



ANYKŠČIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ GYVENTOJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO TVARKOS APRAŠAS

1. Anykščių socialinės globos namų (toliau – Įstaiga) gyventojų teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato gyventojų teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarką.

2. Įstaigos darbuotojai, skatindami ir užtikrindami gyventojų teises:

2.1. žino, pripažįsta ir gerbia gyventojų teises;

2.2. supažindina gyventoją su jo teisėmis, teikiant socialines paslaugas ir nuolat jas primena; suteikia teisingą ir išsamią informaciją apie Įstaigoje teikiamas socialines paslaugas, apie paslaugų teikimo tvarką, gyventojui suprantama kalba ir forma, paprašius gyventojui patikslina/paaiškina informaciją, domisi ar gyventojui viskas aišku ir/ar nekyla daugiau klausimų dėl suteiktos informacijos;

2.3. renka, tvarko, saugo asmens duomenis, užtikrina informacijos konfidencialumą teisės aktų nustatyta tvarka, apie tai informuoja gyventojus;

2.4. pagal teisės aktus nustato/pervertina socialinių paslaugų poreikį gyventojui – siekia atpažinti individualius gyventojų poreikius;

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

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

2.7. skatina gyventoją dalyvauti socialinių paslaugų kokybės vertinimo procese;

2.8. paslaugų teikimo metu stebi ir aptaria gyventojų socialinę situaciją;

2.9. darbuotojas savo elgesiu, žodžiais užtikrina gyventojų garbę, orumą, savarankiškumą, įskaitant laisvę rinktis, nepriklausomumą, lygias galimybes;

2.10. užtikrina mandagius, be išankstinio nusistatymo, pasitikėjimu ir pagarba pagrįstus santykius, išklauso gyventoją, suteikia jam grįžtamąjį ryšį;

2.11. siekia užtikrinti saugią fizinę ir emocinę aplinką, kuo privatesnę erdvę gyventojui, jo privataus gyvenimo neliečiamumą;

2.12. tarpusavio santykius grindžia nediskriminavimo dėl lyties, rasės, negalios, religijos, pilietybės, socialinės padėties, amžiaus, narystės politinėse partijose ar asociacijose, tikėjimo, įsitikinimų ir kitais pagrindais;

2.13. siekia užtikrinti laisvą gyventojų komunikaciją, kuria saugią, geranorišką aplinką gyventojui išsakyti savo nuomonę, pastabas, pasiūlymus, prašymus, skundus apie Įstaigos darbo

organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų paslaugų teikimą ir jų elgesį bei kitais klausimais.

2.14. suderinus su gyventoju, atstovauja jo interesus;

2.15. kartą per metus vertina teikiamų paslaugų kokybę. Tai atlieka vadovaudamiesi paslaugų kokybės vertinimo rodikliais;

2.16. gyventojui suteikia išsamią informaciją apie kitus paslaugų teikėjus;

3. Gyventojų teisių skatinimo ir užtikrinimo įsivertinimas atliekamas kartą per metus, vadovaujantis Tvarkos aprašo priede nurodytomis vertinimo priemonėmis, rodikliais, pasiektų rodiklių rezultatų vertinimo metodinėmis rekomendacijomis (Priedas Nr. 1).

Parengė:

Anykščių socialinės globos namų
Svėdasų senelių globos namų
filialo vadovė Danguolė Rimavičienė

Suderinta:

Anykščių socialinės globos namų
atstovas saugai ir sveikatai
Ramunė Gogelienė

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 gyventojams, esant galimybei ir jų artimiesiems	1.1. Asmenų, supažindintų su savo teisėmis, ne mažesnis 100 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo gyventojų, dalyvavusių apklausoje, skaičiaus
		1.2. Asmenų, žinančių savo teises, procentais, ne mažesnis 80 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo gyventojų dalyvavusių apklausoje skaičiaus
		1.3. Asmenų, žinančių kur kreiptis dėl pažeistų teisių, procentais ne mažesnis negu 80 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo gyventojų dalyvavusių apklausoje skaičiaus
2.	Anketinė apklausa darbuotojams	2.1. Darbuotojų, susipažinusių su gyventojų teisėmis, procentas ne mažesnis negu 100 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo darbuotojų dalyvavusių apklausoje skaičiaus
		2.2. Darbuotojų, užtikrinančių paslaugų gavėjų teises paslaugų teikimo metu, procentas ne mažesnis negu 100 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo darbuotojų dalyvavusių apklausoje skaičiaus
		2.3. Darbuotojų, skatinančių gyventojų teises, procentas ne mažesnis negu 100 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo darbuotojų dalyvavusių apklausoje skaičiaus