

PATVIRTINTA

VšĮ Integruotų sveikatos paslaugų centro direktoriaus
2021 m. gegužės 6 d. įsakymu Nr. V- 93

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS KLIENTAMS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Integruotų sveikatos paslaugų centro (toliau –ISPC) Dienos socialinės globos skyriaus klientai yra Panevėžio miesto ir rajono gyventojai su negalia, kuriems nustatyti specialieji nuolatiniai slaugos poreikiai.

2. Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja dienos socialinės globos namuose klientus ir/ar kliento interesus atstovaujantį asmenį, paslaugų organizavimo kliento namuose normas, mokėjimo už paslaugas tvarką ir sąlygas bei klientų (šeimų narių) teises ir pareigas, tarpusavio santykius su darbuotojais.

3. Dienos socialinė globa asmens namuose (toliau – dienos globa namuose) – tai socialinių ir slaugos paslaugų visuma, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinė specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu.

4. Dienos socialinės globos paslaugos asmens namuose yra teikiamos darbo dienomis pirmadieniais - penktadieniais – nuo 7.00 iki 19 val. Paslaugos teikiamos ne darbo dienomis ir švenčių dienomis tik tuo atveju, jeigu:

4.1. yra poreikis gauti paslaugas ne darbo dienomis ir švenčių dienomis, tačiau nėra artimųjų, kurie tuo metu galėtų pasirūpinti arba artimiesiems reikia atokvėpio.

4.2. jeigu tuo metu įstaiga turi darbuotojų, kurie sutinka dirbti ne darbo dienomis ir švenčių dienomis.

5. Paslaugos gaunamos ne anksčiau, kaip nuo 7 val. ir vėliausia paslauga galima gauti ne vėliau kaip 19 val.

6. Darbuotojų vykimas pas klientus arba vykimas nuo vieno kliento iki kito kliento yra įskaitomas į darbuotojų darbo laiką (iš kliento išvyksta 10-15 min. anksčiau), išskyrus 1-ąjį vykimą pas klientą iki darbo pradžios.

II SKYRIUS DOKUMENTŲ PRIĖMIMO IR PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

5. Asmenų norinčių gauti Dienos socialinės globos namuose paslaugas dokumentai priimami savivaldybėje pagal asmens deklaruotą gyvenamąją vietą. Asmuo pateikia šiuos galiojančius dokumentus: asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija;

5.1. pensininko arba neįgaliojo pažymėjimo kopija;

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

5.3. išrašas iš medicininių dokumentų (formą Nr. 027/a);

5.4. savivaldybės administracijos Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyriaus sprendimas dėl socialinių paslaugų skyrimo;

6. Su asmeniu (jo globėju, rūpintoju), norinčiu gauti dienos socialinės globos paslaugas sudaroma dvišalė dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartis. Sutartis gali būti peržiūrima ir, reikalui esant, papildoma ar keičiama.

III SKYRIUS KLIENTO TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

7. Kliento teisės:

7.1. gauti teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją apie dienos socialinės globos paslaugų teikimo trukmę ir dažnumą, kainas, mokėjimo už paslaugas tvarką ir dydį bei kitą būtiną informaciją apie įstaigos veiklą;

7.2. savarankiškai, pagal turimus gebėjimus, tvarkyti asmeninį ir socialinį savo gyvenimą;

7.3. gauti šias teikiamas paslaugas: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo (pagalba buityje, namų ruošoje, tvarkant pinigų apskaitą ir dokumentus, apsiperkant ir mokant mokesčius, bendraujant ir pan.), transporto organizavimo, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo ir kitas paslaugas.

7.4. gauti kokybiškas dienos socialinės globos paslaugas namuose;

7.5. į privatų gyvenimą, informacijos apie jo asmenį (jo šeimą) konfidencialumą (informaciją apie sveikatą pranešti jo nurodytiems asmenims);

7.6. pablogėjus sveikatos būklei, susiklosčius šeimyninėms aplinkybėms pateikti raštišką prašymą keisti paslaugų teikimo trukmę, dažnumą, terminus, paslaugų rūšį;

7.7. informuoti ISPC apie jos veikloje pastebėtus trūkumus ar kt. pažeidimus;

8. Kliento pareigos ir atsakomybė:

8.1. sudaryti sąlygas darbuotojams teikti Sutartyje numatytas dienos socialinės globos namuose paslaugas bei patekti į namus;

8.2. informuoti personalą apie savo laikiną išvykimą iš namų (jo trukmę, priežastis, grįžimo laiką į namus) ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas;

8.3. atsakyti už savo svečių, artimųjų elgesį namuose ISPC darbuotojui teikiant paslaugą;

8.4. leisti darbuotojams patikrinti gyvenamojo kambario inventoriaus būklę ir kambario tvarką, sanitarinius mazgus, kuriuose teikiama paslauga;

8.5. laikytis ISPC darbuotojų nurodymų, rekomendacijų, padedančių išvengti darbo saugos, taip pat priešgaisrinės saugos taisyklių, sveikatos pažeidimų;

8.6. teikti būtiną informaciją, reikalingą gaunant socialines paslaugas ir atsakyti už jos teisingumą;

8.7. įgyvendinant savo teises, gerbti kitų asmenų teises bei bendradarbiauti su ISPC darbuotojais, be jų sutikimo nefotografuoti, nefilmuoti, neįrašinėti telefonu pokalbių, nevykdyti kitokio pobūdžio tikrinimo, ir pan. darbuotojui teikiant paslaugas kliento namuose;

8.8. kiekvieną mėnesį iki 10 d. sumokėti nustatyto dydžio mokestį už praėjusio mėnesio ISPC suteiktas dienos socialinės globos namuose paslaugas.

8.9. pasirašyti darbuotojo pateiktame slaugos (globos) ir medicininių paslaugų lape už suteiktas paslaugas (jei nenumatyta kitaip atskiru susitarimu) bei kitus socialinės globos/slaugos dokumentus.

9. ISPC teisės:

9.1. reikalauti, kad asmuo laikytųsi sutartyje numatytų susitarimų;

9.2. reikalauti, kad asmuo pateiktų būtiną informaciją, reikalingą paslaugų teikimui organizuoti;

9.3. atsisakyti teikti paslaugas, neatitinkančias Sutarties ir Vidaus tvarkos taisyklėse apibrėžtų nuostatų;

9.4. atsisakyti teikti paslaugas kai klientas už suteiktas paslaugas nemoka, neinformuoja apie pasikeitusias aplinkybes ar išvykimą;

9.5. atsisakyti teikti paslaugas ar vykdyti kitus klientų (jų šeimos narių, globėjų ar rūpintojų) nurodymus, jeigu jie prieštarauja įstatymams, sutarties sąlygoms, profesinės veiklos taisyklėms ar etikai;

9.6. registruoti nelaimingus atsitikimus, susijusius su kliento sveikatos būklės pasikeitimu, nukritimais;

9.7. keisti darbuotojus teikiančius socialines/slaugos paslaugas namuose;

9.8. laikinai sumažinti teikiamų paslaugų laiką ištikus nenumatytiems atvejams (susirgus darbuotojui, sunkiai susirgus kitam paslaugas gaunančiam klientui) atsižvelgiant į kliento savarankiškumo lygį ir poreikį paslaugoms;

Įtraukti, kad ir darbuotojai dėvėtų saugos priemones.

10. ISPC pareigos ir atsakomybė:

10.1. supažindinti asmenį (jo šeimos narius) su dienos socialinės globos namuose paslaugų teikimo Vidaus tvarkos taisyklėmis;

10.2. informuoti apie nustatytą paslaugų teikimo ir mokėjimo tvarką bei jos pakeitimus;

10.3. gerbti kliento (jo šeimos) teises bei užtikrinti informacijos apie asmenį, jo globėją, rūpintoją, šeimos narius ar artimuosius giminaičius konfidencialumą. Informaciją apie kliento sveikatos būklę ar kitą socialinę informaciją teikti tik kliento (jo šeimos narių, tėvų, globėjų) nurodytiems asmenims;

10.4. tarpininkauti, atstovauti gaunant papildomas paslaugas;

10.5. užtikrinti pirmąją pagalbą, esant poreikiui iškviesti GMP ar kitas specialiąsias tarnybas;

10.6. užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ir kontrolę;

10.7. ISPC darbuotojai neatsako už kliento šeimoje (namuose) esančių kitų nepilnamečių vaikų ar specialistų priežiūros reikalaujančių kitų suaugusių asmenų priežiūrą, sveikatą ar saugumą, paslaugos neįgaliam asmeniui teikimo metu.

10.8. Dėvėti asmenines apsaugos priemones.

IV SKYRIUS

ARTIMŲJŲ TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

11. Artimųjų teisės:

11.1. gauti informaciją apie socialinių paslaugų teikimą, tvarką, pasikeitimus;

11.2. pateikus raštišką prašymą keisti paslaugų teikimo trukmę, dažnumą, terminus, paslaugų rūšį, pablogėjus artimojo (kliento) sveikatos būklei, susiklosčius šeimyninėms aplinkybėms;

11.3. dalyvauti įstaigoje organizuojamuose susirinkimuose, konsultacijose, šventėse, renginiuose (gavus kvietimą).

12. Artimųjų narių pareigos:

12.1. klientui, pradėjus įstaigoje gauti paslaugas, pateikti atsakingiems darbuotojams išsamią informaciją apie jo sveikatą;

12.2. pasirūpinti kitais šeimoje, namuose esančiais nepilnamečiais vaikais ar specialistų priežiūros reikalaujančiais kitais suaugusiais asmenimis paslaugų teikimo metu;

12.3. pasirašyti darbuotojo pateiktame slaugos (globos) ir medicininių paslaugų lape už suteiktas paslaugas (jei nenumatyta kitaip atskiru susitarimu) bei kitus socialinės globos/slaugos dokumentus.

12.4. Informuoti darbuotojus apie užkrečiamas ligas;

12.5. laikytis infekcijų kontrolės reikalavimų ir jeigu leidžia kliento liga ir negalia, dėvėti asmenines apsaugos priemones.

VI SKYRIUS

PASLAUGŲ TEIKIMO SUSTABDYMAS, NUTRAUKIMAS

13. Sutarties sustabdymo, nutraukimo sąlygos:

- 13.1. asmens iniciatyva – pagal raštišką prašymą ISPC pranešus ne mažiau nei prieš 5 darbo dienas iki Sutarties stabdymo ar nutraukimo;
- 13.2. šalims pasirašius susitarimą dėl sutarties sustabdymo ar nutraukimo;
- 13.3. kai nustatoma, kad viena iš šalių nevykdo Sutartyje nustatytų sąlygų, pažeidžiamos ISPC vidaus tvarkos taisyklės;
- 13.4. pasikeitus aplinkybėms, turinčioms įtakos asmens dienos socialinės globos paslaugų poreikiui tenkinti;
- 13.5. paaiškėjus, kad asmuo, sąmoningai pateikė neteisingą informaciją socialinių paslaugų poreikiui nustatyti arba dirbtinai pablogino sąlygas, norėdamas gauti paslaugas;
- 13.6. jeigu asmeniui dėl sveikatos pablogėjimo nustatytas nuolatinės socialinės globos poreikis;
- 13.7. asmeniui mirus.

VII SKYRIUS

KLIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

14. Klientų prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis ISPC patvirtinta klientų prašymų, pareiškimų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarka. Raštu pateikti skundai, pareiškimai ir prašymai registruojami atskirame žurnale.
15. Nagrinėjami tie prašymai ir skundai, kurie yra kliento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia kliento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir asmuo, kurio vardu jis kreipiasi.
16. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys prašymai ar skundai grąžinami klientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
17. Administracija išsiaiškinusi prašymo, skundo pagrįstumą, apie tyrimo rezultatus numatyta tvarka informuoja pareiškėją.

VIII SKYRIUS

MOKĖJIMO UŽ SOCIALINĖS PASLAUGAS DYDŽIAI IR SĄLYGOS

18. Už dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose mokama:
 - 18.1. pagal mokėjimo už dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose Sutartį, pasirašytą asmens ir miesto ar rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriumi;
 - 18.2. pagal asmens ar jo artimojo prašymą dėl Dienos socialinės globos teikimo asmens namuose be savivaldybės sutarties.
 - 18.3. pagal įstaigos patvirtintą dienos socialinės globos paslaugų asmens namuose įkainį.
 - 18.4. Mokėjimas už dienos socialinės globos paslaugas nustatomas rašytinėje dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartyje, kuri pasirašoma tarp asmens ar jo globėjo (rūpintojo). Sutartyje nurodomas mokėjimo už socialines paslaugas dydis ir mokėjimo terminas.
 - 18.5. Už suteiktas dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose apmokama:
 - 18.6. grynaisiais pinigais, išrašant Lietuvos Respublikos finansų ministro patvirtintą griežtos atskaitomybės pinigų priėmimo kvito blanką;
 - 18.7. apmokant banke, pašte ar kituose mokėjimo operacijas vykdančiuose subjektuose, pateikiant mokėjimą patvirtinantį dokumentą;
 - 18.8. apmokant internetu.

IX SKYRIUS

BAIGIAMIEJI NUOSTATAI

19. Vidaus tvarko taisyklės galioja dienos socialinės globos namuose skyriaus klientams, šeimos nariams bei darbuotojams.
20. Klientai (arba juos atstovaujantys suaugę asmenys) su šiomis taisyklėmis supažindinami jiems suprantama forma pasirašytinai.

21. Visus iškilusius vidaus klausimus sprendžia ISPC darbuotojai ir/arba administracija savo kompetencijos ribose ar teisės aktų nustatyta tvarka.
