

PATVIRTINTA

VšĮ dienos centro „Mes esame“

direktoriaus 2023 m. gegužės 26 d.

įsakymu Nr. 1-12-19

**VŠĮ DIENOS CENTRO „MES ESAME“
DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. VšĮ dienos centro „Mes esame“ (toliau – Centras arba įstaiga) dienos socialinės globos paslaugų teikimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato dienos socialinės globos paslaugų teikimo tvarką Centre.

2. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

Dienos socialinės globos paslaugų gavėjas (toliau – paslaugų gavėjas arba asmuo) – suaugęs asmuo nuo 18 metų, turintis proto, tame tarpe ir kompleksinę, negalią ir / arba psichikos sutrikimų, kuriam nustatytas visiškas ar dalinis nesavarankiškumas ir kuris lanko Centrą.

Dienos socialinė globa – Socialinių paslaugų kataloge numatyta visuma paslaugų, kuriomis asmeniui Centre teikiama kompleksinė nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu.

Šeimos nariai – sutuoktiniai arba bendrai gyvenantys asmenys arba vienas iš tėvų ir jų (jo) vaikai (įvaikiai) iki 18 metų. Į šeimos sudėtį taip pat įskaitomi nedirbantys, nesusituokę ir su kitu asmeniu bendrai negyvenantys asmenys nuo 18 iki 24 metų, besimokantys dieninėse bendrojo lavinimo mokyklose ir kitų formaliojo švietimo įstaigų dieniniuose skyriuose, taip pat asmenys, nuo dieninių bendrojo lavinimo mokyklų baigimo dienos iki tų pačių metų rugsėjo 1 dienos. Vaikai, kuriems įstatymų nustatyta tvarka nustatyta globa ar rūpyba, šeimos nariams nepriskiriami.

Globėjas – teismo sprendimu paskirtas paslaugų gavėjo globos vykdytojas (fizinis arba juridinis asmuo).

Atstovaujantis asmuo – paslaugų gavėją santykiuose su Centru atstovaujantis asmuo (pvz., vienas iš tėvų, šeimos narių, kitas artimasis (giminaitis) arba globėjas).

Paslaugų teikimo kokybės stebėseną – tai Centro teikiamų paslaugų kokybės reguliarius matavimas, apklausiant paslaugų gavėjus, jų tėvus ir kitus artimuosius (globėjus) bei socialinius partnerius, duomenų rinkimas ir analizė. Paslaugų teikimo kokybės matavimo rezultatai yra analizuojami ir numatomas veiksmų planas paslaugų kokybei gerinti ir išaiškintiems trūkumams šalinti.

3. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais patvirtintais Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu, Socialinių paslaugų katalogu, Socialinės globos normų aprašo 3 priedu, Vilniaus miesto savivaldybės (toliau – Savivaldybės) tarybos patvirtintu Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašu, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintu Asmens socialinės globos paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu bei Centro vidaus darbo tvarkos taisyklėmis.

4. Vadovaujantis šiuo Tvarkos aprašu dienos socialinės globos paslaugos skiriamos tiems asmenims, kurių gyvenamoji vieta yra Vilniaus miesto savivaldybėje ir kurių duomenys apie gyvenamąją vietą yra įrašyti į Lietuvos Respublikos gyventojų registrą.

5. Ne Vilniaus miesto gyventojams Vilniaus miesto savivaldybės administracijos socialinių paslaugų skyrius (toliau – Socialinių paslaugų skyrius) gali išduoti siuntimą į Centrą, jeigu asmens gyvenamosios vietos savivaldybė yra raštu suderinusi tokią galimybę su Socialinių paslaugų skyriumi, priėmusi sprendimą dėl socialinių paslaugų skyrimo ir pateikusi asmens gyvenamosios vietos savivaldybės ir asmens, pageidaujancio gauti paslaugas Centre, pasirašytą mokėjimo už socialines paslaugas sutartį. Sprendimas išduoti siuntimą ne Vilniaus miesto gyventojui gali būti priimtas tik esant įstaigoje laisvų vietų. Į laukiančiųjų eiles kitų savivaldybių gyventojai nėra įrašomi. Ne Vilniaus miesto gyventojai moka visą nustatytą socialinės paslaugos kainą (kartu su gyvenamosios vietos savivaldybės mokama dalimi).

II SKYRIUS

PASLAUGŲ POREIKIO NUSTATYMAS IR SKYRIMAS

6. Dėl dienos socialinės globos teikimo Centre, suaugę neįgalūs asmenys arba jų tėvai, kiti artimieji arba globėjai pagal savo gyvenamąją vietą turi kreiptis į Savivaldybės biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Socialinių paslaugų centras) socialinio darbo skyriaus socialinio darbo organizatorių seniūnijoje, užpildyti nustatytos formos prašymą-paraišką (SP-8 forma), nurodyti, kad pageidauja lankyti Centrą ir pateikti kitus prašomus dokumentus.

7. Paslaugų poreikio nustatymas ir skyrimas vyksta vadovaujantis Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintu Asmens socialinės globos paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu (aktualia redakcija).

8. Jeigu Centre nėra laisvų vietų ir laikinai nėra galimybės teikti dienos socialinės globos paslaugų, asmuo yra įrašomas į laukiančiųjų gauti šias paslaugas eilę pagal sprendimo skirti socialines paslaugas datą (kai yra tos pačios datos sprendimų – pagal asmens prašymo-paraiškos datą).

9. Prieš pradėdant teikti dienos socialinę globą asmeniui, jam pačiam, jo tėvams, kitiems artimiesiems ar globėjams sudaromos sąlygos apsilankyti Centre ir susipažinti su įstaigoje teikiamomis paslaugomis.

III SKYRIUS

MOKĖJIMAS UŽ DIENOS SOCIALINĘ GLOBĄ

10. Mokėjimo už dienos socialinę globą Centre dydis nustatomas tik pinigine išraiška, atsižvelgiant į asmens ir jo šeimos narių pajamas. Konkretus mokėjimo dydis asmeniui nustatomas individualiai, atsižvelgiant į asmens (šeimos narių) finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir Socialinių paslaugų centrui atlikus asmens finansinių galimybių mokėti už dienos socialinės globos institucijoje teikiamas paslaugas vertinimą.

11. Paslaugos pradėdamos teikti pasirašius su paslaugų gavėju ar jį atstovaujančiu asmeniu dienos socialinės globos paslaugų teikimo ir mokėjimo už jas sutartį (2 priedas). Mokestis už einamąjį mėnesį suteiktas paslaugas turi būti sumokėtas iki kito mėnesio 25 dienos.

12. Mokėjimas už Centre teikiamas dienos socialinės globos ir periodines transporto paslaugas vykdomas vadovaujantis Savivaldybės tarybos patvirtintu Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašu (aktualia redakcija).

IV SKYRIUS

PASLAUGŲ PLANAVIMAS IR TEIKIMAS

13. Dienos socialinė globa Centre yra teikiama suaugusiems asmenims su negalia (nuo 18 metų amžiaus), kuriems nustatytas visiškas ar dalinis nesavarankiškumas (tame tarpe ir asmenims, turintiems sunkią negalią).

14. Paslaugų gavėjui dienos socialinės globos paslaugos pradėdamos teikti tik tada, kai Centrai pateikiamas medicinos dokumentų išrašas (pvz. formos: Nr. 027/a, 027-1/a, E027), kuriame nurodyta informacija apie paslaugų gavėjui paskirtus medikamentus ir jų vartojimą (jeigu vaistai yra gydytojo paskirti) bei patvirtinimas, kad paslaugų gavėjas neserga ūmiomis infekcinėmis ar kitomis pavojingomis užkrečiamosiomis ligomis. Išrašas turi būti išduotas ne anksčiau kaip likus vienam mėnesiui iki paslaugų teikimo pradžios. Paslaugų teikimo metu paslaugų gavėjas arba jį atstovaujantis asmuo medicinos dokumentų išrašą su aukščiau nurodyta informacija turi pateikti Centrai ne rečiau, kaip vieną kartą per metus arba esant svarbioms priežastims, pareikalavus Centro administracijai.

15. Centre dienos socialinė globa teikiama darbo dienomis: pirmadienį–ketvirtadienį nuo 8.00 val. iki 16.45 val., penktadienį – nuo 8.00 val. iki 15.30 val., prieššventinėmis dienomis darbo laikas sutrumpinamas 1 val. Vienu metu paslaugos gali būti teikiamos 60 asmenų.

16. Centre socialinės paslaugos pradamos teikti gavus Socialinių paslaugų skyriaus sprendimą dėl dienos socialinės globos paslaugų skyrimo asmeniui Centre bei asmens bylą.

17. Su paslaugų gavėju ir jo tėvais, kitais artimaisiais ar globėjais aptariamos visos Centre teikiamos paslaugos ir jų teikimo sąlygos.

18. Tarp Centro ir paslaugų gavėjo arba jo tėvų (globėjų) yra sudaroma dienos socialinės globos paslaugų teikimo ir mokėjimo už jas sutartis (2 priedas). Sutartis registruojama Centro dienos socialinės globos paslaugų teikimo ir mokėjimo už jas sutarčių registracijos žurnale. Paslaugų gavėjas ir jo tėvai (globėjai) yra informuojami apie sutarties nutraukimo galimybes.

19. Iki sutarties pasirašymo paslaugų gavėjas ir jį atstovaujantis asmuo (asmenys) yra supažindinami su Centre teikiamomis paslaugomis, jų teikimo tvarka ir Centro socialinių paslaugų gavėjų vidaus tvarkos ir elgesio taisyklėmis.

20. Centrą pradėjęs lankyti paslaugų gavėjas, Centro direktoriaus įsakymu yra paskiriamas į globos ir užimtumo grupę, kurioje dirba vyresn. socialinio darbuotojo ir individualios priežiūros darbuotojų komanda. Grupės komandai vadovauja vyresn. socialinis darbuotojas.

21. Atsižvelgdamas į paslaugų gavėjo, jo tėvų, (globėjų) pageidavimą, asmens gebėjimus bei savarankiškumo lygį, asmeniui yra numatomas adaptacinis laikotarpis, kurio metu asmuo išbando darbinį užimtumą įvairiose užimtumo grupėse (vykdoma darbo terapija). Jei paaiškėja, kad asmeniui gerai sekasi pasirinktoje užimtumo grupėje, jis gerai jaučiasi joje, gerai sutaria su specialistais ir grupės nariais, ir tuo atveju, jeigu yra toje grupėje laisva vieta, pagal asmens arba jo tėvų (globėjų) pageidavimą Centro direktoriaus įsakymu asmuo yra perkeliamas iš globos ir užimtumo grupės į pageidaujamą kitą grupę.

22. Paslaugų gavėjui, pagal įvertintus poreikius sudaromas individualus socialinės globos planas (toliau – ISGP). ISGP yra parengiamas per vieną mėnesį nuo dienos socialinės globos teikimo pradžios, esant poreikiui yra koreguojamas, atsižvelgiant į asmens gebėjimus, poreikius. ISGP sudaromas atsižvelgiant į gautą paslaugų gavėjo poreikių vertinimą ir gautą informaciją iš kitų įstaigų. Centro socialiniai darbuotojai paslaugų gavėjo ISGP rengia dalyvaujant pačiam asmeniui, pagal poreikį įtraukiami jo tėvai (globėjai) ir kiti Centro specialistai.

23. Paslaugų gavėjui teikiamų paslaugų efektyvumas užtikrinamas periodiškai peržiūrint ir tikslinant ISGP ir atliekant apklausas. ISGP peržiūrimas ir patikslinamas ne rečiau vieną kartą per metus, o atsiradus naujoms aplinkybėms, susijusioms su asmens sveikatos būkle ar kitų aplinkybių sąlygojamais socialinės globos poreikio pasikeitimais – iškart po šių aplinkybių atsiradimo.

24. Kiekvieną paslaugų teikimo dieną pildoma nustatytos formos asmenų lankomumo lentelė.

25. Ryšiai su paslaugų gavėjo tėvais (globėjais), kitais artimaisiais palaikomi telefonu, tiesioginiais pokalbiais, elektroniniu paštu, organizuojant tiesioginius susirinkimus.

26. Centras vieną kartą per metus atlieka paslaugų gavėjo, jo tėvų (globėjų) apklausa dėl Centro teikiamų paslaugų kokybės įvertinimo.

V SKYRIUS

ASMENS SAUGUMAS IR GEROVĖ

27. Centre paslaugų gavėjui siekiama užtikrinti fiziškai saugią ir emociškai stabilią aplinką.

28. Asmeniui sudarytos sąlygos poilsiui (yra poilsio kambarys; globos ir užimtumo grupėje yra 2 lovos, atskiras relaksacijos kambarys).

29. Santykiai tarp asmens ir dienos socialinę globą teikiančio personalo pagrįsti Socialinių darbuotojų darbo etikos kodeksu, Centro etikos kodeksu bei etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašu.

30. Asmuo su sunkia negalia turi paskirtą jam individualios priežiūros darbuotoją, kuris atsižvelgdamas į asmens poreikius, padeda asmeniui atlikti kasdienio gyvenimo funkcijas ir jį prižiūri.

31. Centro socialiniai darbuotojai nuolat bendradarbiauja su asmens tėvais (globėjais), padeda spręsti iškilusias problemas, konsultuoja socialiniais klausimais.

32. Iškilus problemoms, susijusioms su asmens sveikatos būklės pasikeitimais, nedelsiant informuojami apie tai asmens tėvai (globėjai), suteikiama pirmoji pagalba. Atitinkamos žymos fiksuojamos asmens byloje.

33. Centras užtikrina visų įstaigos paslaugų gavėjų lygybę prieš teisės aktus. Visi duomenys, pokyčiai fiksuojami asmens bylose bei atitinkamuose žurnaluose.

34. Tais atvejais, kai pastebėtas paslaugų gavėjo išnaudojimas, smurtas ar nepriežiūra šeimoje, asmeniui ir šeimai nedelsiant suteikiama socialinio darbuotojo pagalba, pasitelkiami Savivaldybės socialiniai darbuotojai, tarpininkaujama kitose institucijose. Tais atvejais, kai pastebėti smurto, prievartos ar nepriežiūros atvejai asmens šeimoje, apie tai informuojami Savivaldybės socialiniai darbuotojai, asmeniui nedelsiant suteikiama reikiama pagalba ir numatomos konkrečios darbo su šeima priemonės. Žymos apie asmens išnaudojimą, smurtą ar nepriežiūrą bei taikytas priemones, siekiant to išvengti ateityje, yra užfiksuojamos asmens byloje.

35. Asmens agresyvaus pobūdžio veiksmai registruojami ir aprašomi Centro paslaugų gavėjų agresyvių veiksmų ir kitų įvykių registracijos žurnale.

36. Centre yra viešai prieinamas skundų ir pageidavimų žurnalas.

VI SKYRIUS

TEIKIAMOS PASLAUGOS

37. Centre, atsižvelgiant į asmens fizinius ir dvasinius poreikius, gebėjimus ir galimybes, paslaugos organizuojamos pagal sudarytus darbinės veiklos, saviraiškos, fizinės būklės palaikymo, asmens aktyvinimo ir kitų gebėjimų lavinimo užsiėmimų tvarkaraščius. Remdamiesi bendrais užsiėmimų tvarkaraščiais socialiniai darbuotojai kiekvienam užimtumo grupės paslaugų gavėjui sudaro individualų asmens veiklos planą. Užsiėmimų tvarkaraščiai peržiūrimi ir tikslinami 1-ą kartą per metus arba esant poreikiui.

38. Centras teikia paslaugų gavėjams šias pagrindines *dienos socialinės globos paslaugas*:

38.1. informavimas paslaugų gavėjų ir jų artimųjų (globėjų);

38.2. konsultavimas paslaugų gavėjų ir jų artimųjų (globėjų);

38.3. tarpininkavimas ir atstovavimas tenkinant paslaugų gavėjų interesus;

38.4. socialinis darbas su paslaugų gavėjų šeimomis;

38.5. ugdymo valandėlės bendraujant su paslaugų gavėjais įvairiomis temomis;

38.6. asmeninės higienos paslaugos (pagalba atliekant asmens higienos procedūras);

38.7. maitinimas (3 kartus per dieną);

38.8. transporto paslaugos:

38.8.1. periodinės (pagal patvirtintą grafiką ir maršrutą) transporto paslaugos, teikiamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius;

38.8.2. transporto paslaugos tenkinant paslaugų gavėjų sociokultūrinius poreikius.

38.9. socialinių ir kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas, palaikymas arba atkūrimas;

38.10. darbo terapijos ir užimtumo paslaugos grupėse (darbo įgūdžių ugdymas, palaikymas arba atkūrimas):

38.10.1. globos ir užimtumo grupėje (turintiems sunkią negalią);

38.10.2. dailiųjų odos dirbinių gamintojų 2-jose užimtumo grupėse;

38.10.3. keramikos dirbinių gamintojų 2-jose užimtumo grupėse;

38.10.4. siuvėjų - operatorių 2-jose užimtumo grupėse;

38.10.5. medienos dirbinių gamintojų rankiniu būdu užimtumo grupėje;

38.10.6. rankinio audimo audėjų užimtumo grupėje;

38.10.7. pynėjų iš vytelių užimtumo grupėje;

38.11. fizinis lavinimas ir sportas:

38.11.1. fizinis lavinimas;

38.11.2. sporto studija;

38.11.3. šiaurietiškas vaikščiavimas su lazdomis;

38.12. meninis ugdymas:

38.12.1. dainavimo užsiėmimai su paslaugų gavėjų grupėmis;

38.12.2. dainavimo užsiėmimai su įstaigos paslaugų gavėjų ansambliu;

38.12.3 individualūs dainavimo užsiėmimai;

38.13. sociokultūrinės paslaugos (laisvalaikio organizavimas):

38.13.1. kultūrinių - edukacinių renginių organizavimas Centre ir už jo ribų;

38.13.2. išvykų organizavimas, muziejų, parodų lankymas;

38.14. psichologinė pagalba:

38.14.1. individuali psichologinė pagalba;

38.14.2. grupinė psichologinė pagalba, relaksacijos grupių veikla;

38.15. bendroji asmens sveikatos priežiūra:

38.15.1. bendrosios praktikos slauga;

38.15.2. kineziterapija.

39. Centras be pagrindinių dienos socialinės globos paslaugų teikia ir tęstines paslaugas (1 priedas).

40. Centre paslaugų gavėjų maitinimas organizuojamas Centro direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka ir pagal nustatytus finansinius normatyvus. Centre teikiamas maitinimas atitinka asmens fiziologinius poreikius ir sveikatos būklę, yra reikiamos energetinės vertės bei kaloringumo. Maitinimas organizuojamas tris kartus per dieną. Esant būtinybei, paslaugų gavėjui gali būti taikoma speciali dieta arba rašytiniu susitarimu, asmens arba jo tėvų (globėjų) prašymu, gali būti susitarta, kad Centras teiktų asmeniui dalinį maitinimą.

41. Periodines (pagal patvirtintą grafiką ir maršrutą) transporto paslaugos teikiamos su paslaugų gavėjo tėvais (globėjais) suderintu laiku ir suderintoje vietoje paimant bei išlaipinant asmenį.

42. Centre, atsižvelgus į asmens savarankiškumą, yra sudarytos sąlygos savarankiškai atvykti į įstaigą bei savarankiškai grįžti į namus naudojantis miesto viešuoju transportu. Paslaugų gavėjas arba jo tėvai (globėjai) gali kreiptis į Centro direktorių su prašymu (pageidavimu) dėl galimybės asmeniui savarankiškai atvykti į Centrą arba išvykti iš Centro pagal asmens arba jo tėvus (globėjų) pageidaujama laiką.

43. Kineziterapijos ir sveikatos priežiūros paslaugos Centre teikiamos pagal Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie LR Sveikatos apsaugos ministerijos suteiktos licencijos keliamus reikalavimus.

44. Kineziterapijos paslaugos – tai paslaugų gavėjų fizinės būklės gerinimas pagal individualius planus. Kineziterapeutas pagal rehabilitacijos specialisto rekomendacijas sudaro paslaugų gavėjams individualius kineziterapijos planus;

45. Sveikatos priežiūros paslaugos – tai paslaugų gavėjų fizinės ir psichinės sveikatos būklės nuolatinis stebėjimas, iškilusių problemų sprendimas. Centre dirbanti bendrosios praktikos slaugytoja kaupia informaciją apie paslaugų gavėjų sveikatos būklę, prireikus teikia jiems pirmąją medicinos pagalbą, pagal poreikį ir gydytojo rekomendacijas laiku pateikia paslaugų gavėjams jų vartojamus medikamentus, prireikus lydi paslaugų gavėją į sveikatos priežiūros įstaigą.

VII SKYRIUS

PASLAUGŲ TEIKIMO NUTRAUKIMAS, SUSTABDYMAS IR ATNAUJINIMAS

46. Dėl dienos socialinės globos paslaugų asmeniui sustabdymo, nutraukimo ar atnaujinimo paslaugų gavėjas arba vienas iš jo tėvų (globėjas), nuroydamas aplinkybes ir laikotarpį, su prašymu kreipiasi į Centro direktorių arba Socialinių paslaugų skyrių.

47. Centro direktorius asmens arba vieno iš jo tėvų (globėjo) prašymą (su savo teikimu ir išvadomis) per 3 darbo dienas perduoda ar savo iniciatyva teikia siūlymą sustabdyti, nutraukti ar atnaujinti socialines paslaugas Socialinių paslaugų skyriui.

48. Dienos socialinės globos paslaugų teikimas asmeniui gali būti nutraukiamas, sustabdomas ir atnaujinamas vadovaujantis Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintu Asmens socialinės globos paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu (aktualia redakcija).

VIII SKYRIUS

ASMENS TEISĖS IR PAREIGOS

49. *Paslaugų gavėjas ir jį atstovaujantys asmenys turi šias teises:*

49.1. teisę į informacijos ir duomenų apie asmenį konfidencialumą;

49.2. teisę būti supažindintam su asmens socialinių paslaugų poreikio įvertinimo išvadomis ir asmens bylos dokumentais asmeniui suprantamu būdu, jeigu yra poreikis įtraukiant ir jo šeimą, tėvus (globėjus);

49.3. dalyvauti individualaus socialinės globos plano (ISGP) sudarymo procese;

49.4. teisę į savo norus ir poreikius, numatytus ISGP, atsižvelgiant į asmens galimybes;

49.5. teisę į asmeniui individualiai parinktas atitinkamas bendravimo priemones (pvz., naudojant vizualizacijas, ženklus, gestus, kūno kalbą ar kt.), pritaikytas asmeniui pagal jo informacijos suvokimo lygį ir kurios jam suprantamos;

49.6. teisę vertinti Centre gaunamas paslaugas;

49.7. teisę į saugią fizinę aplinką (asmens individualius poreikius atitinkančią veiklos erdvę), gerą psichologinį klimatą (pagarba asmens teisėms, informacijos prieinamumas, jos pateikimas

asmeniui suprantamu būdu, užtikrinta nuolatinė galimybė kreiptis pagalbos, plečiamos savirealizacijos galimybės, darbinių, socialinių įgūdžių palaikymas ir naujų ugdymas, nuolatinė motyvacija ir pasitikėjimo savimi skatinimas);

49.8. teisę į visuomeninį ir kultūrinį gyvenimą Centre ir už jo ribų;

49.9. teisę lavinti ir panaudoti savo pačių kūrybines, menines, intelektines ir fizines galias;

49.10. teisę naudotis visomis Centro teikiamomis paslaugomis, įvertinus individualius asmens poreikius;

49.11. ginti savo teises įstatymų nustatyta tvarka.

50. *Paslaugų gavėjas ir jį atstovaujantys asmenys turi šias pareigas:*

50.1. bendradarbiauti su Centro darbuotojais dienos socialinės globos teikimo klausimais. Teikti socialiniam darbuotojui teisingą ir išsamią informaciją, susijusią su asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms ir finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimu;

50.2. pranešti Centrai apie pokyčius, kurie susiję su paslaugų poreikio nustatymu ir finansinėmis galimybėmis mokėti už socialines paslaugas;

50.3. laikytis dienos socialinės globos paslaugų teikimo ir mokėjimo už jas sutarties (2 priedas) reikalavimų bei laikytis Centro socialinių paslaugų gavėjų vidaus tvarkos ir elgesio taisyklių;

50.4. užtikrinti, kad į Centrą atvykstantis asmuo būtų tvarkingas, aprūpintas higienos priemonėmis, švaria, patogia apranga;

50.5. esant poreikiui, paslaugų gavėjo tėvai (globėjas) turi jį laiku atvesti į sutartą vietą nustatytu laiku prie Centro transporto priemonės ir jį lydinčio asmens. Taip pat esant poreikiui nustatytu laiku ir sutartoje vietoje pasitikti paslaugų gavėją, atvežtą iš Centro. Jei paslaugų gavėjas ateina ir išeina iš transporto priemonės vienas, tai už jo saugumą atsakingas pats paslaugų gavėjas arba jo tėvai, kiti artimieji arba globėjai;

50.6. artimieji (globėjas) turi stebėti asmens psichinę ir fizinę sveikatą ir pablogėjus sveikatai, neleisti asmens į Centrą.

IX SKYRIUS INFORMACIJOS APIE ASMENĮ SAUGOJIMAS

51. Informacija apie dienos socialinės globos paslaugų asmeniui skyrimą, socialinių paslaugų poreikio nustatymą ir išvadas kaupiama asmens byloje, kuri yra Centre. Asmens byla nuolat papildoma, joje esantys duomenys atnaujinami.

52. Paslaugų gavėjui pakeitus gyvenamąją vietą, asmens bylos dokumentų kopijos, asmeniui prašant, persiunčiamos naujos gyvenamosios vietos savivaldybei.

53. Informacija apie asmeniui skirtas ir suteiktas socialines paslaugas kaupiama Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (SPIS).

X SKYRIUS

PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS STEBĖSENA

54. Paslaugų teikimo kokybės stebėseną Centre vykdoma vadovaujantis šiais principais:

54.1. *nuolatinio tobulinimo* – kokybės stebėsenos procesas užtikrina, kad paslaugų kokybė būtų nuolat gerinama, reguliariai renkant ir analizuojant duomenis apie paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius, paslaugų kokybės problemas ir jas lemiančias priežastis, ir tikslingai panaudojant paslaugų kokybės stebėsenos rezultatus;

54.2. *sisteminio požiūrio* – vykdamas kokybės stebėseną vadovaujama suvokimu, kad skirtingi procesai ir reiškiniai Centre yra tarpusavyje susiję sisteminiiais ryšiais, todėl kokybės problemos vienuose procesuose gali būti sąlygotos problemų kitose srityse; veiksmingi paslaugų kokybės patobulinimai galimi tik nustačius procesų ir reiškinų tarpusavio priklausomybes ir į jas atsižvelgus;

54.3. *efektyvumo* – kokybės stebėsenos duomenų rinkimas ir analizė neturi būti savitikslių veiklos, jos turi kurti vertę, todėl kokybės stebėsenos procesas turi būti nuolat peržiūrimas, atsisakant perteklinių, vertės nekuriančių veiklų, ieškant galimybių sumažinti tų veiklų sąnaudas;

54.4. *paprastumo* – kokybės stebėsenos rodikliai yra paprasti, suprantami ir lengvai pritaikomi, stebėsenos tikslai yra aiškiai suformuluoti, o rodikliai parinkti tik tie, kurių pagrindu galima priimti paslaugų teikimo procedūrų tobulinimo sprendimus.

55. Paslaugų teikimo kokybės stebėsenos sudėtiniai etapai:

55.1. *kokybės planavimas* – tai reikalavimų veiklos rezultatams nustatymas, apimantis tikslų ir uždavinių nustatymą, rodiklių (vertinimo kriterijų), matavimo vienetų ir siektinų rodiklių reikšmių nustatymą;

55.2. *stebėsenos duomenų rinkimas ir teikiamų paslaugų rezultatų matavimas* – tai reguliariai vykdoma veikla, stebint paslaugų gavėjus, apklausiant juos, jų tėvus ir kitus artimuosius (globėjus) bei socialinius partnerius;

55.3. *stebėsenos duomenų analizė* – tai surinktų duomenų ir paslaugų matavimo rezultatų apdorojimas ir susistemimas;

55.4. *stebėsenos rezultatų panaudojimas* – tai procesas, kurio metu tobulinamos teikiamos paslaugos ir projektuojamos naujos paslaugos bei veiklos, siekiant didinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą, gerinti jų gyvenimo kokybę ir įgalinimą.

56. Centro darbuotojai atsakingi už paslaugų teikimo kokybės stebėseną:

56.1. už kokybės planavimą – direktoriaus pavaduotojas ir socialinio darbo organizatorius;

56.2. už stebėsenos duomenų rinkimą ir teikiamų paslaugų rezultatų matavimą – socialiniai darbuotojai;

56.3. už stebėsenos duomenų analizę – socialinio darbo organizatorius;

56.4. už stebėsenos rezultatų panaudojimą – direktoriaus pavaduotojas ir socialinio darbo organizatorius.

XI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

57. Centras atsako už kokybišką dienos socialinės globos paslaugų teikimą.

58. Paslaugų gavėjų duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Centro asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

59. Su Tvarkos aprašu supažindinami visi Centro darbuotojai.

60. Tvarkos aprašas viešai skelbiamas Centro interneto svetainėje <https://mesesame.lt/>

61. Tvarkos aprašas gali būti keičiamas atsižvelgiant į naujai įsigaliojusius teisės aktus ir jų pakeitimus, valstybės ir savivaldybės institucijų rekomendacijas ir Vilniaus miesto savivaldybės administracijos sprendimus.

VšĮ dienos centro „Mes esame“
dienos socialinės globos
paslaugų teikimo tvarkos aprašo
1 priedas

VšĮ dienos centro „Mes esame“ tęstinės socialinės paslaugos

Tęstinės socialinės paslaugos yra ne pagrindinės paslaugos ir gali būti teikiamos už VšĮ dienos centro „Mes esame“ (toliau – Centras) ribų.

Tęstinės socialinės paslaugos papildo ir pratęsia pagrindines socialines paslaugas, teikiamas Centre, siekiant užtikrinti paslaugų gavėjui visapusišką būtiną pagalbą.

Tęstinės socialinės paslaugos teikiamos atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo individualius poreikius.

Nr.	Tęstinių paslaugų sąrašas	Pastabos
1.	Informavimo / konsultavimo paslaugos paslaugų gavėjui arba jo artimiesiems (globėjui) ne Centro darbo metu.	
2.	Informavimo / konsultavimo paslaugos paslaugų gavėjui arba jo artimiesiems (globėjui), jeigu jis dėl pablogėjusios sveikatos ar kitų svarbių priežasčių laikinai nelanko Centro.	
3.	Paslaugų gavėjo apgyvendinimas (pagalba ieškant apgyvendinimo variantų).	
4.	Paslaugų gavėjo aplankymas jo namuose.	
5.	Pagalba paslaugų gavėjui jo namuose, mokymas tvarkyti namų ūkį.	
6.	Paslaugų gavėjo rengimas proto negalės asmenų socialinei integracijai.	
7.	Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos paslaugų gavėjui už Centro ribų (tarp paslaugų gavėjo ir kolektyvo, grupės, bendruomenės bei kt.).	
8.	Paslaugų gavėjo naujų įgūdžių atradimas ir jau įgytų išlaikymas.	
9.	Pagalba paslaugų gavėjui tvarkant jo gyvenamąsias patalpas.	
10.	Informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (tarp paslaugų gavėjo ir kitų institucijų, įstaigų, organizacijų).	
11.	Asmens higienos paslaugų organizavimas (skalavimo paslaugos ir pan.).	
12.	Maitinimo ir maisto produktų įsigijimo organizavimas paslaugų gavėjui (Maisto banko pagalba, maitinimo talonai ir kt.)	
13.	Motinstės ir savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymas paslaugų gavėjai, padedant motinai socializuotis ir integruotis į visuomenę.	
14.	Sudaryti sąlygas paslaugų gavėjui integruotis į visuomenę, esant galimybei mokytis ieškoti darbo, tarpininkavimas tarp darbdavio ir asmens.	
15.	Ieškoti paramos ir labdaros, kad aprūpinti būtiniais daiktais skurstantį paslaugų gavėją (pvz., vėžimėlis vaikui, sauskelnės, drabužiai, avalynė, maisto daaviniai ir kt.).	
16.	Paslaugų gavėjo užrašymas pas gydytojus ar kitus specialistus.	
17.	Paslaugų gavėjo palydėjimas pas gydytojus ar į kitas įstaigas / institucijas.	
18.	Paslaugų gavėjo palydėjimas į parduotuvę (prekybos centrą), turgų, pagalba perkant maisto produktus, kitas prekes ir pan.	
19.	Paslaugų gavėjo palydėjimas iki viešojo transporto stotelės jam išėjus iš Centro arba po renginio, išvykos metu.	
20.	Paslaugų gavėjo palydėjimas į namus po renginių, išvykų ir pan.	
21.	Paslaugų gavėjo palydėjimas iki namų pablogėjus jo sveikatai.	
22.	Paslaugų gavėjo aplankymas ligoninėje (sanatorijoje).	
23.	Paslaugų teikimas paslaugų gavėjui nuotoliniu būdu: 23.1. esant paskelbtai ekstremaliajai situacijai arba karantinui; 23.2. kai paslaugų gavėjas ilgai nelanko Centro dėl pablogėjusios sveikatos ar kitų svarbių priežasčių.	

VšĮ dienos centro „Mes esame“
dienos socialinės globos
paslaugų teikimo tvarkos aprašo
2 priedas

DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO IR MOKĖJIMO UŽ JAS SUTARTIS

20__ m. _____ d. Nr. _____

Vilnius

Vilniaus miesto savivaldybės viešoji įstaiga dienos centras „Mes esame“ (toliau – Centras), esantis adresu Pramonės g. 141, Vilniuje, atstovaujamas direktoriaus Valdemar Rybak, veikiančio pagal Centro įstatus ir dienos socialinės globos paslaugas gaunantis asmuo (toliau – paslaugų gavėjas)

(vardas, pavardė, asmens kodas)

arba jį atstovaujantis asmuo _____
(vardas, pavardė ir nurodyti savo padėtį paslaugų gavėjo atžvilgiu (pvz., mama, tėvas, globėjas ir pan.)

vadovaudamiesi Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus 20__ m. _____ d. sprendimu Nr. _____, sudarėme šią sutartį.

I. SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Dienos socialinės globos paslaugų teikimas VšĮ dienos centre „Mes esame“ suaugusiems asmenims, turintiems proto ir kompleksinę negalią bei psichikos sutrikimų bei mokėjimas už šias paslaugas.

II. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

2.1. Centras įsipareigoja:

2.1.1. suteikti paslaugų gavėjui ir jį atstovaujančiam asmeniui išsamią informaciją apie Centro veiklą;

2.1.2. teikti paslaugų gavėjui nustatyta tvarka dienos socialinės globos institucijoje paslaugas;

2.1.3. užtikrinti paslaugų gavėjui paskirto medikamentinio gydymo tęstinumą, pirmosios medicininės pagalbos suteikimą, asmens higienos priežiūrą ir maitinimą;

2.1.4. esant poreikiui, teikti paslaugų gavėjui periodines transporto paslaugas (paslaugų gavėjo, kuris negali savarankiškai atvykti, atvežimas į Centrą iš nustatytos vietos ir parvežimas atgal į nustatytą vietą, vadovaujantis nustatytu maršrutu ir laiku);

2.1.5. teikti paslaugų gavėją atstovaujančiam asmeniui išsamią informaciją apie paslaugų gavėjo veiklą įstaigoje, informuoti apie Centro struktūros, veiklos ir kt. pasikeitimus;

2.2. Paslaugų gavėjas įsipareigoja laikytis įstaigos vidaus tvarkos taisyklių.

2.3. Paslaugų gavėją atstovaujantis asmuo įsipareigoja:

2.3.1. bendradarbiauti su Centro darbuotojais paslaugų gavėjo užimtumo ir globos klausimais. Suteikti apie paslaugų gavėją visą informaciją, kuri gali būti svarbi teikiant jam dienos socialinės globos paslaugas;

2.3.2. užtikrinti, kad į Centrą atvykstantis paslaugų gavėjas būtų tvarkingas, aprūpintas higienos priemonėmis, švaria ir patogia apranga bei avalyne;

2.3.3. sumokėti už paslaugų gavėjui einamąjį mėnesį Centro suteiktas paslaugas iki kito mėnesio 25 dienos, Vilniaus miesto savivaldybės ir Centro nustatyta tvarka. Mokėjimo už trumpiau nei vieną kalendorinį mėnesį teikiamą dienos socialinę globą, dydis nustatomas proporcingai teikiamos dienos socialinės globos trukmei (priklausomai nuo lankytojų dienų skaičiaus per kalendorinį mėnesį);

2.3.4. Stebėti paslaugų gavėjo psichinę ir fizinę sveikatą. Pablogėjus jo sveikatai, laikinai neleisti paslaugų gavėjo į Centrą;

2.3.5. Paslaugų gavėją nustatytu laiku atvesti iki Centro transporto priemonės ir pasiimti iš transporto priemonės bei jį lydinčio darbuotojo. Centras neatsako už paslaugų gavėjo saugumą;

2.3.5.1. kol paslaugų gavėjas nustatytoje vietoje laukia Centro transporto priemonės;

2.3.5.2. kai paslaugų gavėjui išlipus iš Centro transporto priemonės nustatytoje vietoje nėra pasitinkančio asmens ir jis eina namo savarankiškai.

III. KITOS SĄLYGOS

3. Ši sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja kol paslaugų gavėjas lanko Centrą.

4. Sutartis gali būti nutraukta šalių susitarimu arba vienos iš šalių iniciatyva, jei kita šalis nevykdo sutarties įsipareigojimų.

5. Šalis, kuri vienašališkai nusprendė nutraukti sutartį, privalo motyvuotu raštu apie tai pranešti kitai šaliai ne vėliau kaip prieš mėnesį.

6. Iškilusius ginčus sprendžia Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyrius Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

7. Sutartis sudaryta 2 (dviem) vienodą galią turinčiais egzemplioriais, po vieną kiekvienai šaliai.

8. Sutarties priedai:

8.1. Paslaugų gavėjo finansinių galimybių mokėti už dienos socialinės globos institucijoje paslaugas vertinimo pažyma.

8.2. Centro paslaugų gavėjų vidaus tvarkos ir elgesio taisyklės.

9. Sutarties šalys:

Šalių rekvizitai ir parašai:

VšĮ dienos centras „Mes esame“

Įstaigos kodas: 293268560
Adresas: Pramonės g. 141, LT – 11115 Vilnius
Darbo tel. (8 5) 260 6630, (8 5) 260 6687
El. paštas: mcentras@mesesame.lt
Interneto svetainė: www.mesesame.lt

Direktorius
Valdemar Rybak

A. V. _____
(parašas)

Gavėjas (jo atstovas)

(vardas, pavardė)

(gyvenamoji vieta)

(tel. numeris, el. paštas)

(parašas)