

PATVIRTINTA
Alytaus krašto asmenų su negalia
draugijos Vadovės 2025 m.
gruodžio 11 d. įsakymu Nr. 19

**ALYTAUS KRAŠTO ASMENŲ SU NEGALIA DRAUGIJA
(Kodas 153728651)**

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO, KOKYBĖS UŽTIKRINIMO IR TVARUMO
PRINCIPŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA**

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Alytaus krašto asmenų su negalia draugija (toliau – Draugija) socialines paslaugas organizuoja ir teikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu ir kitais galiojančiais teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą.

1.2. Ši tvarka nustato Draugijos teikiamų socialinių paslaugų organizavimo principus, paslaugų gavėjų atrankos ir poreikių vertinimo tvarką, paslaugų teikimo procesą bei kokybės užtikrinimo mechanizmus.

1.3. Tvarka taikoma visiems Draugijos darbuotojams, paslaugų gavėjams ir kitiems asmenims, dalyvaujantiems socialinių paslaugų teikimo procese.

1.4. **Ši tvarka yra viešai prieinama Draugijos patalpose ir paskelbta viešai Draugijos interneto svetainėje. Tvarka taikoma darbuotojams, socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims ir paslaugų gavėjams. Laikoma, kad visi socialinių paslaugų teikimo procese dalyvaujantys asmenys su šia tvarka yra supažindinti nuo jos paskelbimo dienos.**

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI

2.1. Draugija socialinių paslaugų teikimą organizuoja vadovaudamasi šiais principais:

Prieinamumas – socialinės paslaugos prieinamos visiems jas pagrįstai ir teisėtai gaunantiems asmenims, nepriklausomai nuo jų sveikatos būklės, socialinės padėties ar ekonominių galimybių.

Individualumas – paslaugos pritaikomos pagal kiekvieno paslaugų gavėjo individualius poreikius, galimybes ir situaciją.

Nuoseklumas ir tęstinumas – paslaugos teikiamos koordinuotai, užtikrinant pagalbos nuoseklumą ir nenutrūkstamumą.

Pagarba žmogui – paslaugos teikiamos laikantis pagarbos žmogaus orumui, užtikrinant konfidencialumą ir profesionalų bendravimą.

Bendradarbiavimas – skatinamas darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, savivaldybių ir kitų institucijų bendradarbiavimas, siekiant geriausių pagalbos rezultatų.

3. TEIKIAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS

3.1. Specializuoto pavežėjimo paslauga. Draugija organizuoja saugų ir pritaikytą asmenų su negalia vežimą į gydymo ir reabilitacijos įstaigas, valstybės ir savivaldybių institucijas, švietimo ir įdarbinimo įstaigas bei kitus paslaugų gavėjui svarbius objektus. Paslauga teikiama atsižvelgiant į asmens fizinės galimybes, sveikatos būklę, maršruto specifiką ir individualius poreikius.

3.2. Palydėjimo paslauga. Teikiama pagalba paslaugų gavėjui nukakti į paskirties vietą, orientuotis aplinkoje, atlikti reikalingus formalumus, tokius kaip registracija įstaigoje ar dokumentų pateikimas, ir grįžti į namus.

3.3. Informavimo ir konsultavimo paslaugos. Paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems teikiama informacija apie socialinių paslaugų galimybes, jų teikimo tvarką, pagalbos priemones, institucijų veiklą ir kitas aktualias socialinės paramos formas.

3.4. Socialinės integracijos veiklos. Draugija organizuoja bendruomenines, edukacines ir kultūrinės iniciatyvas, įskaitant renginius ir susibūrimus, edukacines dirbtuves, prevencines veiklas bei socialinės atskirties mažinimo priemones. Ši veikla skirta stiprinti narių dalyvavimą visuomenėje, skatinti savarankiškumą ir socialinius ryšius.

3.5. Paramos akcijos ir materialinė pagalba. Draugija inicijuoja ir vykdo paramos rinkimo akcijas, kurių metu renkama ir paskirstoma materialinė pagalba nepasiturintiems asmenims su negalia.

3.6. Neformaliojo ugdymo veiklos. Organizuojami mokymai, kūrybinės dirbtuvės, įgūdžių lavinimo ir saviraiškos programos, sudarančios galimybes asmeniui tobulėti, stiprinti kompetencijas ir integruotis į bendruomenę.

4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ PRIĖMIMAS IR POREIKIŲ VERTINIMAS

4.1. Socialinių paslaugų teikimas pradedamas gavus asmens prašymą dėl paslaugų teikimo arba gavus savivaldybės socialinių paslaugų skyrimo dokumentus, jei tai numatyta teisės aktuose.

4.2. Gavus prašymą atliekamas individualių poreikių vertinimas, kurio metu nustatoma reikalingų paslaugų rūšis, apimtis ir teikimo intensyvumas, vertinami asmens sveikatos, socialiniai, funkciniai bei mobilumo poreikiai, numatomi pagalbos tikslai ir lūkesčiai.

4.3. Remiantis poreikių vertinimo rezultatais su paslaugų gavėju sudaromas žodinis arba rašytinis paslaugų teikimo susitarimas, kuriame nustatoma teikiamų paslaugų apimtis, pobūdis ir trukmė, šalių teisės, pareigos ir atsakomybės bei kiti paslaugų organizavimo aspektai.

4.4. Socialinių paslaugų įstaiga kartu su darbuotojais aptaria Jungtinių Tautų darnaus vystymosi darbotvarkės iki 2030 m. tvarumo principus ir jų įgyvendinimo priemones, taikomas socialinių paslaugų teikime.

4.5. Socialinių paslaugų įstaiga diegia tvarumo principus, įtraukiančius antrinį panaudojimą, atliekų rūšiavimo tvarką, energijos išteklių taupymą ir kitas aplinkosaugos priemones, kurios įtraukiamos į vidaus tvarkos taisykles.

4.6. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko tvarumo principus savo veikloje.

4.7. Tvarumo principai apima:

- Visapusiškumą, kai derinamos socialinės, ekonominės ir aplinkosaugos dimensijos
- Įtrauktį, užtikrinančią, kad nebūtų palikti nuošalyje pažeidžiami asmenys
- Atsakomybę ir skaidrumą, vykdant veiklą atvirai ir atsakingai
- Ilgalaikiškumą, orientuotą į ateities kartų gerovę
- Prevenciją, sprendžiant problemas iš anksto
- Bendradarbiavimą tarp įvairių lygmenų
- Dalyvavimą, skatinantį darbuotojų ir paslaugų gavėjų aktyvų įsitraukimą

5. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS

5.1. Draugija užtikrina, kad socialinės paslaugos būtų teikiamos kvalifikuotų darbuotojų, laikantis profesinės etikos ir konfidencialumo reikalavimų.

5.2. Paslaugos teikiamos pagal nustatytą grafiką, individualius susitarimus ir atsižvelgiant į paslaugų gavėjo poreikius.

5.3. Jei paslaugų teikimui būtinas specialus transportas, pagalbinės priemonės ar papildoma pagalba, Draugija organizuoja jų suteikimą, vadovaudamasi turimais ištekliais ir jų prieinamumu.

5.4. Darbuotojai ir paslaugų gavėjai supažindinami su socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarka, kuri skelbiama viešai ir prieinama tiek raštu, tiek žodžiu.

6. PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS

6.1. Draugija vykdo nuolatinę teikiamų paslaugų kokybės stebėseną ir kontrolę, apimančią:

- paslaugų gavėjų grįžtamojo ryšio analizę;
- paslaugų teikimo proceso stebėseną;
- vidinę kokybės priežiūrą.

6.2. Įvertinusi gautus rezultatus Draugija nuolat tobulina paslaugų teikimo procesus, gerina organizavimo tvarką ir siekia užtikrinti didesnę paslaugų prieinamumą, efektyvumą bei atitikimą paslaugų gavėjų poreikiams.

6.3. Profesinė pagalba darbuotojams

Socialinių paslaugų įstaiga organizuoja ir teikia profesinę pagalbą savo darbuotojams, remdamasi darbuotojų veiklos vertinimo rezultatais, darbo krūvio analize bei identifikuotais profesiniais poreikiais.

Profesinė pagalba apima:

- reguliarias konsultacijas ir supervizijas, skirtas darbuotojų emocinei ir profesinei gerovei užtikrinti,
- mokymus ir kvalifikacijos kėlimą, orientuotus į profesinių įgūdžių tobulinimą bei naujų kompetencijų įgijimą,
- intervizijas ir gerosios patirties mainus, skatinančius komandinius sprendimus ir veiklos efektyvumą,

- pagalbą sprendžiant darbo krūvio ir streso valdymo klausimus,
- individualias profesinės paramos priemones, skirtas asmeniniam ir profesiniam darbuotojų augimui.

Šios priemonės užtikrina, kad darbuotojai galėtų efektyviai ir kokybiškai teikti socialines paslaugas, išlaikant aukštą profesinį standartą ir gerą darbo kokybę.

6¹. VIDINIS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

6¹.1. Alytaus krašto asmenų su negalia draugija (toliau – Draugija) vykdo sistemingą vidinį socialinių paslaugų kokybės vertinimą, siekdama užtikrinti teikiamų paslaugų atitiktį galiojančių teisės aktų reikalavimams, paslaugų gavėjų poreikiams, organizacijos vertybėms ir nuolatinę veiklos tobulinimą.

6¹.2. Vidinis kokybės vertinimas apima socialinių paslaugų planavimo, organizavimo, teikimo, stebėsenos ir rezultatų analizės procesus.

6¹.3. Vidinio kokybės vertinimo tikslai:

- nustatyti socialinių paslaugų stipriausias sritis ir tobulintinus aspektus;
- įvertinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;
- įvertinti darbuotojų veiklos efektyvumą ir profesinių kompetencijų taikymą;
- užtikrinti paslaugų teikimo atitiktį teisės aktams ir vidaus tvarkoms;
- skatinti organizacijos veiklos skaidrumą, atsakomybę ir kokybės kultūrą.

6¹.4. Vidinis kokybės vertinimas vykdomas ne rečiau kaip vieną kartą per metus arba dažniau, esant poreikiui (gavus skundų, pasikeitus paslaugų teikimo sąlygoms ar teisės aktams).

6¹.5. Vidinio kokybės vertinimo metodai:

- paslaugų gavėjų apklausos ir grįžtamojo ryšio analizė;
- darbuotojų apklausos, savirefleksija ir intervizijos;
- paslaugų teikimo dokumentacijos analizė;
- paslaugų teikimo proceso stebėjimas;
- vidiniai aptarimai ir pasitarimai.

6¹.6. Vidinio kokybės vertinimo organizavimą koordinuoja Draugijos vadovo paskirtas atsakingas asmuo arba darbo grupė.

6¹.7. Remiantis vidinio kokybės vertinimo rezultatais:

- rengiamos paslaugų kokybės gerinimo priemonės ir veiksmo planai;
- teikiami pasiūlymai dėl darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo;
- tobulinamos vidaus tvarkos ir darbo organizavimo procesai;
- darbuotojai supažindinami su vertinimo rezultatais.

6¹.8. Vidinio kokybės vertinimo rezultatai naudojami tik veiklos gerinimo tikslais, laikantis konfidencialumo, asmens duomenų apsaugos ir profesinės etikos principų.

6¹.9. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas yra integrali Draugijos paslaugų kokybės užtikrinimo sistemos dalis.

7. DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ TOBULINIMAS IR PROFESINĖ PAGALBA

7.1. Socialinių paslaugų įstaiga užtikrina darbuotojų kompetencijų tobulinimo galimybes, tokias kaip mokymai, supervizijos, intervizijos ir gerosios patirties mainai, vadovaudamasi kompetencijų tobulinimo planu.

7.2. Socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys savarankiškai tobulina kompetencijas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo nustatyta tvarka.

7.3. Socialinių paslaugų įstaiga vertina darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudą ir darbuotojų pasitenkinimą darbu.

7.4. Teikiama profesinė pagalba darbuotojams, remiantis veiklos vertinimų rezultatais ir individualiais poreikiais.

8. FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PREVENCIJA

8.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencijos procedūras, apimančias nuolatinį rizikos vertinimą, konfidencialumo užtikrinimą, aiškią pranešimų apie galimą smurtą pateikimo ir reagavimo sistemą.

8.2. Įstaiga organizuoja mokymus ir konsultacijas smurto prevencijos klausimais darbuotojams ir paslaugų gavėjams.

8.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko apsaugos nuo smurto būdus bei priemones ir yra aprūpinami reikalingomis apsaugos priemonėmis.

8.4. Užtikrinamas visų proceso dalyvių duomenų apsaugos ir konfidencialumo principų laikymasis.

9. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

9.1. Socialinių paslaugų įstaiga aptaria ir nustato paslaugų gavėjų įgalinimo būdus ir priemones, skatinančias jų savarankiškumą, gebėjimą priimti sprendimus ir dalyvauti paslaugų teikime.

9.2. Susirinkimų metu darbuotojai supažindinami su įgalinimo principais ir įgyvendinimo būdais.

9.3. Individualių susitikimų metu paslaugų gavėjai supažindinami su įgalinančiais įstaigos darbo būdais bei galimybėmis.

- informaciją apie paslaugų gavėjų teises ir pareigas,
- socialinių paslaugų gavėjų dalyvavimo sprendimų priėmimo galimybes,
- pagalbą ugdant savarankiškumo ir savitvarkos įgūdžius,
- aiškia ir suprantama informacijos pateikimą, pritaikytą prie individualių paslaugų gavėjo poreikių,
- paramą įtraukti paslaugų gavėjus į jų pačių poreikius ir sprendimus atitinkančių socialinių paslaugų planavimą bei vykdymą.

Šių susitikimų tikslas – stiprinti paslaugų gavėjų savarankiškumą, didinti jų pasitikėjimą savimi ir skatinti aktyvų dalyvavimą savo gyvenimo kokybės gerinimo procese.

9.4. Įgalinimo veiklos apima informacijos teikimą aiškia, suprantama kalba, dalyvavimą sprendimų priėmimo, savęs atstovavimo įgūdžių ugdymą ir kitas priemones, stiprinančias paslaugų gavėjų savarankiškumą.

10. SAUGA IR RIZIKŲ VALDYMAS

10.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato socialinių paslaugų teikimo rizikas, jas vertina ir įgyvendina jų valdymo priemones, įskaitant konsultacijas, mokymus, reguliarius aptarimus ir draudimą.

10.2. Įgyvendinamos veiklos rizikos valdymo priemonės, užtikrinančios saugią socialinių paslaugų teikimo aplinką darbuotojams ir paslaugų gavėjams.

11. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11.1. Ši socialinių paslaugų teikimo, kokybės užtikrinimo ir tvarumo principų įgyvendinimo tvarka parengta siekiant užtikrinti, kad Draugijos teikiamos paslaugos atitiktų galiojančius teisės aktus, organizacijos strateginius tikslus ir paslaugų gavėjų lūkesčius.

11.2. Tvarkos tikslas – sudaryti sąlygas asmenims su negalia visavertiškai dalyvauti bendruomenės gyvenime, gauti jų poreikius atitinkančią, kokybišką ir profesionaliai teikiamą pagalbą, kartu skatinant tvarumą ir socialinį įgalinimą.
