

# **PAGALBOS PRIIMANT KASDIENIUS SPRENDIMUS PASLAUGŲ TEIKIMO APRAŠAS**

## **I SKYRIUS**

### **BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Pagalbos priimant kasdienius sprendimus paslaugų teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) apibrėžia pagalbos priimant sprendimus teikimo tikslą bei principus, pagalbą teikiančio asmens kompetenciją, funkcijas, pagalbos priimti sprendimą paslaugos turinį, paslaugos organizavimą, teikimą bei finansavimą, bei paslaugos teikimo nutraukimo tvarką.

2. Paslaugos teikimo kokybės kontrolę vykdo atsakingas savivaldybės padalinys nustatyta tvarka.

3. Pagalbos priimant sprendimus paslaugų tikslas – pasitelkus pagalbinto priimant sprendimus ar specialistų komandos pagalbą, stiprinti asmens gebėjimus pasirūpinti savimi ir priimti kasdienius sprendimus, siekiant savarankiško gyvenimo ir dalyvavimo visose gyvenimo srityse.

4. Pagalbos priimant sprendimus paslaugos turinys apima, tačiau neapsiriboja šiais elementais:

4.1. Informavimas – kliento ir jo artimųjų rato informavimas, tarpžinybinio bendradarbiavimo tinklo kūrimas, siekiant kad būtų paprasčiau susisiekti su poreikį vertinančiomis ir socialines paslaugas organizuojančiomis bei teikiančiomis įstaigomis; klientui aktualios informacijos lengvai suprantamu formatu rengimas ir platinimas.

4.2. Konsultavimas ir socialinis darbas – kliento poreikių įvertinimas, sunkumų įvardijimas bei tikslų jiems spręsti nustatymas. Individualaus pagalbos sprendimų priėmimo plano sudarymas, plano siekinių vertinimo periodiškumo nustatymas. Artimų pagalbintų rato sudarymas, akcentuojant asmenis, turinčius daug įtakos klientui. Konsultacijos ir bendradarbiavimas su psichikos sveikatos priežiūros specialistais, savivaldybės specialistais, teisininkais, finansų ekspertais ir kitais specialistais, padedant klientui priimti asmeninius sprendimus sveikatos, socialinio dalyvavimo, asmeninių turtinių bei asmeninių neturtinių santykių srityse.

5. Aprašas taikomas X<sup>1</sup> nustačius individualų asmens poreikį gauti pagalbą priimant kasdienius sprendimus.

6. Teisę į pagalbos priimant sprendimus paslaugas turi nuolat Lietuvos Respublikoje gyvenantys asmenys nuo 18 metų, kuriems nustatytas šių paslaugų poreikis.

---

<sup>1</sup> X laikinai vadinamas valdymo modelyje įvardijamas specialistas, atsakingas už poreikio įvertinimą.

7. Apraše naudojamos sąvokos:

7.1. Pagalba priimant sprendimus – tai asmenišką sprendimų priėmimo procesą, kai sprendimą priimančias asmuo naudoja jam pagalbą teikiančio specialisto ar specialistų komandos (2 – 5 asmenų) pagalbą, sprendžiant dėl asmens sveikatos, socialinio dalyvavimo, asmeninių turtinių bei neturtinių klausimų, remiantis sprendimą priimančio asmens valia, pageidavimu ir teise rinktis.

7.2. Pagalbos priimant sprendimus teikėjas – tai juridinis asmuo, kurio steigimo ar veiklos dokumentuose numatyta žmonių su negalia socialinės integracijos veikla.

7.3. Pagalbininkas priimant sprendimus – tai pilnametis asmuo, kliento pasirinktas pagalbininkas, kuriam už paslaugą apmokama.

7.4. Klientas – pagalbos priimant sprendimus paslaugą gaunantis asmuo, sukakęs 18 metų, kuriam yra nustatytas šios paslaugos poreikis.

8. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jas apibrėžia Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatyme, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme bei Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse.

## **II SKYRIUS**

### **PAGRINDINIAI PAGALBOS PRIIMANT SPRENDIMUS PRINCIPAI**

9. Pagalba priimant sprendimus grįsta kliento valia ir norais, teikiant pagalbą, tinkamiausią teisiniam kliento veiksnui įgyvendinti, bei vadovaujantis šiais principais:

9.1. Pasitikėjimu grįsta pagalba priimant sprendimus – kliento pagalbininku gali būti asmuo, kuriuo klientas visiškai pasitiki.

9.2. Kiekvieno žmogaus valios pripažinimas – visi individai turi valią, kuri gali būti išreikšta pačių asmenų, ar interpretuota/iš(si)aiškinta kitų asmenų; sprendimo pagrindas – jį priimančio asmens valia ir asmeninė motyvacija

9.3. Pagalbos tikslumas, sąsajos su kliento gyvenimo aplinkybėmis ir individualizavimas – pagalba priimant sprendimus teikiama asmeniui išsiaiškinus individualų pagalbos poreikį;

9.4. Interesų konflikto vengimo tarp kliento ir pagalbininko – pagalbininkas, teikdamas paslaugas, elgiasi objektyviai, skaidriai ir deda visas pastangas tinkamam pareigų atlikimui;

9.5. Komunikacijos, kaip pagrindo laisvam ir informuotam sprendimui priimti, svarbos – pagalbos priimant informuotus sprendimus esmė – kokybiška komunikacija, galinti reikštis:

9.5.1. Poreikiu gauti daugiau informacijos, kad klientas galėtų suprasti ir priimti sprendimą. Tam gali reikėti informaciją pateikti lengvai suprantama kalba, pasitelkti augmentuotą (papildytą) ar alternatyviają komunikaciją;

9.5.2. Poreikiu aptarti sprendimus bei išsiaiškinant alternatyvius sprendimus;

9.5.3. Poreikiu gauti pagalbos išreiškiant save, savo norus bei motyvaciją;

9.5.4. Poreikiu gauti pagalbą kreipiantis į trečiuosius asmenis dėl savo sprendimų įgyvendinimo/realizavimo (pvz., bendraujant su sveikatos priežiūros ar finansinių paslaugų tiekėjais, kt.);

9.6. Teisės priimti asmeninius sprendimus nepaneigiamumo – kitų asmenų interesai ir vykdomos pareigos ar atsakomybės niekaip nepateisina asmens sprendimų priėmimo teisės atėmimo;

9.7. Gebėjimų priimti sprendimus vystymo potencialo pripažinimo – asmens gebėjimai vystomi visą jo gyvenimą;

9.8. Rizikos vertinimo proporcingumo – vertinamos ne tik sprendimo rizikos, tačiau ir grėsmės/kitos neigiamos pasekmės, kurias asmuo patirtų atsisakęs savo ketinimo ir su juo siejamos rizikos.

### **III SKYRIUS**

#### **PAGALBĄ PRIIMANT SPRENDIMUS TEIKIANTYS SUBJEKTAI**

10. Pagalbą priimant sprendimus gali teikti juridinių asmenų, kurių steigimo dokumentuose numatyta žmonių su negalia socialinės integracijos veikla, parengti pagalbiniškai priimant sprendimus.

11. Savivaldybių administracijų atsakingieji skyriai kaupia ir tvarko (pildo) Pagalbos priimant sprendimus teikėjų, turinčių reikalingą pasirengimą pagalbos priimant sprendimus paslaugoms teikti, duomenų bazę. Pagalbininkų priimant sprendimus pasirengimą bei teikiamų paslaugų kokybę kontroliuoja atsakingas savivaldybės skyrius šio aprašo 2 p. įtvirtinta tvarka. Pageidaujantieji tapti pagalbos priimant sprendimus teikėjais, gali teikti paraiškas būti įtraukti į pagalbos priimant sprendimus teikėjų duomenų bazę.

**IV SKYRIUS**  
**PAGALBOS PRIIMANT SPRENDIMUS PASLAUGŲ TEIKIMO**  
**ORGANIZAVIMAS**

12. Pagalbos priimant sprendimus paslaugų teikimą organizuoja ir finansuoja (planuoja ir skiria lėšas) Savivaldybės administracijos padalinys, atsakingas už socialinių paslaugų organizavimą ir/arba finansavimą.

13. Jei, savivaldybės administracijos padalinio X specialistas, nustato poreikį skirti klientui pagalbos priimant kasdienes sprendimus paslaugas, jis parengia išvadą dėl pagalbos priimant sprendimus paslaugų poreikio, kurioje nurodo, kokioje srityje (-se) asmeniui rekomenduojama suteikti pagalbą priimant kasdienes sprendimus.

14. Išvadoje dėl pagalbos priimant sprendimus fiksuojant poreikį teikti šias paslaugas klientui, savivaldybės administracijos padalinio, atsakingo už socialinių paslaugų organizavimą, paskirtasis darbuotojas šio aprašo 9 punkte įvardijamoje teikėjų bazėje įrašytiems teikėjams išsiunčia informaciją apie atsiradusį paslaugos poreikį. Pasirenkę suteikti paslaugas teikėjai susisiekiama su savivaldybės padaliniu dėl sutarties sudarymo. Jei kreipiasi daugiau nei vienas paslaugos teikėjas, išvadą parengęs darbuotojas parenka geriausiai kliento asmeninę situaciją atitinkantį teikėją, vertindamas šio patirtį bei vertinimo metu prieinamus resursus. Su pagalbos priimant sprendimus teikėju sudaroma pagalbos priimant sprendimus paslaugų teikimo sutartis.

15. Pasirašydamas pagalbos priimant sprendimus paslaugų teikimo sutartį, Pagalbos priimant sprendimus teikėjas patvirtina, jog jo darbuotojai – pagalbininkai priimant sprendimus – yra parengti pagal šios paslaugos teikimo principus ir yra pasirenkę teikti kokybiškas paslaugas.

16. Kliento byla, išvada dėl pagalbos poreikio bei paslaugų teikimo sutartis per 5 darbo dienas nuo sprendimo sudaryti sutartį priėmimo pateikiami paslaugų teikėjui, kuris apie pradėtas teikti paslaugas informuoja išvadą parengusį savivaldybės darbuotoją.

17. Apmokama paslaugų teikėjui pateikus sąskaitą-faktūrą pagal Savivaldybės patvirtintą apmokėjimo tvarką. Klientas primoka už paslaugą, priklausomai nuo jo gaunamų mėnesio įplaukų. Kliento primokėtina suma už paslaugą negali būti didesnė nei Savivaldybės patvirtinta paslaugos kaina ir apskaičiuojama įvertinus kliento (jo šeimos) pajamas.

18. Jei klientui, gaunančiam pagalbos priimant sprendimus paslaugas, reikalinga keisti (t. y. praplėsti ar susiaurinti) pagalbos apimtį (intensyvumą, sritį, kt.), paslaugos teikėjas informuoja išvadą dėl pagalbos priimant sprendimus poreikio parengusį darbuotoją ir tarpžinybinę grupę, sudaryta iš paslaugos teikėjo bei savivaldybės atstovo, nusprendžia dėl

paslaugos apimties koregavimo. Priėmus sprendimą paslaugos apimtį koreguoti, atitinkamai atliekami sutarties dėl šios paslaugos pakeitimai.

## **V SKYRIUS**

### **PAGRINDINIAI PAGALBOS PRIIMANT SPRENDIMUS TEIKIMO ELEMENTAI**

19. Pagalbos priimant sprendimus teikėjas užtikrina pagalbinių priimant sprendimus bazę bei šiems darbuotojams keliamus kvalifikacinius reikalavimus ir teikiamų paslaugų kokybę.

20. Klientas, kuriam nustatytas pagalbos priimant sprendimus poreikis, nukreipiamas į pagalbos priimant sprendimus teikėją. Klientui pasiūlomas pagalbinkas priimant sprendimus; esant pakankamai parengtų pagalbinių priimant sprendimus ir klientui pageidaujant, klientas gali pasirinkti pagalbinką iš pagalbos priimant sprendimus teikėjo parengtų darbuotojų rato.

21. Pagalbinkams priimant sprendimus keliami tokie reikalavimai:

21.1. aukštesnysis išsilavinimas,

21.2. bent 12 mėn. patirtis dirbant (pagal darbo sutartį ar savanorystės pagrindais) su pažeidžiamų grupių klientais,

21.3. išklausti 40 val. parengiamieji darbo su klientais kursai.

22. Sudarius trišalę pagalbos priimant sprendimus paslaugų teikimo sutartį, kurią pasirašo klientas, pagalbos priimant sprendimus teikėjo įgaliotas atstovas ir savivaldybės įgaliotas atstovas, sudaromas individualus pagalbos sprendimų priėmimo planas, kurį suprasti, jam pritarti ir/ar jį keisti klientui padeda pagalbinkas priimant sprendimus.

23. Individualiame pagalbos sprendimų priėmimo plane įtvirtinami tikslai, kurių siekia klientas, uždaviniai jiems pasiekti ir resursai.

24. Užtikrindamas pagalbos priimant sprendimus paslaugos kokybę, paslaugos teikėjas taiko tokias priemones:

24.1. organizuoja pagalbinių priimant sprendimus kvalifikacijos tobulinimą,

24.2. periodiškai vertina kliento pasitenkinimą teikiama paslauga; klientui išreiškus nepasitenkinimą pagalbiniu priimant sprendimus ar nepasitenkinimą teikiamos paslaugos kokybe, imasi priemonių trūkumams išsiaiškinti ir pašalinti,

24.3. periodiškai vertina individualaus pagalbos sprendimų priėmimo plano tikslų pasiekimą; užtikrina, kad būtų nuosekliai pildoma kliento byla, aprašomos suteikiamos paslaugos bei kliento priimti sprendimai, žymimos pastabos ir rekomendacijos,

24.4. vykdo supervizijas; esant poreikiui, sudaro galimybę, tiek klientui, tiek pagalbininkui priimant sprendimus, pasitelkti kitų pagalbininkų priimant sprendimus nuomonę ar pagalbą.

## **VI SKYRIUS**

### **PAGALBININKO PRIIMANT SPRENDIMUS FUNKCIJOS**

25. Pagalbininkas priimant sprendimus veikia vadovaudamasis nuostata, kad pagalba priimti sprendimus – tai darbo su klientu procesas:

25.1. identifikuojant kokia pagalba reikalinga;

25.2. surandant būdą reikalingą pagalbą suteikti.

26. Pagalbininkas priimant sprendimus funkcijas vykdo šiose srityse:

26.1. asmens sveikatos,

26.2. socialinio dalyvavimo,

26.3. asmeninių turtinių,

26.4. asmeninių neturtinių klausimų.

27. Pagalbininkas priimant sprendimus vykdo šias funkcijas:

27.1. padeda klientui suprasti sprendimui priimti reikalingą informaciją atitinkamoje gyvenimo srityje (pasitelkdamas lengvai skaitomos ir suprantamos kalbos formata, augmentedos ar alternatyvios komunikacijos priemonės);

27.2. padeda klientui priimti sprendimą atitinkamoje gyvenimo srityje, grįstą kliento valia bei pageidavimais, identifikuoja ir padeda apsvarstyti sprendimo alternatyvas<sup>2</sup>;

27.3. pristato kliento poziciją ir/ar sprendimą atitinkamoje gyvenimo srityje tretiesiems asmenims bei asistuoja klientui komunikuojant su trečiaisiais asmenimis.

28. Teikdamas paslaugą, pagalbininkas priimant sprendimus skatina savo klientą atpažinti savo gebėjimus, įvardija prieinamus klientui išteklius.

29. Teikdamas paslaugą, pagalbininkas priimant sprendimus skatina klientą prisiimti pagrįstą su sprendimu siejamą riziką – tokiu būdu vertinamos ne tik sprendimo rizikos, tačiau ir

---

<sup>2</sup> Galimi pasitelkti įrankiai: „Pagalbos intensyvumo nustatymo skalė“, „Kliento draugų ir rėmėjų ratas“, kt.

grėsmės/kitos neigiamos pasekmės, kurias klientas patirtų atsisakęs savo ketinimo ir su juo siejamos rizikos.

30. Teikdamas paslaugą, pagalbininkas priimant sprendimus vykdo nuoseklų taikytų pagalbos asmeniui strategijų aprašymą ir dokumentavimą kliento byloje, kas leistų pagrįsti kodėl yra priimti vieni ar kiti sprendimai ir rizikos valdymo strategijos.

31. Teikdamas paslaugą, pagalbininkas priimant sprendimus pagal poreikį konsultuoja kliento šeimos narius ir artimuosius, apie tai išsamiai informuodamas klientą ir vengdamas interesų galimų konfliktų.

## **VII SKYRIUS**

### **PAGALBOS PRIIMANT SPRENDIMUS PASLAUGŲ TEIKIMO SUSTABDYMAS IR NUTRAUKIMAS**

32. Pagalbos priimant sprendimus paslaugų teikimas sustabdomas, klientui raštu arba žodžiu išreiškus nepasitikėjimą pagalbininku ir/ar nepasitenkinimą jo teikiamų paslaugų kokybe.

33. Kliento skundas fiksuojamas ir tiriamas, kaip įtvirtinta šio aprašo 24.2. p.

34. Paslaugų teikimas atnaujinamas paskyrus naują pagalbininką priimant sprendimus ir/ar pašalinus paslaugos trūkumus.

35. Pagalbos priimant sprendimus paslaugų teikimas nutraukiamas, tarpžinybinei grupei, sudarytai iš paslaugos teikėjo bei savivaldybės atstovų nustačius, kad pagalbos priimant sprendimus paslauga klientui nebetikslinga, pakitus kliento būklei.

## **IX SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

36. Teikiamų pagalbos priimant sprendimus paslaugų kokybės kontrolę vykdo atsakingas savivaldybės padalinys nustatyta tvarka

37. Pagalbos priimant sprendimus sutartis gali būti registruojama viešajame registre, suteikiant sutarčiai trečiųjų asmenų informavimo reikšmę.