

PATVIRTINTA

Vilniaus miesto socialinės paramos centro
direktorius 2018 m. balandžio 9 d.
įsakymu Nr.1-

VILNIAUS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO TVARKOS APRAŠAS

1. Vilniaus miesto socialinės paramos centro (toliau – Socialinės paramos centras) paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarką.

2. Socialinės paramos centro darbuotojai, skatindami ir užtikrindami paslaugų gavėjų teises:

2.1. žino, pripažįsta, gerbia paslaugų gavėjo teises;

2.2. supažindina paslaugų gavėją su jo teisėmis, socialinių paslaugų teikimo procese jas jam primena;

2.3. suteikia teisingą, išsamią informaciją, apie Socialinės paramos centro veiklą, teikiamas socialines paslaugas bei jų teikimo tvarką paslaugų gavėjui suprantama kalba, forma, jam paprašius, patikslina/išaiškina informaciją, domisi, ar paslaugų gavėjui kyla klausimų dėl informacijos, pagal paslaugų gavėjo poreikį ją primena;

2.4. suteikia informaciją apie save (vardas, pavardė, pareigos);

2.5. pagal teisės aktus nustato/pervertina socialinių paslaugų poreikį asmeniui (šeimai);

2.6. renka, tvarko, saugo asmens duomenis, užtikrina informacijos konfidencialumą teisės aktu nustatyta tvarka, apie asmens duomenų apsaugos ir informacijos konfidencialumą išsamią informaciją suteikia paslaugų gavėjui;

2.7. siekia atpažinti individualius paslaugų gavėjo poreikius;

2.8. paslaugų gavėją įtraukia į paslaugų planavimo ir teikimo procesą, kartu su juo sudaro individualų socialinių paslaugų teikimo planą;

2.9. teikia kokybiškas, pagal individualų poreikį nustatytas ir suplanuotas socialines paslaugas;

2.10. skatina paslaugų gavėją dalyvauti socialinių paslaugų kokybės vertinimo procese;

2.11. paslaugų teikimo metu stebi paslaugų gavėjo socialinę situaciją, ją aptaria su paslaugų gavėju;

2.12. savo elgesiu, žodžiais užtikrina paslaugų gavėjo garbę, orumą, savarankiškumą, įskaitant laisvę rinktis, nepriklausomumą, lygias galimybes;

2.13. užtikrina mandagius, be išankstinio nusistatymo, pasitikėjimu ir pagarba pagrįstus santykius;

2.14. yra empatiški (įsijaučiantys), atsižvelgiant į kiekvieno individualumą;

2.15. išklauso paslaugų gavėją, suteikia jam grįžtamąjį ryšį;

2.16. siekia užtikrinti saugią fizinę ir emocinę aplinką, kuo privatesnę erdvę paslaugų gavėjui, jo privataus gyvenimo neliečiamumą;

2.17. tarpusavio santykius grindžia nediskriminavimo dėl lyties, rasės, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, pilietybės, socialinės padėties, amžiaus, kalbos, kilmės, narystės politinės partijose ar asociacijose, tikėjimo, įsitikinimų ir kitais pagrindais;

2.18. siekia užtikrinti laisvą paslaugų gavėjo komunikaciją, kuria saugią, geranorišką aplinką paslaugų gavėjui išsakyti savo nuomonę, pastabas, pasiūlymus, prašymus, skundus apie Socialinės paramos centro darbo organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų paslaugų teikimą ir elgesį bei kitais klausimais, užtikrina pagalbą, juos sprendžiant bei teikia informaciją apie prašymo/skundo nagrinėjimo rezultatus;

2.19. suderinus su paslaugų gavėju, atstovauja jo interesus;

2.20. vadovaudamiesi paslaugų kokybės vertinimo rodikliais kartą per metus vertina teikiamų paslaugų kokybę;

2.21. suteikia išsamią informaciją apie kitus paslaugų teikėjus.

3. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo įsivertinimas atliekamas kartą per metus trečiajame metų ketvirtyje, vadovaujantis Tvarkos aprašo priede nurodytomis vertinimo priemonėmis, rodikliais, pasiektų rodiklių rezultatų vertinimo metodinėmis rekomendacijomis.

Vilniaus miesto socialinės paramos centro
paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir
užtikrinimo tvarkos aprašas
priedas

TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO VERTINIMO PRIEMONĖS, RODIKLIAI IR PASIEKTŲ RODIKLIŲ REZULTATŲ VERTINIMO METODINĖS REKOMENDACIJOS

Eil. Nr.	Vertinimo priemonė	Vertinimo rodikliai	Pasiektų rodiklių rezultatų vertinimo rekomendacijos
1.	Anketinė apklausa paslaugų gavėjams, esant galimybei – jų artimiesiems	1.1. Asmenų, supažindintų su savo teisėmis, procentas, ne mažesnis negu 80 %	Rodiklis skaičiuojamas nuo paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičiaus
		1.2. Asmenų, žinančių savo teises, procentas, ne mažesnis negu 80 %	Rodiklis skaičiuojamas nuo paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičiaus
		1.3. Asmenų, gebančių atpažinti jų teisių taikymą paslaugų teikimo metu, procentas, ne mažesnis negu 80 %	Rodiklis skaičiuojamas nuo paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičiaus
		1.4. Asmenų, žinančių kur kreiptis dėl pažeistų teisių, procentas, ne mažesnis negu 80 %	Rodiklis skaičiuojamas nuo paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičiaus
2.	Anketinė apklausa darbuotojams	2.1. Darbuotojų, susipažinusių su paslaugų gavėjų teisėmis, procentas, ne mažesnis negu 80 %	Rodiklis skaičiuojamas nuo darbuotojų dalyvavusių apklausoje, skaičiaus
		2.2. Darbuotojų, užtikrinančių paslaugų gavėjų teises paslaugų teikimo metu, procentas ne mažesnis negu 80 %	Rodiklis skaičiuojamas nuo s darbuotojų dalyvavusių apklausoje, skaičiaus
		2.3. Darbuotojų, supažindinusių paslaugų gavėjus su jų teisėmis, procentas, ne mažesnis negu 80 %	Rodiklis skaičiuojamas nuo darbuotojų dalyvavusių apklausoje, skaičiaus
		2.4. Darbuotojų, skatinančių paslaugų gavėjų teises, procentas, ne mažesnis negu 80 %	Rodiklis skaičiuojamas nuo darbuotojų dalyvavusių apklausoje, skaičiaus