paslaugos teikiamos darbo dienomis: pirmadienį–ketvirtadienį nuo 6.30 val. iki 17.00 val., penktadienį – nuo 6.30 val. iki 15.45 val., prieššventinėmis dienomis darbo laikas sutrumpinamas 1 val.

16. Įstaigoje yra teikiamos šios bendrosios paslaugos:

16.1. informavimas – paslaugų gavėjai ir jų tėvai/globėjai informuojami apie Įstaigoje teikiamas socialines paslaugas, priėmimo į Įstaigą tvarką ir pateikiami kiti organizaciniai klausimai.

16.2. konsultavimas – paslaugų gavėjų probleminės situacijos analizė ir veiksmingų sprendimų būdų parinkimas. Paslaugų gavėjų socialinių poreikių vertinimas.

16.3. atstovavimas ir tarpininkavimas – paslaugų gavėjams ir jų tėvams/globėjams reikalingos pagalbos suteikimas (teisines, sveikatos, dokumentų tvarkymo ir kt.).

16.4. maitinimo organizavimas (pagaminto maisto paslauga) – valgiaraščio sudarymas, trinto maisto paruošimas, paslaugų gavėjų maitinimas.

16.5. transporto organizavimas (atvežimas į Įstaigą ir parvežimas namo) – paslauga organizuojama atsižvelgiant į paslaugų gavėjų ir jų tėvų/globėjų poreikį pagal sudarytą ekonomiškai optimalų maršrutą, kuris gali būti koreguojamas. Transporto paslauga teikiama vykstant į sociokultūrinius renginius.

16.6. sociokultūrinės paslaugos – bendravimas, bendradarbiavimas su įvairiomis įstaigomis kuriant bendrus projektus - laisvalaikio, kultūrinio gyvenimo organizavimas, šventiniai renginiai, ekskursijos, pažintinės išvykos, edukaciniai užsiėmimai ir kt. bei skatinant savanorystę.

17. Įstaigoje teikiamos socialinių – kasdieninių, darbinių/buitinių įgūdžių lavinimas ir palaikymas, fizinio aktyvumo skatinimas:

17.1. stalo kultūra / serviravimas;

17.2. asmens higiena (naudojimas tualetu, apsirengimas, rankų plovimas, plaukų šukavimas ir kt.);

17.3. mokomosios virtuvėlės programa (produktų pirkimas parduotuvėje ir užkandžių gaminimas);

17.4. laikrodžio pažinimas;

17.5. pinigų pažinimas;

17.6. darbinės aplinkos tvarkymas (darbo vietos susitvarkymas, šiukšlių rinkimas, dulkių šluostymas, grindų šlavimas);

17.7. skalbinių rūšiavimas, skalbimo mašinos naudojimas, skalbinių lyginimas;

17.8. kambarinių gėlių priežiūra (laistymas, trešimas, persodinimas);

17.9. lauko aplinkos tvarkymas ir priežiūra (gėlių sodinimas, ravėjimas, lapų grėbimas, sniego kasimas);

17.10. emocijų pažinimas ir valdymas;

17.11. fizinio aktyvumo skatinimo užsiėmimai – rytinė mankšta, fizinis aktyvumas. Sporto ir mankštos užsiėmimai vyksta individualiai ir grupėmis pagal tvarkaraštį, priklausomai nuo paslaugų gavėjų negalios sunkumo.

18. Įstaigoje formuojami ir palaikomi šie komunikaciniai įgūdžiai:

18.1. kompiuterinis raštingumas;

18.2. tęstinis skaitymas, rašymas;

18.3. bendravimas ir bendradarbiavimas.

19. Įstaigoje organizuojami šie įvairių amatų užsiėmimai:

19.1. rankdarbiai (dirbinių iš antrinių žaliavų, medžio darymas, pynimas, siuvimas, siuvinėjimas ir pan.);

19.2. dailieji amatai (karoliukų vėrimas);

19.3. keraminių dirbinių gaminimas (dirbinių iš molio gaminimas).

20. Paslaugų gavėjams su labai sunkia negalia organizuojami šie užsiėmimai:

20.1. sensomotorikos (smulkiosios ir stambiosios motorikos lavinimas naudojant įvairias metodines priemones);

20.2. atsipalaidavimo (šviesos terapija, pasakų terapija, aromaterapija, interaktyvi vandens burbulų lempa ir pan.);

20.3. saviraiškos (organizuojami užsiėmimai pagal individualius paslaugų gavėjų poreikius, norus, išsikeltus asmeninius tikslus, pvz.: piešimas ant stiklo, dėlionės, užsiėmimas su terapine šviesa ir pan.);

20.4. fizinio aktyvumo skatinimo (užsiėmimai vyksta individualiai, pasitelkiant žaidimo metodą).

21. Įstaigoje, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo fizinius ir dvasinius poreikius, gebėjimus ir galimybes, paslaugos organizuojamos pagal sudarytus darbinės veiklos, saviraiškos, fizinės būklės palaikymo, asmens aktyvinimo ir kt. gebėjimų lavinimo užsiėmimų tvarkaraščius. Tvarkaraščiai peržiūrimi, tikslinami 2 kartus per metus arba pagal poreikį.

22. Paslaugų gavėjas su labai sunkia negalia turi jam paskirtą individualios priežiūros darbuotoją, kuris, atsižvelgdamas į jo poreikius, padeda atlikti kasdienio gyvenimo funkcijas ir gyventi visavertį gyvenimą. Dienos veiklą koordinuoja socialiniai darbuotojai ir užimtumo specialistas.

23. Kiekvieną paslaugų teikimo dieną pildomas paslaugų gavėjų lankomumo žurnalas.

24. Per 1 mėnesį nuo paslaugų teikimo pradžios atliekamas paslaugų gavėjo poreikio vertinimas užpildant gyvenimo kokybės vertinimo klausimyną ir sudarant gyvenimo kokybės ratą vadovaujantis patvirtintu „Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės aprašu“. Atlikus poreikio vertinimą, sudaromas individualus dienos socialinės globos planas (toliau – ISGP), kuris peržiūrimas, tikslinamas, papildomas kas pusmetį arba esant poreikiui.

25. Kiekvieną dieną pildoma paslaugų gavėjų su labai sunkia negalia, veiklos vertinimo kortelė, kurioje fiksuojamos vykdytos veiklos. 1 kartą per mėnesį veiklos vertinimo kortelėje apibendrinamas paslaugų gavėjų elgesys užsiėmimų metu bei kiti pasikeitimai/pastebėjimai (Priedas Nr. 5). Kiekvienam paslaugų gavėjui pildoma atskira kortelė.

29. Paslaugų gavėjo agresyvaus pobūdžio veiksmai registruojami ir aprašomi Įstaigos neigiamo pobūdžio įvykių registracijos žurnale (Priedas Nr. 6).

26. Ryšiai su paslaugų gavėjais ir jų šeimos nariais palaikomi susirašinėjimo būdu, telefonu, tiesioginiais pokalbiais, socialiniais tinklais.

27. Įstaigoje, iškilus problemoms, susijusioms su paslaugų gavėjo sveikatos būklės pakitimais, saugumu ar kitomis aplinkybėmis, apie tai nedelsiant informuojamas vienas iš tėvų/globėjų arba kitas asmuo, nurodytas asmens byloje.

28. Įstaigoje pastebėti smurto, prievartos, nepriežiūros, neetiško elgesio atvejai ar minėto pobūdžio tėvų/globėjų pranešimai perduodami administracijai. Atvejo tyrimas pradedamas ir atliekamas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas. Tyrimo išvados saugomos paslaugų gavėjo byloje.

30. Paslaugų gavėjai, jų tėvai/globėjai, darbuotojai ar kiti suinteresuoti asmenys žodžiu ar raštu gali pateikti skundą ir pretenziją, kuri nagrinėjama pagal Įstaigos direktoriaus įsakymu patvirtintą skundų ir pretenzijų nagrinėjimo tvarkos aprašą.

31. Įstaigoje atliekamas teikiamų paslaugų naudos vertinimas šiais būdais:

31.1. kolektyviniu požiūriu - vieną kartą metuose atliekama paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų anketinė apklausa (Priedas Nr. 7).

31.2. individualiu požiūriu - vieną kartą metuose atliekamas vertinimas, remiantis „Gyvenimo rato“ (gyvenimo kokybės pokytis) diagramoje gautais „Savarankiškumo“ srities rezultatais.

32. Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų, darbuotojų nuomonę apie patitenkinimą teikiamomis paslaugomis vieną kartą metuose atliekama anketinė apklausa (Priedas Nr. 8, Priedas Nr. 9 ir Priedas Nr. 10). Už paslaugų gavėją, kuris dėl sunkios negalios negeba užpildyti anketa, tai padaro atsakingas darbuotojas, taikydamas stebėjimo metodą.

33. Įstaiga yra akredituota savanorystės įstaiga, kurioje gali savanoriauti vyresni nei 14 metų (su tėvų/globėjų sutikimu) Lietuvos Respublikos piliečiai. Su asmenimis, norinčiais savanoriauti, sudaroma savanoriškos veiklos sutartis.

34. Įstaigoje sudaryta galimybė atlikti praktiką moksleiviams ir studentams, kurių veiklą reglamentuoja Įstaigos bei mokymo įstaigų sudarytos sutartys.

## **IV SKYRIUS**

### **PASLAUGŲ GAVĖJŲ JŲ TĖVŲ/GLOBĖJŲ TEISĖS IR PAREIGOS**

35. Paslaugų gavėjai, jų tėvai/globėjai turi šias teises:

35.1. gauti žmogaus teises, konfidencialumą, orumą nežeminančias socialines paslaugas;

35.2. dalyvauti sudarant paslaugų gavėjo individualų socialinės globos planą ir būti supažindinti su jo išvadomis;

35.3. susipažinti ir dalyvauti Įstaigos vykdomose veiklose;

34.4. gauti fiziologinius poreikius ir sveikatos būklę atitinkantį, reikiamos energetinės vertės bei reikiamo kaloringumo maitinimą;

35.5. gauti transporto paslaugą, kuri užtikrina paslaugų gavėjų atvežimą į Įstaigą ir išvežiojimą į namus Įstaigos transportu, maršrutą ir laiką suderinus su tėvais/globėjais;

35.6. ginti savo teises įstatymų nustatyta tvarka.

36. Paslaugų gavėjai, jų tėvai/globėjai, turi šias pareigas:

36.1. teikti Įstaigos administracijai teisingą ir išsamią informaciją, susijusią su paslaugų gavėju, tenkinant jo poreikius;

36.2. pranešti Įstaigos administracijai apie pokyčius, kurie susiję su paslaugų poreikio nustatymu ir finansinėmis galimybėmis mokėti už dienos socialinės globos paslaugas, laikytis mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sutarties sąlygų bei Įstaigos nustatytų vidaus tvarkos taisyklių;

36.3. sugedus Įstaigos transportui, pasirūpinti paslaugų gavėjų atvežimu ir parsivežimu į/iš Įstaigos;

36.4. užtikrinti, kad į Įstaigą atvykstantis paslaugų gavėjas būtų švarus, tvarkingas, aprūpintas higienos priemonėmis (taip pat sauskelnėmis), švaria ir patogia bei atitinkančia oro sąlygas apranga, avalyne bei turėtų pakaitinę aprangą ir avalynę.

37. Paslaugų gavėjui draudžiama:

37.1. triukšmauti, keiktis, įžeidinėti kitus, Įstaigos paslaugomis besinaudojančius asmenis, Įstaigos darbuotojus, savanorius, svečius ir kt. asmenis.

37.2. Įstaigoje vartoti alkoholinius gėrimus, narkotikus, rūkyti.

## **V SKYRIUS**

### **DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ NUTRAUKIMAS**

38. Įstaigoje paslaugų teikimas nutraukiamas kai:

38.1. paslaugų gavėjas ar jo tėvai/globėjai pateikia raštišką prašymą dėl dienos socialinės globos paslaugų atsisakymo (Priedas Nr. 11);

38.2. paslaugų gavėjas miršta;

38.3. paslaugų gavėjas išvykta gyventi į kitą savivaldybę;

38.4. paslaugų gavėjas pažeidžia sutarties sąlygas.

39. Nutraukus sutartį, paslaugų gavėjas ar jo tėvai/globėjai už gautas paslaugas privalo visiškai atsiskaityti per 5 darbo dienas.

## **VI SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

40. Įstaiga atsako už kokybišką paslaugų teikimą.

41. Įstaiga už praėjusius veiklos metus kiekvienais metais atsiskaito Įstaigos dalininkams, susirinkimo metu, pateikdama ataskaitą.

42. Su šiuo aprašu Įstaigos darbuotojai, paslaugų gavėjai, jų tėvai/globėjai supažindinami susirinkimo metu ir internetinėje erdvėje (internetinėje svetainėje ir socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje - tėvų/globėjų grupėje).

---