



PATVIRTINTA  
Vilniaus miesto kompleksinių  
paslaugų centro „Šeimos slėnis“  
direktoriaus 2024 m. spalio 3 d.  
įsakymu Nr. V- 166

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

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. 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, siekiant pagerinti paslaugų kokybę paslaugų gavėjams.
2. Chartija yra vietinis dokumentas, apibrėžiantis Įstaigos paslaugų gavėjų teises ir pareigas Įstaigos lankymo metu.
3. Įstaiga vykdydama savo misiją – teikia kokybiškas socialines, sveikatos priežiūros ir ugdymo paslaugas paslaugų gavėjams su negalia bei jų šeimos nariams, skatina ir stiprina bendravimo, bendradarbiavimo ir sprendimų priėmimo įgūdžius bei integracijos į visuomenę procesus.

### II SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS

- 4. Teisė į lygybę ir nediskriminavimą:**
  - 4.1. paslaugų gavėjai yra lygūs, turi teisę sakyti ką galvoja, teisę klausti, jei ko nežino;
  - 4.2. paslaugų gavėjai turi teisę į lygiavertę įstatymų apsaugą, vienodai naudotis įstatymų teikiamomis galimybėmis.
- 5. Teisė į švietimą:**
  - 5.1. paslaugų gavėjams suteikta galimybė ugdyti savo asmenybę, talentus ir kūrybiškumą, taip pat savo protinius ir fizinius gebėjimus didžiausiu įmanomu mastu;
  - 5.2. paslaugų gavėjams suteikta galimybė veiksmingai dalyvauti laisvos visuomenės gyvenime.
- 6. Teisė į prieinamumą:**
  - 6.1. paslaugų gavėjai turi teisę, gauti informaciją (jeigu ji nėra konfidenciali) susijusią su Įstaigos veikla, teikiamomis paslaugomis;
  - 6.2. paslaugų gavėjai, turi teisę prašyti darbuotojų pagalbos, naudotis įvairiomis ryšio priemonėmis, kaip vienu iš jiems priimtinių būdų svarbiai informacijai gauti;
  - 6.3. paslaugų gavėjams turi būti užtikrinta teisė kartu su atsakingais įstaigos darbuotojais sudaryti jo individualų socialinės globos planą (toliau – ISGP), numatyti veiklas, aptarti jo dalyvavimą įstaigos numatytose veiklose, išvykose ar renginiuose.
- 7. Teisė gyventi šeimoje:**
  - 7.1. paslaugų gavėjai įstatymų nustatyta tvarka turi teisę augti su biologiniais tėvais, būti įvaikintais ar augti globėjų šeimoje.
- 8. Teisė į sveikatos apsaugą:**
  - 8.1. paslaugų gavėjams turi būti kuo anksčiau paskirtas gydymas ir priežiūra;
  - 8.2. gydymo įstaigos turi būti kuo arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos;
  - 8.3. gydytojai ar kiti specialistai neturi diskriminuoti paslaugų gavėjų dėl jų turimos negalios.
- 9. Teisė į privatumą:**
  - 9.1. paslaugų gavėjai turi teisę turėti atskirą erdvę, kurioje galėtų pabūti vieni;
  - 9.2. turi būti užtikrinta konfidencialių duomenų, susijusių su paslaugų gavėjais apsauga.
- 10. Teisė į užimtumą:**
  - 10.1. paslaugų gavėjai turi teisę į savo turimų įgūdžių lavinimą ir stiprinimą;

10.2. nuolat užtikrinamas paslaugų gavėjų savarankiškumo ugdymas;

**11. Teisė į saugumą:**

11.1. paslaugų gavėjų saugumas turi būti nuolat užtikrinamas tiek gyvenamojoje aplinkoje, tiek už jos ribų;

11.2. paslaugų gavėjai turi būti saugomi nuo bet kokios formos išnaudojimo, smurto ir prievartos;

11.3. paslaugų gavėjai turi teisę į tai, kad lygiai su kitais asmenimis būtų gerbiama jų teisė į fizinį ir psichologinį neliečiamumą.

**12. Teisė į dalyvavimą:**

12.1. paslaugų gavėjai turi teisę į kultūrinį gyvenimą, laisvalaikį, sportą, aktyvų poilsį.

### **III SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ PAREIGOS**

13. Paslaugų gavėjai turi gerbti kitus Įstaigos bendruomenės narius, neužgaulioti jų dėl lyties rasės, tautybės, socialinės padėties, religijos, įsitikinimų ir / ar pažiūrų. Įstaigoje organizuojamas paslaugų gavėjų ugdymas, socialinės iniciatyvos, kurių tikslas – supažindinimas su Teisių ir pareigų chartija, stiprinti pagarbą žmogaus teisėms, pagrindinėms laisvėms ir žmonių įvairovei.

14. Paslaugų gavėjai, dalyvaujantys visuomenės gyvenime ir ugdymo procesuose, turi gerbti ugdytojus ir kitus asneris, laikytis Įstaigos patvirtintų elgesio taisyklių socializacijos ir integracijos procesuose.

15. Paslaugų gavėjai pagal savo galimybes turi patys įsitraukti į ISGP sudarymą, rinktis veiklas, drąsiai prašyti pagalbos, jeigu jiems pateikta informacija yra nesuprantama.

16. Paslaugų gavėjai turi nepiktnaudžiauti turimomis ryšio priemonėmis ir nenaršyti internete užsiėmimų metų (atsakingų darbuotojų kontrolė).

17. Paslaugų gavėjai turi dalyvauti grupinėse veiklose ir užsiėmimuose, aktyviai įsitraukti į svarbios informacijos perdavimo procesą, mandagiai ir pagarbiai elgtis.

18. Paslaugų gavėjai turi gerbti kitų asmenų privatumą.

19. Paslaugų gavėjai turi laikytis tvarkos viešose vietose (elgtis tvarkingai, netriukšmauti, nešiuokšlinti, laikytis nustatytų taisyklių).

20. Paslaugų gavėjai turi prižiūrėti namų aplinką, tvarkytis pagal savo galimybes.

21. Paslaugų gavėjai turi būti socialiai atsakingi (tausoti gamtą, rūšiuoti atliekas ir pan.).

### **IV SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO TVARKA**

22. Įstaigos darbuotojai skatina ir užtikrina paslaugų gavėjų teises:

22.1. žino paslaugų gavėjų teises, jas pripažįsta ir gerbia;

22.2. nuolat supažindina paslaugų gavėjus su jų teisėmis ir pareigomis teikiant socialines, ugdymo ir sveikatos priežiūros paslaugas;

22.3. suteikia teisingą, aktualią ir išsamią informaciją apie Įstaigoje teikiamas paslaugas, apie paslaugų teikimo tvarką paslaugų gavėjams suprantama kalba arba kitomis alternatyvios komunikacijos priemonėmis. Paslaugų gavėjui paprašius, informacija yra patikslinama;

22.4. renka, tvarko ir saugo paslaugų gavėjų duomenis, teisės aktų numatyta tvarka užtikrina informacijos konfidencialumą, apie tai informuodamas paslaugų gavėjus;

22.5. vadovaudamiesi teisės aktais nustato ar esant reikalui pakartotinai įvertina socialinių, sveikatos, ugdymo paslaugų poreikį – siekia atpažinti individualius paslaugų gavėjų poreikius;

22.6. paslaugų gavėjus ir jų teisinius atstovus įtraukia į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus, kartu su paslaugų gavėjais ir jų teisiniais atstovais sudaro individualų socialinės globos planą;

22.7. teikia kokybiškas, individualiame socialinės globos plane atsispindinčias paslaugas;

22.8. skatina paslaugų gavėjus dalyvauti teikiamų paslaugų vertinimo procese;

22.9. nuolat užtikrina paslaugų gavėjų orumą, garbę, savarankiškumo ugdymą, nepriklausomumą, lygias galimybes bei pasirinkimo laisvę;

22.10. neturi išankstinio nusistatymo paslaugų gavėjų atžvilgiu, užtikrina mandagų, pasitikėjimu ir pagarba grįstą santykį;

22.11. nuolat siekia užtikrinti saugią fizinę ir emocinę aplinką, kuo privatesnę erdvę bei privataus gyvenimo neliečiamumą paslaugų gavėjams.

## **V SKYRIUS CHARTIJOS ĮGYVENDINIMO PRIEMONĖS**

23. Su Chartija darbuotojai supažindinami dokumentų valdymo sistemos priemonėmis bei susirinkimu metu, tai patvirtinant protokolu ir darbuotojo parašu.

24. Paslaugų gavėjai su Chartija supažindinami jiems suprantamu būdu: verbaline kalba, alternatyvios komunikacijos priemonių pagalba.

25. Aplinka ir patalpos pritaikytos pagal individualius paslaugų gavėjų poreikius bei atitikimą socialinės globos normoms.

26. Grupių patalpose yra suprantamai pateikta informacija apie galimybę kreiptis dėl teisių pažeidimo.

27. Paslaugų gavėjai apie savo teisių pažeidimą gali pranešti darbuotojui, kuriuo pasitiki (žodžiu ar alternatyvios komunikacijos priemonių pagalba).

28. 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.

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

30. 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.

31. Pastebėjus smurto, išnaudojimo, prievartos atvejus, kurie pasireiškia mušimu ar kitu smurto būdu, sukėlusiu fizinį skausmą ar 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.

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

## **VI SKYRIUS CHARTIJOS ĮGYVENDINIMO REZULTATŲ VERTINIMAS**

33. Chartijos įgyvendinimo rezultatų vertinimas atliekamas kartą per metus matuojant paslaugų gavėjų teisių chartijos suvokimo procentinę išraišką.

## **VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

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

35. Chartija skelbiama Įstaigos interneto svetainėje.

---