



**VILNIAUS MIESTO KOMPLEKSINIŲ
PASLAUGŲ CENTRO
„ŠEIMOS SLĖNIS“ DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL VILNIAUS MIESTO KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
„ŠEIMOS SLĖNIS“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ IR PAREIGŲ
CHARTIJOS PATVIRTINIMO**

2021 m. gegužės 27 d. Nr. V-100
Vilnius

Vadovaudamasi Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ nuostatais, patvirtintais Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2021 m. sausio 6 d. sprendimu Nr. 1-826 bei Jungtinių Tautų organizacijos Neįgaliųjų teisių konvencija:

1. T v i r t i n u pridėdamą Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ Paslaugų gavėjų teisių ir pareigų chartiją;

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Vilniaus sutrikusio vystymosi kūdikių namų-pagalbos centro „Šeimos slėnis“ direktoriaus 2020 m. spalio 2 d. įsakymą Nr. V-173 „Dėl „Šeimos slėnio“ paslaugų gavėjų teisių ir pareigų chartijos patvirtinimo“;

3. N u r o d a u Bendrųjų reikalų skyriaus Administracijos poskyrio administratoriui dokumentų valdymo sistemos priemonėmis su įsakymu supažindinti visus įstaigos darbuotojus.

4. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę Pagalbos vaikui ir šeimai skyriaus vedėjui.

Direktorė



Renata Rimdžiuvienė

Parengė



Indrė Lauciūtė
2021-05-27

SUDERINTA


Administratorė
Jelena Radevič

2021-05-27



PATVIRTINTA

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ direktoriaus 2021 m. gegužės 27 d. įsakymu Nr. V-100

VILNIAUS MIESTO KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ CENTRO „ŠEIMOS SLĖNIS“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ IR PAREIGŲ CHARTIJA

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga) Paslaugų gavėjų teisių ir pareigų chartija (toliau – Chartija) yra parengta pagal Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvenciją (2006 m.), siekiant pagerinti paslaugų kokybę paslaugų gavėjams.

I SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS

1. Teisė gyventi šeimoje:

1.1 paslaugų gavėjas įstatymų nustatyta tvarka turi teisę augti su biologiniais tėvais, būti įvaikintas ar augtiglobėjų šeimoje;

2. Teisė į sveikatos apsaugą:

2.1 paslaugų gavėjui kuo anksčiau turi būti paskirtas gydymas ir priežiūra;

2.2 gydymo įstaigos turi būti kuo arčiau gyvenamosios vietos;

2.3 gydytojas ar kiti specialistai neturi teisės diskriminuoti paslaugų gavėjo dėl turimos negalės.

3. Teisė į privatumą:

3.1 paslaugų gavėjas turi teisę turėti atskirą erdvę, kurioje galėtų pabūti vienas;

konfidencialūs duomenys, susiję su paslaugų gavėjo sveikatos būkle ir rehabilitacija, turi būti apsaugoti.

4. Teisė į lygybę:

4.1 visi žmonės yra lygūs, turi teisę sakyti ką galvoja, teisę klausti, jei ko nežino;

4.2 visi žmonės turi teisę į lygiavertę įstatymo apsaugą, vienodai naudotis įstatymo teikiamomis galimybėmis.

5. Teisė į užimtumą:

5.1 paslaugų gavėjas turi teisę į mokslą, gabumų stiprinimą;

5.2 paslaugų gavėjas mokomas būti savarankiškas;

5.3 paslaugų gavėjui specialistų pagalba turi būti pradėta teikti kuo anksčiau lavinant paslaugų gavėjo gebėjimus.

6. Teisė į prieinamumą:

6.1 erdvės pritaikytos paslaugų gavėjų poreikiams, teikiamos transporto paslaugos, prieinamos informacinės technologijos.

7. Teisė į saugumą:

7.1 paslaugų gavėjas turi būti apsaugotas tiek gyvenamojoje aplinkoje, tiek už jos ribų nuo bet kokios formos išnaudojimo, smurto ir prievartos, taip pat dėl aspektų susijusių su lytimi;

7.2 kiekvienas paslaugų gavėjas turi teisę į tai, kad lygiai su kitais asmenimis būtų gerbiama jo ar jos teisė į kūno ir psichinį neliečiamumą.

8. Teisė į dalyvavimą:

8.1 paslaugų gavėjas turi teisę į kultūrinį gyvenimą, laisvalaikį, sportą, aktyvų poilsį.

II SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

9. Pagarbiai elgtis su visais žmonėmis, gerbti jų nuomonę, padėti jiems pagal savo galimybes.
10. Gerbti kitų žmonių privatumą.
11. Viešose vietose laikytis tvarkos (elgtis tvarkingai, nešūkauti, nešiukšlinti, laikytis nustatytų taisyklių).
12. Prižiūrėti namų aplinką, tvarkytis pagal savo galimybes.
13. Informacines technologijas naudoti atsakingai (mokymosi, tobulėjimo tikslais).
14. Rūpintis savo sveikata (sveikai maitintis, sportuoti ir pan.).
15. Lankyti mokyklą ir mokytis.
16. Būti socialiai atsakingu (tausoti gamtą, rūšiuoti šiukšles ir pan.).

III SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO TVARKA

17. Įstaigos darbuotojai skatina ir užtikrina paslaugų gavėjų teises:

- 17.1 žino paslaugų gavėjų teises, jas pripažįsta ir gerbia;
- 17.2 paslaugų gavėjus nuolat supažindina su jų teisėmis ir pareigomis teikiant socialines, sveikatos priežiūros, ugdymo paslaugas;
- 17.3 suteikia teisingą ir išsamią informaciją apie Įstaigoje teikiamas paslaugas, apie paslaugų teikimo tvarką paslaugų gavėjui suprantama kalba arba kitomis alternatyviomis priemonėmis (pvz. simbolių pagalba), paslaugų gavėjui paprašius, informacija yra patikslinama bei paaiškinama. Kaskart domisi, ar suteikta informacija apie paslaugų gavėjo teises ir pareigas yra aiški, atsako į iškilusius klausimus;
- 17.4 renka, tvarko ir saugo paslaugų gavėjo duomenis, užtikrina informacijos konfidencialumą teisės aktų nustatyta tvarka, apie tai informuodamas paslaugų gavėją;
- 17.5 pagal įtvirtintus įstatus nustato ar esant reikalui pakartotinai įvertina socialinių, slaugos, ugdymo paslaugų poreikį paslaugų gavėjui - siekia atpažinti bei skatina išsakyti individualius paslaugų gavėjo poreikius;
- 17.6 paslaugų gavėją (ar jo atstovą) įtraukia į paslaugų planavimą ir teikimo procesą, kartu su paslaugų gavėju (ar jo atstovu) sudaro individualų socialinių paslaugų teikimo planą;
- 17.7 teikia kokybiškas, pagal individualų planą nustatytas ir suplanuotas paslaugas;
- 17.8 skatina paslaugų gavėją dalyvauti kokybės vertinimo procese;
- 17.9 paslaugų teikimo metu stebi ir aptaria paslaugų gavėjo socialinę situaciją;
- 17.10 darbuotojas savo žodžiais, elgesiu užtikrina paslaugų gavėjo orumą, garbę, savarankiškumą, nepriklausomumą, lygias galimybes, įskaitant laisvę rinktis;
- 17.11 išklauso paslaugų gavėją be išankstinio nusistatymo, užtikrina mandagius, pasitikėjimu ir pagarba pagrįstus santykius;
- 17.12 siekia užtikrinti saugią fizinę ir emocinę aplinką, kuo privatesnę erdvę bei privataus gyvenimo neliečiamumą paslaugų gavėjui.

IV SKYRIUS CHARTIJOS ĮGYVENDINIMO PRIEMONĖS

18. Su Chartija darbuotojai supažindinami susirinkimo metu (ar nuotoliniu būdu) tai patvirtinant susirinkimo protokolu su darbuotojo parašu.

19. Paslaugų gavėjai su Chartija supažindinami jiems suprantamu būdu: rengiant renginius (popietes), žiūrint animaciniai filmus, leidinius ir pan.

20. Aplinka ir patalpos pritaikytos pagal individualius paslaugų gavėjų poreikius atsižvelgiant į įstaigos galimybes.

21. Grupių patalpose informacija apie galimybę kreiptis dėl teisių pažeidimo yra pateikta aiškiai, prieinamose paslaugų gavėjams vietose, jiems priimtinais būdais (komunikacinės kortelės, paveikslėliai).

22. Paslaugų gavėjai apie savo teisių pažeidimus gali pranešti darbuotojui, kuriuo pasitiki (žodžiu ar alternatyvios komunikacijos kortelėmis, paveikslėliais).

23. Darbuotojai, paslaugų gavėjų teisėti atstovai ar kiti asmenys, pastebėję paslaugų gavėjų teisių pažeidimus privalo kreiptis į įstaigos administraciją, raštu ar kitomis technologinėmis priemonėmis pateikiant tarnybinį pranešimą.

24. Įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo privalo užtikrinti, kad apie galimo teisių pažeidimo atvejį pranešęs asmuo tą galėtų padaryti nerizikuodamas savo saugumu.

25. Kiekvienas galimo smurto atvejis įstaigoje užregistruojamas Incidentų registracijos žurnale ir išaiškinamas pagal įstaigos Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašą.

26. Pastebėjus smurto, išnaudojimo, prievartos atvejus, kurie pasireiškia mušimu ar kitokiu smurtavimu, sukėlusiu fizinį skausmą arba nežymų, nesunkų ar sunkų sveikatos sutrikdymą (kaip tai yra apibrėžiama Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 135-141 straipsniuose), įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo kreipiasi į policiją ar kitas teisėsaugos institucijas dėl ikiteisminio tyrimo pradžios.

27. Tais atvejais, kai vyksta galimo smurto atvejo nagrinėjimas, galimai smurtavęs darbuotojas ar savanoris turi būti nušalinti nuo savo funkcijų ir bet kokių kontaktų su paslaugų gavėjais. Jei galimai smurtavęs asmuo yra socialinės globos įstaigos paslaugų gavėjas, turi būti užtikrinta, kad tolimesnis paslaugų šiam asmeniui teikimas neturėtų neigiamo poveikio kitiems paslaugų gavėjams, ypatingai nukentėjusiam asmeniui.

V SKYRIUS

CHARTIJOS ĮGYVENDINIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

28. Chartijos įgyvendinimo rezultatų vertinimas atliekamas du kartus per metus pagal numatytus vertinimorodiklius.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Už paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą ir įsipareigojimų vykdymą atsakingi visi įstaigos darbuotojai, tėvai (globėjai, rūpintojai) ir paslaugų gavėjai. Pažeidus paslaugų gavėjų teises, atsakoma pagal LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme numatytą tvarką.
