

## **PALANGOS MIESTO GLOBOS NAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BERDROSIOS NUOSTATOS**

1. Paslaugų teikimo tvarkos aprašas – tai Palangos miesto globos namų (toliau – Globos namai) vidaus dokumentas, reglamentuojantis teikiamų paslaugų procesą.

2. Globos namuose teikiamos ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia.

3. Paslaugų teikimo tikslas – tenkinti senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia gyvybinius poreikius, sudaryti žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, saugoti ir ginti jų teises bei teisėtus interesus, skatinti sugebėjimą pasirūpinti savimi, padėti įveikti socialinę atskirtį bei, pagal galimybes, padėti integruotis į visuomenę.

### **II SKYRIUS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEISINIS REGLAMENTAVIMAS**

4. Globos namai socialines paslaugas teikia vadovaujantis LR teisės aktais, kurie reglamentuoja socialinių paslaugų teikimą:

4.1. LR Socialinių paslaugų įstatymo (2006-01-19, Nr. X-493) aktualia redakcija, kur reglamentuojamas socialinės globos paslaugų teikimas;

4.2. LR Socialinių paslaugų katalogo (2006-04-05, Nr. A1-93, aktualia redakcija, kur apibrėžiamos socialinės paslaugos, jų turinys pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus;

4.3. LR Socialinės globos normų aprašo (2007-02-20, Nr. A1-46) aktualia redakcija, kur reglamentuojama socialinės globos teikimo suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims, principai ir charakteristikos bei nustatomi privalomi Globos namų teikiamos ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos kokybės reikalavimai. Šis Aprašas yra pagrindinis dokumentas, kuriuo remiantis Globos namai, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis ir suaugusiais asmenimis su negalia atlieka socialinės globos atitikties socialinės globos normoms įsivertinimą. Globos namai veiklą organizuoja ir paslaugas teikia įgyvendinant Socialinės globos normų aprašo 4 priedo

„Senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos normos, taikomos socialinės globos namams, specializuotiems slaugos ir socialinės globos namams ir grupinio gyvenimo namams“ socialinės globos normos turinio ir charakteristikos sričių (I sritis – paslaugų paskyrimas, planavimas ir asmens apgyvendinimas, II sritis – asmens gerovės užtikrinimas teikiant socialinę globą, III sritis – įvairiapusių asmens poreikių užtikrinimas, asmens įgalinimas, IV sritis – asmens teisių apsauga, V sritis – aplinka ir būstas, VI sritis – personalas, VII sritis – valdymas ir administravimas) nuostatas;

4.4. socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvų (2006-11-30, Nr. A1-317) aktuali redakcija, kuo remiantis nustatoma ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą teikiančių darbuotojų minimalios darbo laiko sąnaudos pagal atskiras socialinės globos gavėjų grupes;

4.5. socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo (2006-04-05, Nr. A1-92) aktuali redakcija, kur nustatoma socialinių darbuotojų, socialinės globos įstaigų vadovų ir kitų socialinių paslaugų srities darbuotojų, kurių pareigybės yra išvardytos Socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašė profesinės kompetencijos tobulinimo uždaviniai, praktinės veiklos vertinimo (įsivertinimo) ir profesinės kompetencijos tobulinimo principai, profesinės kompetencijos tobulinimo reikalavimai, profesinės kompetencijos tobulinimo poreikių vertinimo ir įsivertinimo tvarka ir kt.

### **III SKYRIUS**

#### **TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SUDĖTIS**

5. Globos namuose teikiamos šios (bendrosios ir specialiosios) socialinės paslaugos:

- 5.1. apgyvendinimas
- 5.2. informavimo ir konsultavimo;
- 5.3. tarpininkavimo ir atstovavimo;
- 5.4. maitinimo organizavimo;
- 5.5. sveikatos priežiūros;
- 5.6. aprūpinimas patalyne ir apranga;
- 5.7. sociokultūrinės paslaugos;
- 5.8. užimtumo, socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo;
- 5.9. asmeninės higienos ir priežiūros;
- 5.10. transporto paslauga;
- 5.11. kitos bendrosios socialinės paslaugos;

### **IV SKYRIUS**

#### **SOCIALINIO DARBOS SKYRIAUS DARBUOTOJŲ VEIKSMAI GYVENTOJUI ATVYKUS IR GYVENANT GLOBOS NAMUOSE**

6. Vyriausiojo socialinio darbuotojo veiksmai:

6.1. vyriausiasis socialinis darbuotojas koordinuoja socialinio darbo skyriaus veiklą, kiekvienam gyventojui yra priskirtas socialinis darbuotojas;

6.2. bendradarbiauja su Palangos miesto savivaldybės administracijos socialinės rūpybos skyriumi (toliau – socialinės rūpybos skyrius) organizuojant naujai atvykstančio gyventojų apgyvendinimą;

6.3. atvykus gyventojui patikrina ar visi priklausantys dokumentai yra pateikti;

6.4. su gyventojų artimaisiais aptaria tolimesnę bendravimą, pasikeičia kontaktine informacija, aptaria svarbią informaciją;

6.5. supažindinama raštu su:

- 6.5.1. ilgalaikės socialinės globos teikimo sutartimi;

- 6.5.2. supažindinama sutikimu, kad 100 proc. tikslinės specialiojo poreikio kompensacijos būtų pervedama į Palangos miesto globos namų sąskaitą;
- 6.5.3. sutikimu, kad nuo socialinių paslaugų gavėjo 80 proc. būtų pervedama į Palangos miesto globos namų sąskaitą.
- 6.5.4. esant turtui viršijančiam numatytą turto vertę, 1 proc. turto mokesčio dalį, bet ne daugiau negu globos namuose nustatyta paslaugos kaina būtų pervedama į Palangos miesto globos namų sąskaitą.
- 6.5.5. galimybė turėti kambario raktą arba pasirašyti atsisakymą dėl kambario rakto laikymo pas save.
- 6.5.6. sutikimu būti fotografuojamam ir filmuojamam ir kad nuotraukos gali būti publikuojamos
- 6.5.7. informavimas apie socialinių paslaugų gavėjų vaizdo duomenų tvarkymą.
- 6.6. supažindina gyventoją su Globos namų vidaus dokumentais per pirmą atvykimo savaitę:
  - 6.9.1. vidaus tvarkos taisyklėmis pasirašant;
  - 6.9.2. gyventojų etikos kodeksą;
  - 6.9.3. teisių chartiją;
  - 6.9.4. skundų, prašymų, pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka;
  - 6.9.6. informaciją apie duomenų apsaugą.
- 6.7. informuoja gyventoją artimuosius apie jo mirtį ir, pagal poreikį, nesant gyventojų artimųjų organizuoja gyventoją laidotuves
- 6.8. vyriausiasis socialinis darbuotojas teikdamas socialines paslaugas vadovaujasi savo pareigybių aprašu.

## **7. Socialinio darbuotojo veiksmai:**

- 7.1. gyventoją palydi į kambarį, kuriame jis gyvens;
- 7.2. supažindina gyventoją su kambario kaimynais ir su dirbančiais darbuotojais;
- 7.3. supažindina gyventoją su Globos namuose esančiomis bendro naudojimo, asmens higienos patalpomis;
- 7.4. per mėnesį gyventojui suformuojama asmens byla;
- 7.5. supažindina gyventoją su dienotvarke. Gyventojas informuojamas, kad turi teisę pasirinkti savo dienos režimą atsižvelgdamas į savo įpročius ir pageidavimus, mėgstamas veiklas.
- 7.6. kartą per savaitę – maisto produktų ir kitų prekių pirkimas pagal gyventojų pageidavimus (dalis gyventojų vyksta kartu);
- 7.7. socialinis darbuotojas teikdamas socialines paslaugas vadovaujasi savo pareigybių aprašu.

## **8. Gyventojų adaptacija globos namuose:**

- 8.1. keturias savaites nuo atvykimo socialinis darbuotojas pildo „Asmens poreikių vertinimą“, kuriame atsispindi gyventojų prisitaikymas Globos namuose: nuotaika, savijauta, bendravimas su kambario kaimynais, kitais globos namų gyventojais, darbuotojais, artimaisiais, lankymasis užimtumo veiklose, domėjimasis bendruomenine veikla, išskylantys sunkumai ir numatoma kokia reikalinga darbuotojų pagalba;
- 8.2. gyventojų adaptacijos periodu stengiamasi išsiaiškinti: gyventojų pomėgius, mitybos ypatumus, sveikatos problemas, gyvenimą istoriją, šeimos ir artimųjų ratą ir ryšių palaikymą su jais;

8.3. darbuotojai stebi, pataria, esant reikalui suteikia pagalbą, įtraukia į įstaigoje vykstančias veiklas.

### **9. Gyventojų poreikių nustatymas ir individualaus plano sudarymas (toliau- ISGP)**

9.1. esant poreikiui atvykusiam asmeniui dėl sudėtingos adaptacijos, ne ilgiau kaip vienam pusmečiui gali būti sudaromas preliminarus ISGP, kuris ne vėliau kaip po pusmečio turi būti peržiūrimas.

9.2. senyvo amžiaus asmenims praėjus mėnesiui, o asmeniui su negalia (taip pat ir sunkią negalią) ne vėliau kaip per 1,5 mėnesio nuo gyventojų atvykimo, Globos namų specialistų grupė: vyriausiasis slaugytojas/bendrosios praktikos slaugytojas, kineziterapiautas, užimtumo specialistas, socialinio darbuotojo padėjėjas, slaugytojo padėjėjas, gyventojas ir jo artimieji (pagal galimybes), koordinuojant vyriausiojo socialinio darbuotojo/socialinio darbuotojo, atlieka individualaus socialinės globos planą, o vėliau pakartotinius poreikių vertinimus.

9.3. Užtikrinama, kad ISGP yra peržiūrimas ir tikslinamas kartą per metus, o atsiradus naujoms su asmens sveikatos būkle ar naujais asmens poreikiais ir įgūdžiais susijusioms aplinkybėms, iškart po šių aplinkybių atsiradimo.

9.4. gyventojas, (pagal galimybes ir jo artimieji) – įvardija savo poreikius, žodžiu atsako į specialistų pateiktus klausimus. Specialistai, įvertina gyventojų poreikius pagal socialinio savarankiškumo vertinimo kriterijus ir fizinio savarankiškumo vertinimo kriterijus, atsižvelgia į socialinio darbuotojo padarytas išvadas po 4 savaičių stebėjimo gyventojų adaptacinio laikotarpio, gyventojų ir jo artimųjų išsakytą nuomonę, daro išvadas poreikių vertinime ir sudaro ISGP.

### **10. Užimtumo specialisto veiksmai:**

10.1. naujai atvykusiam gyventojui per savaitę individualiai paaiškina užimtumo veiklų pasirinkimo galimybes, papasakoja apie kasdienes veiklas, kurios vyksta Globos namuose ir už jų ribų;

10.2. gyventojui paaiškina jog jis turi teisę dalyvauti/nedalyvauti užimtumo veiklose, pasirinkti grupinius užsiėmimus arba patinkančią veiklą užsiimti individualiai, stengiasi išsiaiškinti gyventojų pomėgius ir galimybes jais užsiimti;

10.3. informuoja gyventoją apie galimybę pasirinkti ir kitas veiklas, kurios atspindi mėnesiniame užimtumo veiklų plane (ISGP Nr. 2 priedas „Užimtumo veiklų planas X mėnesiui“);

10.4. gyventojų dalyvavimas užimtumo veiklose fiksuojamas ISGP Nr. 3 priede „Užimtumo veiklų fiksavimo lapas“, kurį užimtumo specialistas pildo tą dieną kai gyventojas dalyvauja užsiėmime;

10.5. užimtumo veiklos: valstybinių, kalendorinių ir metinių švenčių minėjimai, išvykos, paskaitos, diskusijos, individualios ir projektinės veiklos, maisto gamavimo užsiėmimai, filmų žiūrėjimas, viktorinos, loginiai žaidimai ir smulkiosios motorikos veiklų užsiėmimai, rankdarbiai, floristiniai užsiėmimai, koncertai, gimtadienių paminėjimas, aplinkos ir augalų priežiūra ir kt. vyksta pagal sudarytą mėnesio „Užimtumo veiklos planą x mėnesiui“ kurį sudaro užimtumo specialistas kartu su socialiniu darbuotoju, į planą įtraukdami gyventojų pageidavimus ir pasiūlymus.

10.6. vertinamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas organizuojamais renginiais, paskaitomis, išvykomis ir pan. Pažymint Užimtumo veiklų dalyvavimo lape, kiek paslaugų gavėjams renginys/paskaita/susitikimas/filmas „Patiko“ ar „Nepatiko“ į tai atsižvelgiama planuojant

10.7. vertiname bendradarbiavimo naudą organizuojant užimtumą su kitomis įstaigomis.

### **11. Socialinio darbuotojo padėjėjo veiksmai:**

11.1. socialinio darbuotojo padėjėjas gauna informaciją iš socialinio darbuotojo jau pirmą gyventojų atvykimo dieną, kokia pagalba gyventojui reikalinga;

11.2. socialinio darbuotojo padėjėjas dalyvauja vertinant gyventojų poreikius ir sudarant ISGP, išsako savo nuomonę ir pastebėjimus apie gyventojų būseną;

11.3. socialinio darbuotojo padėjėjas teikdamas socialines paslaugas gyventojui, vadovaujasi Socialinio darbuotojo padėjėjo pareigybės aprašymu.

## **V SKYRIUS**

### **SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SKYRIAUS DARBUOTOJŲ VEIKSMAI GYVENTOJUI ATVYKUS IR GYVENANT GLOBOS NAMUOSE**

#### **12. Vyriausiojo slaugytojo/bendrosios praktikos slaugytojo veiksmai:**

12.1. vyriausiasis slaugytojas koordinuoja sveikatos priežiūros skyriaus veiklą, žemiau išvardintas veiklas atlieka vyriausiasis slaugytojas ir bendrosios praktikos slaugytojas;

12.2. per mėnesį gyventojui suformuojama medicininė byla, kurioje fiksuojami duomenys apie gyventojų sveikatos būklę, vizitus pas gydytojus, paskirtus medikamentus ir kitas procedūras, vaistų receptus bei išrašus iš gydymo įstaigų;

12.3. susipažįsta su gyventojų šeimos gydytojo išrašais apie jo fizinę ir psichinę sveikatos būklę (formos f 027/a, f 046/a), rekomenduotinių medikamentų tolimesnį vartojimą bei atliktų tyrimų rezultatus;

12.4. nuo gyventojų atvykimo dienos stebi jo elgesį, sveikatos fizinę, psichinę būklę;

12.5. pirmą gyventojų atvykimo dieną, pokalbio metu su gyventojais ir/ar artimaisiais, pasitikslinka kokius vaistus vartoja, ar turi juos su savimi, ar nebuvo stebimas šalutinis vaistų poveikis;

12.6. per mėnesį gyventojui suteikiama teisė pasirinkti gydymo įstaigą ir šeimos gydytoją, užpildant prašymą pas pasirinktą gydytoją;

12.7. pagal gydytojo paskyrimus, organizuoja medikamentus ir slaugos priemones, medikamentus išskirsto gyventojams į specialius vaistų paskirstytuvus, išdalina ir sugirdo gyventojui vaistus;

12.8. dalyvauja sudarant ir periodiškai peržiūrint gyventojų poreikių vertinimą ir individualų socialinės globos planą (ISGP) kartu su kitais įstaigos specialistais, išsako savo nuomonę ir pastebėjimus apie gyventojų sveikatos būklę;

12.9. suderina valgiaraščius su Dietistu. Atsižvelgiant į gyventojų pageidavimus, į valgiaraščius įtraukia gyventojų siūlomus patiekalus (pagal galimybes).

12.10. dalyvauja dalinant maistą gyventojams (gyventojai maitinami 4 kartus per dieną, pagal gydytojo rekomendacijas, gyventojams tiekiamas ir dietinis maitinimas);

12.11. informuoja gyventojų artimuosius apie pablogėjusią gyventojų sveikatą ar paguldžius jį į gydymo įstaigą;

12.12. suformuojama gyventojų medicininė byla.

12.13. supažindina gyventoją su sveikatos priežiūra Globos namuose susijusia dokumentacija.

### **13. Slaugytojo padėjėjo veiksmai:**

13.1. slaugytojo padėjėjas gauna informaciją iš vyriausiojo slaugytojo/bendrosios praktikos slaugytojo jau pirmą gyventojų atvykimo dieną, kokia medicininė pagalba gyventojui reikalinga;

13.2. slaugytojo padėjėjas dalyvauja vertinant gyventojų poreikius ir sudarant ISGP, išsako savo nuomonę ir pastebėjimus apie gyventojų būseną;

13.3. slaugytojo padėjėjas teikdamas paslaugas gyventojui, vadovaujasi Slaugytojo padėjėjo pareigybės aprašymu.

### **14. Kineziterapiauto veiksmai:**

14.1. pagal šeimos gydytojo ar gydytojo reabilitologo paskirtas rekomendacijas atlieka kineziterapijos procedūras, prieš tai paaiškina gyventojui kineziterapijos atlikimo būdus, pasiruošimą, galimas komplikacijas, stebi gyventojų savijautą prieš ir po procedūrų;

14.2. teikia pirmąją medicininę pagalbą savo kompetencijos ribose;

14.3. pildo asmens procedūrų žurnalą;

### **15. Psichologo veiksmai:**

15.1. atvykus naujam gyventojui, atsižvelgdama į globos namų bendruomenės bei paties gyventojų poreikius, vieno mėnesio laikotarpyje (adaptacijos laikotarpiu) pagal savo kompetencijas, įvertina gyventojų galias ir sunkumus, raidos ypatumus, psichologines, asmenybės problemas. Vertinimą fiksuoja laisvos formos dokumente – psichologinio įvertinimo išvadoje ir laikantis konfidencialumo principo, saugoma gyventojų asmeninėje byloje.

15.2. bendradarbiauja su gyventojų artimaisiais, socialiniu darbuotoju, filialo vadovu, bendrosios praktikos slaugytoju ir kitais su gyventojų dirbančiais specialistais, numatant tikslų ir uždavinių pasiekimo būdus;

15.3. esant poreikiui, rengia individualias rekomendacijas gyventojų psichologinėms, asmenybės problemoms spręsti (numato konsultacijų/terapijos pobūdį, eigą ir tikslus remiantis gyventojų turimais resursais ir galiomis). Rekomendacijomis pasidalinama dirbant komandinio darbo principu, teikiant edukacines paskaitas, pranešimus darbuotojams.

15.4. psichologas įstaigoje teikia globos namų gyventojams individualią psichologinę pagalbą, organizuoja konsultacijas, laikantis visų psichologo etikos normų.

## **VI SKYRIUS**

### **GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMAS Į TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PLANAVIMĄ**

### **TEIKIAMŲ PASLAUGŲ TĘSTINUMAS**

**16.** Pagrindinis darbo su gyventojais dokumentas yra ISGP, kuriame atsispindi uždaviniai ir priemonės uždaviniams įgyvendinti. ISGP turinys yra suprantamas ir aptartas su gyventoju (gebančiu išreikšti savo nuomonę), kuriame atspindinti jo poreikiai, lūkesčiai ir gebėjimai. Gyventojai (gebantys išreikšti savo nuomonę) dalyvauja visuose ISGP sudarymo, peržiūrėjimo,

tikslinimo etapuose, rezultatų aptarime. Gyventojai įtraukiami į savęs vertinimo, planavimo, paslaugų teikimo ir grįžtamojo ryšio suteikimo bei vertinimo procesus. Paslaugų gavėjų dėl sveikatos būklės negebančių išreikšti savo poreikių ir jų įvertinti, pasitelkiame visas komunikacijos priemones (telefonus, elektroninius paštus, Messenger, Viber, Skype programėles ir pan.), kad paslaugų gavėjų artimieji galėtų dalyvauti vertinime.

**17.** gyventojai skatinami įsitraukti į Globos namų veiklą ir paslaugų planavimą aktyviai dalyvaujant bendruomenės tarybos veikloje, vertinat savo asmens poreikius, išsikeliant ir vertinant metinius uždavinius Individualiuose socialinės globos planuose. Gyventojai skatinami įsitraukti į nuomonės išreiškimą dėl asmeninių tikslų vertinant savo asmens poreikius, išsakant nusiskundimus ir prašymus individualiai, kreipiantis į darbuotoją ar kitą aptarnaujantį personalą anonimiškai, raštu ar žodžiu, bei dalyvauti anketinės apklausos padedančios pamatuoti ir įvertinti Globos namų veiklos rezultatus.

**18.** Teikiamų paslaugų tęstinumas gyventojui išvykus į savo namus gyventi savarankiškai, laikinai išvykus pas giminaičius, į gydymo įstaigą ar kitus socialinės globos namus fiksuojamas Globos namų direktoriaus įsakymu patvirtintoje formoje “Gyventojų išvykusių (į savo namus, kitą įstaigą, į ligoninę ar pan.) ryšių palaikymo fiksavimas”. Šioje formoje atsispindi gyventojų, globėjų, rūpintojų, gydytojų bendravimo su globos namų darbuotoju data, kokia informacija buvo pasidalinta, koks darbuotojas bendravo, o pastabose įrašoma kokia paslauga buvo reikalinga suteikti gyventojui.

## **VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

**19.** Globos namuose paslaugos gyventojams teikiamos vadovaujantis Senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos normomis.

**20.** Su šiuo aprašu Globos namų darbuotojai supažindinami pasirašytinai, gyventojai supažindinami žodžiu.

-----