

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 ORGANIZAVIMO IR KOKYBĖS VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

(Reglamentuoja: socialinių paslaugų organizavimą, kokybės užtikrinimą, vidaus komunikaciją, darbuotojų kompetencijų tobulinimą, naujų darbuotojų adaptaciją, darbuotojų saugą, žmogaus teisių užtikrinimą ir tvarumo principų įgyvendinimą.)

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1 Šis Tvarkos aprašas nustato Alytaus krašto asmenų su negalia draugijos socialinių paslaugų organizavimo, teikimo, kokybės užtikrinimo, darbuotojų veiklos organizavimo ir tvarumo principų įgyvendinimo tvarką.
- 1.2. Tvarkos tikslas – sudaryti sąlygas asmenims su negalia gauti jų poreikius atitinkančias, kokybiškas, saugas ir profesionalias socialines paslaugas, skatinant savarankiškumą, socialinę įtrauktį, žmogaus teisių užtikrinimą, darbuotojų profesinį tobulėjimą ir tvarią organizacijos veiklą.
- 1.3. Draugija socialines paslaugas organizuoja vadovaudamasi Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, kitais galiojančiais teisės aktais, EQUASS kokybės principais ir Draugijos vidaus dokumentais.
- 1.4. Tvarka taikoma Draugijos darbuotojams, socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims, savanoriams, paslaugų gavėjams, jų atstovams bei kitiems asmenims, dalyvaujantiems socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo procese.
- 1.5. Ši tvarka viešai skelbiama Draugijos interneto svetainėje, laikoma Draugijos patalpose ir, esant poreikiui, pateikiama susipažinti popierine arba elektronine forma.
- 1.6. Darbuotojai su šia tvarka supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis, o paslaugų gavėjai – jiems suprantama ir prieinama forma.
- 1.7. Draugija užtikrina, kad visi šios tvarkos reikalavimai būtų taikomi organizuojant ir teikiant socialines paslaugas bei nuolat peržiūrimi, siekiant gerinti paslaugų kokybę.

II. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI

2.1. Draugija socialinių paslaugų teikimą organizuoja vadovaudamasi šiais principais:

- 2.1.1. Prieinamumo principu – socialinės paslaugos prieinamos visiems teisės aktų nustatyta tvarka jas gaunantiems asmenims, užtikrinant lygias galimybes naudotis paslaugomis.
- 2.1.2. Individualumo principu – paslaugos planuojamos ir teikiamos atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo individualius poreikius, gebėjimus, lūkesčius ir galimybes.
- 2.1.3. Tęstinumo principu – siekiama užtikrinti nuoseklų ir nenutrūkstamą socialinių paslaugų teikimą.
- 2.1.4. Pagarbos žmogaus orumui principu – gerbiamos paslaugų gavėjų teisės, pasirinkimai, privatumas, konfidencialumas ir savarankiškumas.
- 2.1.5. Įgalinimo principu – skatinamas paslaugų gavėjų aktyvus dalyvavimas priimant sprendimus, ugdomas savarankiškumas ir atsakomybė už savo gyvenimą.
- 2.1.6. Bendradarbiavimo principu – skatinamas darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų artimųjų, Alytaus miesto savivaldybės administracijos, partnerių ir kitų institucijų bendradarbiavimas.
- 2.1.7. Kokybės gerinimo principu – nuolat vertinama paslaugų kokybė, analizuojami rezultatai ir įgyvendinamos tobulinimo priemonės.

2.1.8. Tvarumo principu – atsakingai naudojami materialiniai ir gamtos ištekliai, skatinamas aplinkai draugiškas ir socialiai atsakingas veiklos organizavimas.

III. TEIKIAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS

3.1. Specializuoto pavežėjimo ir palydėjimo paslaugos.

Draugija organizuoja specializuoto pavežėjimo ir, esant poreikiui, palydėjimo paslaugas asmenims su negalia, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais bei Alytaus miesto savivaldybės priimtais sprendimais dėl transporto paslaugų skyrimo. Paslaugos teikiamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjo individualius poreikius, sveikatos būklę, fizinės galimybes ir saugaus paslaugų teikimo reikalavimus.

3.2. 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.

3.3. Socialinės reabilitacijos asmenims su negalia bendruomenėje paslaugos.

Draugija organizuoja ir teikia socialinės reabilitacijos asmenims su negalia bendruomenėje paslaugas, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais. Paslaugos skirtos stiprinti paslaugų gavėjų savarankiškumą, socialinius ir kasdienio gyvenimo įgūdžius, didinti socialinę įtrauktį, skatinti aktyvų dalyvavimą bendruomenės gyvenime ir gerinti gyvenimo kokybę.

3.4. Bendruomeninės veiklos.

Draugija organizuoja edukacines, kultūrines, prevencines, užimtumo ir bendruomenines veiklas, kurias stiprina socialinius ryšius, mažina socialinę atskirtį ir skatina aktyvų dalyvavimą visuomenės gyvenime.

3.5. Paramos iniciatyvos.

Draugija organizuoja paramos akcijas bei kitas iniciatyvas, skirtas padėti asmenims su negalia ir jų šeimoms.

3.6. Savarankiškumo ir įgūdžių ugdymas.

Draugija organizuoja mokymus, kūrybines dirbtuves ir kitas veiklas, padedančias ugdyti socialinius, bendravimo ir savarankiško gyvenimo įgūdžius.

IV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ PRIĖMIMAS IR POREIKIŲ VERTINIMAS

4.1. Asmuo, norintis gauti Draugijos teikiamas socialines paslaugas, gali kreiptis tiesiogiai į Draugiją arba į Alytaus miesto savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrių teisės aktų nustatyta tvarka.

4.2. Tais atvejais, kai socialinės paslaugos skiriamos Alytaus miesto savivaldybės administracijos sprendimu, socialinių paslaugų poreikį įvertina ir sprendimą dėl paslaugų skyrimo priima Alytaus miesto savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius. Draugija paslaugų teikimą organizuoja gavusi savivaldybės perduotus sprendimus, paslaugų gavėjų sąrašus ar kitą paslaugų organizavimui reikalingą informaciją.

4.3. Prieš pradėdant teikti Draugijos organizuojamas paslaugas, kai tai numato vidaus tvarka arba paslaugos pobūdis, paslaugų gavėjas užpildo Draugijos nustatytos formos dokumentus.

4.4. Specializuoto pavežėjimo ir palydėjimo paslaugos organizuojamos pagal Alytaus miesto savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus priimtus sprendimus dėl transporto organizavimo paslaugų skyrimo. Gavusi informaciją apie skirtas paslaugas, Draugija paskiria atsakingą darbuotoją, kuris organizuoja paslaugų teikimą, sudaro paslaugų teikimo grafiką ir perduoda informaciją vairuotojui. Vairuotojas iš anksto susisiečia su paslaugų gavėju, suderina išvykimo laiką, saugiai suteikia pavežėjimo ir, esant poreikiui, palydėjimo paslaugą. Suteikus paslaugą pildomi paslaugų apskaitos dokumentai, o teisės aktų nustatyta tvarka rengiamos ir Alytaus miesto savivaldybei teikiamos paslaugų suteikimo ataskaitos.

4.5. Socialinės reabilitacijos asmenims su negalia bendruomenėje paslaugos organizuojamos teisės aktų nustatyta tvarka, įvertinus individualius paslaugų gavėjo poreikius ir, kai tai numato teisės aktai, gavus kompetentingos institucijos sprendimą dėl paslaugų skyrimo.

4.6. Draugija savo veikloje taiko tvarumo principus – racionaliai naudoja materialinius išteklius, skatina elektroninių dokumentų naudojimą, atliekų rūšiavimą, energijos taupymą ir atsakingą aplinkos apsaugą.

4.7. Draugija savo veikloje vadovaujasi šiais tvarumo principais:

4.7.1. socialinės, ekonominės ir aplinkosauginės atsakomybės derinimu;

- 4.7.2. racionaliu gamtos išteklių naudojimu;
- 4.7.3. energijos ir kitų išteklių taupymu;
- 4.7.4. lygių galimybių ir socialinės įtraukties užtikrinimu;
- 4.7.5. skaidria ir atsakinga veikla;
- 4.7.6. darbuotojų ir paslaugų gavėjų įtraukimu į kokybės bei tvarumo iniciatyvas.

V. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS

- 5.1. Draugija užtikrina, kad socialinės paslaugos būtų teikiamos kvalifikuotų darbuotojų, laikantis profesinės etikos, konfidencialumo, žmogaus teisių ir lygių galimybių principų.
- 5.2. Specializuoto pavežėjimo ir palydėjimo paslaugų grafikai gali būti tikslinami atsižvelgiant į Alytaus miesto savivaldybės administracijos pateiktą informaciją, paslaugų gavėjų poreikių pasikeitimus ar kitas objektyvias aplinkybes.
- 5.3. Organizuojant specializuoto pavežėjimo ir palydėjimo paslaugas, atsižvelgiama į paslaugų gavėjo individualius poreikius. Esant poreikiui, paslaugai teikti naudojama transporto priemonė, pritaikyta asmenims su judėjimo negalia (su rampa, keltu ar kita specialia įranga).
- 5.4. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai supažindinami su socialinių paslaugų teikimo tvarka, paslaugų gavėjų teisėmis ir pareigomis, paslaugų apmokėjimo tvarka (kai ji taikoma), skundų pateikimo galimybėmis ir kita paslaugų teikimui aktualia informacija.
- 5.5. Organizuodama socialines paslaugas Draugija bendradarbiauja su Alytaus miesto savivaldybės administracija, sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų, švietimo, nevyriausybėmis organizacijomis ir kitais partneriais, kai tai būtina paslaugų gavėjų poreikiams užtikrinti.

VI. PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS

- 6.1. Draugija vykdo nuolatinę socialinių paslaugų kokybės stebėseną ir vertinimą, siekdama užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ir jų atitiktį paslaugų gavėjų poreikiams.
- 6.2. Paslaugų kokybės vertinimas apima:
 - 6.2.1. paslaugų gavėjų apklausų ir grįžtamojo ryšio analizę;
 - 6.2.2. paslaugų teikimo proceso stebėseną;
 - 6.2.3. vidaus dokumentų ir paslaugų organizavimo analizę;
 - 6.2.4. darbuotojų pasiūlymų ir pastebėjimų vertinimą;
 - 6.2.5. skundų, padėkų ir pasiūlymų analizę.
- 6.3. Įvertinusi gautus rezultatus Draugija planuoja ir įgyvendina paslaugų kokybės gerinimo priemones, tobulina darbo organizavimą ir siekia didinti paslaugų prieinamumą bei efektyvumą.
- 6.4. Paslaugų kokybės vertinimo rezultatai aptariami su darbuotojais, o prireikus naudojami rengiant veiklos tobulinimo priemones.

6¹. VIDAUS KOKYBĖS VERTINIMAS IR VEIKLOS TOBULINIMAS

- 6¹.1. Draugija vykdo sistemingą vidinį socialinių paslaugų kokybės vertinimą, siekdama užtikrinti paslaugų atitiktį teisės aktams, EQUASS kokybės principams, organizacijos vertybėms ir paslaugų gavėjų poreikiams.
- 6¹.2. Vidinis kokybės vertinimas apima socialinių paslaugų planavimo, organizavimo, teikimo, stebėsenos ir rezultatų analizės procesus.
- 6¹.3. Vidinio kokybės vertinimo tikslai:
 - 6¹.3.1. nustatyti stipriąsias veiklos sritis ir tobulintinus aspektus;
 - 6¹.3.2. įvertinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą;

6¹.3.3. įvertinti darbuotojų veiklos efektyvumą;

6¹.3.4. užtikrinti paslaugų atitiktį teisės aktams ir vidaus dokumentams;

6¹.3.5. skatinti nuolatinį kokybės gerinimą.

6¹.4. Vidinis kokybės vertinimas atliekamas ne rečiau kaip vieną kartą per metus arba dažniau, jei to reikia.

6¹.5. Kokybės vertinimui gali būti naudojamos:

paslaugų gavėjų apklausos;
darbuotojų apklausos;
dokumentų analizė;
paslaugų stebėseną;
vidaus pasitarimai;
veiklos rodiklių analizė.

6¹.6. Vidinį kokybės vertinimą organizuoja Draugijos vadovo paskirtas atsakingas darbuotojas.

6¹.7. Vertinimo rezultatai naudojami:

kokybės gerinimo planams rengti;
darbuotojų mokymų poreikiui nustatyti;
vidaus dokumentams tobulinti;
veiklos planavimui.

6¹.8. Visa informacija naudojama laikantis konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

VII. DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ TOBULINIMAS IR PROFESINĖ PAGALBA

7.1. Draugija sudaro sąlygas darbuotojams nuolat tobulinti profesines kompetencijas, dalyvauti mokymuose, seminaruose, supervizijose, intervizijose ir gerosios patirties sklaidos veiklose.

7.2. Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas planuojamas atsižvelgiant į darbuotojų funkcijas, paslaugų gavėjų poreikius, teisės aktų reikalavimus ir veiklos kokybės vertinimo rezultatus.

7.3. Darbuotojų profesinė kompetencija palaikoma ir tobulinama šiomis priemonėmis:

7.3.1. dalyvaujant kvalifikacijos tobulinimo mokymuose, seminaruose, konferencijose ir kituose profesiniuose renginiuose;

7.3.2. savarankiškai gilinant profesines žinias ir susipažįstant su teisės aktų bei gerosios praktikos pokyčiais;

7.3.3. dalijantis profesine patirtimi ir aktualia informacija su kolegomis kasdienio darbo metu bei darbuotojų pasitarimuose;

7.3.4. esant poreikiui dalyvaujant supervizijose, intervizijose, konsultacijose ar kitose profesinės pagalbos veiklose.

7.4. Draugija periodiškai vertina darbuotojų pasitenkinimą darbu, profesinės pagalbos poreikį ir kompetencijų tobulinimo naudą, o gautus rezultatus naudoja veiklos kokybei gerinti.

VIII. DARBUOTOJŲ BENDRADARBIAVIMAS, VIDAUS KOMUNIKACIJA IR ADAPTACIJA

8.1. Draugijoje vidaus komunikacija grindžiama savalaikiškumo, aiškumo, bendradarbiavimo, pagarbos ir konfidencialumo principais.

8.2. Kadangi Draugijoje dirba nedidelė darbuotojų komanda, pagrindinė vidaus komunikacija vyksta tiesioginio bendravimo darbo vietoje metu.

8.3. Darbuotojai aktualią informaciją perduoda žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu arba perduodami dokumentus, atsižvelgdami į darbo pobūdį ir situaciją.

8.4. Vairuotojui vykdamas specializuoto pavežėjimo ir palydėjimo paslaugas, informacija apie paslaugų gavėjų grafikus, maršrutus ar kitus pasikeitimus perduodama telefonu arba kitomis ryšio priemonėmis.

8.5. Esant poreikiui organizuojami darbuotojų pasitarimai, kuriuose aptariami paslaugų organizavimo, kokybės, paslaugų gavėjų poreikių, darbo organizavimo ir kiti aktualūs klausimai.

8.6. Darbuotojai turi teisę teikti pasiūlymus dėl darbo organizavimo, paslaugų kokybės gerinimo ir veiklos tobulinimo.

8.7. Priimtas naujas darbuotojas supažindinamas su:

8.7.1. Draugijos veikla, misija, vizija ir vertybėmis;

8.7.2. pareigybės aprašymu;

8.7.3. vidaus dokumentais;

8.7.4. darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimais;

8.7.5. žmogaus teisių ir lygių galimybių principais;

8.7.6. asmens duomenų apsaugos reikalavimais;

8.7.7. EQUASS kokybės principais.

8.8. Adaptacijos laikotarpiu naujam darbuotojui konsultacijas teikia Draugijos vadovas arba jo paskirtas darbuotojas.

IX. DARBUOTOJŲ SAUGA, ŽMOGAUS TEISIŲ UŽTIKRINIMAS IR TVARUMAS

9.1. Draugija užtikrina darbuotojams saugias ir sveikatai nekenksmingas darbo sąlygas, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktais.

9.2. Darbuotojai instruktuojami darbuotojų saugos ir sveikatos klausimais teisės aktų nustatyta tvarka.

9.3. Profesinės rizikos vertinimas organizuojamas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

9.4. Darbuotojai privalo:

9.4.1. laikytis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų;

9.4.2. naudoti darbo priemones pagal paskirtį;

9.4.3. nedelsdami pranešti apie nelaimingus atsitikimus ar galimus pavojus;

9.4.4. rūpintis savo ir kitų asmenų saugumu.

9.5. Draugijos darbuotojai savo veikloje vadovaujasi žmogaus orumo, lygių galimybių, nediskriminavimo, pagarbos, konfidencialumo ir paslaugų gavėjų įgalinimo principais.

9.6. Draudžiama bet kokia diskriminacija dėl lyties, amžiaus, negalios, tautybės, kalbos, religijos, socialinės padėties ar kitų teisės aktuose nustatytų požymių.

9.7. Pastebėję galimą žmogaus teisių pažeidimą, smurto, nepriežiūros ar diskriminacijos atvejus darbuotojai nedelsdami informuoja Draugijos vadovą ir imasi teisės aktuose nustatytų veiksmų.

9.8. Draugija savo veikloje taiko tvarumo principus:

9.8.1. racionaliai naudoja elektros energiją, vandenį ir kitas medžiagas;

9.8.2. pirmenybę teikia elektroniniams dokumentams;

9.8.3. rūšiuoja atliekas;

9.8.4. planuoja transporto maršrutus siekdama efektyviai naudoti kuro išteklius;

9.8.5. tausojamos transporto priemonės ir darbo priemonės;

9.8.6. darbuotojai ir paslaugų gavėjai, esant galimybei, skatinami prisidėti prie aplinkai draugiškų iniciatyvų.

X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10.1. Šios Tvarkos nuostatų laikymąsi kontroliuoja Draugijos vadovas.

10.2. Tvarka peržiūrima ne rečiau kaip vieną kartą per metus arba pasikeitus teisės aktams, socialinių paslaugų organizavimo tvarkai ar nustačius poreikį ją tobulinti.

10.3. Darbuotojai su šia Tvarka supažindinami žodžiu arba elektroninėmis priemonėmis.

10.4. Paslaugų gavėjai su Tvarkos nuostatomis supažindinami jiems suprantama forma.

10.5. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.
