

## PATVIRTINTA

Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų direktoriaus  
2020 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. V-217

(Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų direktoriaus  
2021 m. lapkričio 9 d. įsakymu Nr. V-267 nauja redakcija)

# PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA

## I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų (toliau – globos namai) paslaugų gavėjų teisių chartija pagrįsta įsitikinimu, kad kiekvienas paslaugų gavėjas yra savarankiškai egzistuojantis asmuo ir bendruomenė turi gerbti jo, kaip žmogaus teises.

2. Paslaugų gavėjų teisių chartija apibrėžia globos namų paslaugų gavėjų teises ir pareigas.

## II SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS

### **3. Globos namų paslaugų gavėjas turi teisę:**

- 3.1. į kokybiškas socialines paslaugas;
- 3.2. naudotis kokybiškomis globos namų teikiamomis paslaugomis;
- 3.3. į lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, neįgalumo ar kitokiais pagrindais nediskriminavimo užtikrinimą, gaunant socialines paslaugas.
- 3.4. gauti informaciją apie globos namuose teikiamas socialines paslaugas, jų teikimo tvarką, pasikeitimus bei galimybes jomis pasinaudoti;
- 3.5. į nešališką ir pagarbų globos namų darbuotojų, teikiančių paslaugas, elgesį;
- 3.6. į privataus gyvenimo neliečiamumą, išskyrus atvejus, kuriuos numato įstatymai;
- 3.7. į informacijos ir dokumentų apie paslaugų gavėją ir jo šeimą konfidencialumą;
- 3.8. susipažinti su surinktais jo asmens duomenimis laikantis teisėto konfidencialumo;
- 3.9. gauti informaciją apie socialines paslaugas teikiančią specialistą ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;
- 3.10. gauti informaciją apie socialinės pagalbos teikimo eigą, metodus;
- 3.11. dalyvauti sudarant jo individualius planus, komandiniuose specialistų aptarimuose, nustatant ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus, aktyviai reikšti nuomonę visais jam teikiamų socialinių paslaugų klausimais ir globos namų veiklos, planų kūrimo bei įgyvendinimo klausimais;

3.12. pareikšti savo nuomonę apie gaunamas paslaugas globos namų darbuotojams žodžiu bei anoniminėje paslaugų gavėjų apklausos anketoje;

3.13. teisę skųstis: paslaugų gavėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paslaugų gavėjo, teisės ar paslauga buvo suteikta nekokybiškai, turi teisę pateikti skundą globos namų direktoriui pagal globos namuose nustatytą asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką;

3.14. teisę siekti asmeninių tikslų.

#### **4. Globos namų darbuotojai privalo:**

4.1. gerbti globos namų paslaugų gavėją, jo teises ir laisves;

4.2. gerbti kultūrinių, religinių ir kalbų įvairovę;

4.3. laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų, globos namų vidaus tvarkos taisyklių;

4.4. tinkamai, rūpestingai, kvalifikuotai, atsakingai atlikti savo pareigas;

4.5. su paslaugų gavėjais bendrauti geranoriškai ir pakančiai, nepaisant jų asmens savybių, turtinės ar visuomeninės padėties, mandagiai elgtis su paslaugų gavėjais, jų atstovais ir kitų juridinių asmenų atstovais;

4.6. kalba, veiksmais ar siūlomais sprendimais nediskriminuoti jokio asmens ar visuomenės grupės ir imtis teisėtų priemonių užkirsti kelią pastebėtai diskriminacijai;

4.7. nedemonstruoti savo simpatijų ar antipatijų ir išskirtinio dėmesio atskiriems asmenims ar jų grupėms;

4.8. pagarbiai išklausti asmenis ir imtis visų teisėtų priemonių jiems padėti, dėmesingai reaguoti į paslaugų gavėjų, jų atstovų, kolegų, kitų asmenų prašymus ir siūlymus;

4.9. laikytis teisingumo ir nešališkumo principų:

4.9.1. priimti teisingus ir pagrįstus sprendimus ir veikti vadovaujantis tik viešaisiais interesais;

4.9.2. einant pareigas nepažeisti įstatymų, kitų teisės aktų, veikti tik pagal suteiktus įgaliojimus;

4.9.3. neturėti asmeninio išankstinio nusistatymo priimant sprendimus;

4.9.4. vienodai elgtis su visais paslaugų gavėjais, nepaisant jų tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų;

4.9.5. konfliktinėse situacijose elgtis nešališkai, išklausti visų pusių argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo;

4.9.6. būti objektyviu, vadovautis visų asmenų lygybės įstatymui principu, susidūrus su skirtingais asmenų reikalavimais, nedaryti nepagrįstų išimčių, interesų konfliktus spręsti atsižvelgus į viešuosius interesus, vadovaujantis visiems vienodais vertinimo kriterijais;

4.10. gerbti paslaugų gavėjų teisę gyventi oriai ir nepriklausomai bei dalyvauti visuomeniniame ir kultūriniame gyvenime;

4.11. gerbti neįgaliųjų asmenų teisę naudotis priemonėmis, užtikrinančiomis jų nepriklausomumą, socialinį bei profesinį integravimą ir dalyvavimą bendruomenės gyvenime;

4.12. sudaryti galimybę globos namų paslaugų gavėjams naudotis bendruomenei skirtomis bendro naudojimo patalpomis ir patogumais, kurie turi atitikti jų poreikius ir palengvinti neįgalių paslaugų gavėjų mobilumą.

### **III SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ PAREIGOS**

#### **5. Paslaugų gavėjų pareigos:**

5.1. su socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais bendrauti ir bendradarbiauti mandagiai, geranoriškai ir pakančiai;

5.2. gerbti kitus asmenis nediskriminuojant dėl religijos, kalbos, amžiaus, lyties, rasės, pilietybės, tautybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos;

5.3. priimti ir įsitraukti į šeimai teikiamų socialinių paslaugų procesą;

5.4. vykdyti pagalbos plane numatytas priemones;

5.5. teikti pasiūlymus ir aktyviai dalyvauti planuojant socialines paslaugas;

5.6. konfliktinėse situacijose nenusistatyti priešiška, išklausyti visų pusių argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo;

5.7. vengti asmeninio išankstinio nusistatymo priimant sprendimus;

5.8. gerbti kitų asmenų privatų gyvenimą;

5.9. laikytis konfidencialumo principų;

5.10. laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų.

### **IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

6. Kiekvienas paslaugų gavėjas ir darbuotojas supažindinamas su paslaugų gavėjų teisių chartija individualiai.

7. Paslaugų gavėjų teisių chartija skelbiama viešai globos namų internetinėje svetainėje.