

**LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTRAS**

**Į S A K Y M A S  
DĖL REIKALAVIMŲ NESTACIONARIOMS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ĮSTAIGOMS  
PATVIRTINIMO**

2003 m. balandžio 28 d. Nr. A1-72

Vilnius

Įgyvendindama Socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 6 d. nutarimu Nr. 171 „Dėl Socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. [15-564](#)), priedo 5 priemonę:

1. T v i r t i n u Reikalavimus nestacionarioms socialinių paslaugų įstaigoms (pridedama).

SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTRĖ

VILIJA BLINKEVIČIŪTĖ

PATVIRTINTA  
Lietuvos Respublikos socialinės  
apsaugos ir darbo ministro  
2003 m. balandžio 28 d. įsakymu Nr. A1-72

## REIKALAVIMAI NESTACIONARIOMS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ĮSTAIGOMS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Reikalavimų nestacionarioms socialinių paslaugų įstaigoms (toliau – reikalavimai) tikslas – nustatyti minimalius reikalavimus, kuriais vadovaudamosi nestacionarios socialinių paslaugų įstaigos organizuoja savo veiklą.

2. Reikalavimai skirti toms nestacionarioms socialinių paslaugų įstaigoms, jų filialams, padaliniams (toliau – įstaiga), kurių nuostatuose (įstatuose) nurodyta pagrindinė veikla – socialinis darbas ir socialinių paslaugų teikimas. Reikalavimai taikomi šioms įstaigų grupėms bei tipams: dienos socialinių paslaugų įstaigoms (šeimos paramos centrams ir dienos socialinės globos centrams) ir laikino gyvenimo įstaigoms (nakvynės namams ir krizių centrams). Reikalavimai netaikomi psichologinės bei socialinės reabilitacijos įstaigoms, teikiančioms paslaugas asmenims, turintiems priklausomybę nuo psichoaktyvių medžiagų. Minėtos įstaigos savo veiklą organizuoja vadovaudamosi socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. vasario 11 d. įsakymu Nr. A1-25 patvirtintais Reikalavimais psichologinės bei socialinės reabilitacijos įstaigoms (Žin., 2003, Nr. [17-759](#)).

3. Reikalavimai reglamentuoja įstaigų darbo organizavimą, apibrėžia klientų teises ir pareigas, minimalų personalo skaičių ir teikiamų paslaugų struktūrą, reikalavimus įstaigų pastatams ir aplinkai bei klientų priėmimą į įstaigas.

### II. DARBO ORGANIZAVIMAS

4. Įstaigos savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, steigėjo patvirtintais įstaigų nuostatais (įstatais) bei šiais reikalavimais.

5. Kiekviena įstaiga privalo turėti šiuos dokumentus:

5.1. įstaigos registravimo pažymėjimą;

5.2. įstaigos veiklos nuostatus (įstatus);

5.3. patvirtintą metinį įstaigos veiklos planą (programą);

5.4. nustatytas vidaus tvarkos taisykles darbuotojams, apibrėžiančias darbuotojų teises ir pareigas, darbuotojų ir klientų tarpusavio santykius ir kt.;

5.5. nustatytas vidaus tvarkos taisykles klientams, apibrėžiančias buvimo įstaigoje normas, klientų teises ir pareigas, klientų tarpusavio bei klientų ir darbuotojų tarpusavio santykius ir kt.;

5.6. savanoriškų darbų ir asmenų, atliekančių savanoriškus darbus, apskaitos žurnalą, savanoriškų darbų atlikimo sutartis ir kitus su savanorišką darbą atliekančių asmenų išlaidų kompensavimu susijusius dokumentus (jeigu įstaigoje organizuojamas savanoriškas darbas);

5.7. darbuotojų pareigybių aprašymus, darbo sutartis, darbų saugos instrukcijas;

5.8. visuomenės sveikatos centro išduotą leidimą–higienos pasą, liudijantį, jog patalpos atitinka sanitarinius–higienos reikalavimus;

5.9. dokumentus, liudijančius, kad patalpos atitinka priešgaisrinės apsaugos ir darbo saugos reikalavimus;

5.10. įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų sąrašą ir mokėjimo už paslaugas tvarką;

5.11. įstaigos klientų registracijos žurnalą ir klientų asmens bylas, kuriose kaupiami individualūs darbo su klientais planai, pasiektų rezultatų įvertinimas bei kiti su kliento asmeniu susiję dokumentai ir reikalinga informacija;

5.12. skundų ir pageidavimų registravimo knygą, prieinamą klientams ir jų šeimos nariams (globėjams, rūpintojams);

5.13. klientų priėmimo į įstaigą tvarką.

6. Įstaigos administracija privalo vertinti įstaigos veiklos efektyvumą, skaičiuojant įstaigos apkrovimo rodiklį (įstaigoje esančių vietų ir įstaigą lankančių (joje gyvenančių) klientų santykį per pasirinktą atitinkamą laiko vienetą).

7. Įstaiga už kiekvienus praėjusius kalendorinius metus teikia steigėjui arba jo įgaliotam asmeniui ataskaitą apie bendrąją veiklą, vykdomas atskiras programas bei įstaigos veiklos efektyvumą.

8. Įstaiga privalo viešai skelbti visuomenei informaciją apie įstaigos misiją bei viziją, tikslus, uždavinius bei jų įgyvendinimo priemones ir apie teikiamas paslaugas.

9. Įstaigoje klientų (jų šeimos narių, globėjų, rūpintojų) ir administracijos susitarimu, kaip patariamasis organas, gali veikti Taryba, kuri sudaroma iš klientų (jų šeimos narių, globėjų, rūpintojų), darbuotojų, įstaigos steigėjo atstovo ir kt.

### **III. ĮSTAIGOS KLIENTŲ PAGRINDINĖS TEISĖS IR PAREIGOS**

10. Klientai (jų šeimos nariai, globėjai, rūpintojai) turi teisę kreiptis įvairiais klausimais į įstaigos administraciją, steigėją, kontrolės bei kitas institucijas ar įstaigas ir teikti pasiūlymus dėl įstaigos veiklos tobulinimo.

11. Klientai (jų šeimos nariai, globėjai, rūpintojai) turi teisę raštu pateikti skundus bei prašymus ir gauti informaciją apie skundų bei prašymų nagrinėjimo rezultatus.

12. Klientai (globėjai, rūpintojai) turi teisę susipažinti su įstaigoje esančia su kliento asmeniu susijusia dokumentacija ir turi teisę į informacijos apie klientą konfidencialumą.

13. Klientai (jų šeimos nariai, globėjai, rūpintojai) turi teisę dalyvauti priimant sprendimus dėl klientui teikiamų paslaugų kiekio bei kokybės.

14. Klientai, įgyvendindami įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse apibrėžtas teises bei vykdydami numatytas pareigas, privalo gerbti kitus įstaigos klientus, įstaigos darbuotojus ir nepažeidinėti jų teisių ir įstaigos vidaus tvarkos taisyklių nuostatų.

### **IV. REIKALAVIMAI PERSONALUI**

15. Įstaigos personalo struktūra ir darbuotojų skaičius priklauso nuo įstaigos tipo, klientų socialinės grupės, klientų skaičiaus, klientų negalios pobūdžio (negalios laipsnio ir sudėtingumo), teikiamų paslaugų sudėtingumo ir paslaugų teikimo trukmės. Personalo struktūra turi būti tokia, kad užtikrintų įstaigos veiklą ir klientų bei darbuotojų saugumą.

16. Įstaigos personalo struktūroje išskiriamas tiesiogiai su klientais dirbantis personalas ir netiesiogiai su klientais dirbantis (įstaigos administracija ir ūkinės-technines funkcijas atliekantis) personalas.

17. Visų tipų įstaigose tiesiogiai su klientais dirbančio personalo struktūroje pagrindinė personalo grupė yra socialinį darbą dirbantys darbuotojai (socialiniai darbuotojai ir socialinių darbuotojų padėjėjai).

18. Įstaigos personalo išsimokslinimas, kvalifikacija ar licencija privalo atitikti užimamas pareigas. Socialinį darbą dirbantiems darbuotojams įstaiga ne rečiau kaip kartą per metus turi užtikrinti kvalifikacijos tobulinimo galimybę.

19. Priklausomai nuo paslaugų poreikio įstaigose tiesiogiai su klientais gali dirbti ir kitos personalo grupės: socialiniai pedagogai, specialieji pedagogai, psichologai, asmens sveikatos priežiūros specialistai bei kiti specialistai.

20. Šeimos paramos centre ir Dienos socialinės globos centre, kai paslaugų teikimas organizuojamas klientų grupėms, personalo struktūra ir skaičius formuojami taip, kad grupėje vienu

metu dirbtų ne mažiau kaip du darbuotojai, atsakingi už grupės veiklos organizavimą ir klientų saugumą.

21. Nakvynės namuose vienam socialinį darbą dirbančiam asmeniui turi būti priskiriama ne mažiau kaip 8 klientai. Įstaiga privalo užtikrinti, kad bet kuriuo paros metu įstaigoje vienu metu dirbtų ne mažiau kaip du darbuotojai.

22. Krizių centre vienam socialinį darbą dirbančiam asmeniui vienu metu turi būti priskiriama ne daugiau kaip 4 šeimos. Įstaiga privalo užtikrinti, kad bet kuriuo paros metu įstaigoje vienu metu dirbtų ne mažiau kaip du darbuotojai.

## V. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS

23. Įstaigose socialinės paslaugos gali būti teikiamos individualiai kiekvienam klientui arba klientų grupėms.

24. Šeimos paramos centre ir Dienos socialinės globos centre, kai paslaugos teikiamos klientų grupėms, rekomenduotinas grupių dydis yra nuo 5 iki 12 asmenų, diferencijuojant grupes pagal klientų turimą socialinių įgūdžių lygį, negalios laipsnį bei sudėtingumą ir kt. Asmenų su visiška negalia klientų grupė neturi būti didesnė kaip 3 žmonės.

25. Šeimos paramos centre įvairių socialinių problemų turintiems asmenims ir jų šeimoms teikiamos šios paslaugos: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, socialinių įgūdžių ugdymo ir kitos socialinės paslaugos. Šeimos paramos centre gali veikti pagalbos ir krizių įveikimo tarnyba, teikianti socialines bei psichologines ar intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugas kliento namuose, šeimoje ar krizės įvykio vietoje.

Esant poreikiui, šio tipo įstaigose laikinai gali būti organizuojamos ugdymo, asmens sveikatos priežiūros paslaugos ir kitos paslaugos.

26. Dienos socialinės globos centre klientams teikiamos šios paslaugos: socialinio darbo, darbo terapijos ar užimtumo, socialinių įgūdžių ugdymo, socialinės globos, elementarios buitinės bei higienos, maitinimo ir kt. paslaugos. Įstaigos tipui ir socialinei klientų grupei atitinkančiam kontingentui ir jų šeimos nariams turi būti teikiamos informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugos. Esant poreikiui, šio tipo įstaigose, vadovaujantis atitinkamais Lietuvos Respublikos teisės aktais, organizuojamos asmens sveikatos priežiūros ir ugdymo paslaugos.

27. Esant poreikiui ir galimybei, Dienos socialinės globos centre gali būti teikiamos laikino apnakvindinimo bei laikino apgyvendinimo paslaugos.

28. Tais atvejais, kai Dienos socialinės globos centre yra teikiamos 27 punkte išvardytos paslaugos, maitinimo paslaugos organizuojamos vadovaujantis stacionarioms globos įstaigoms keliamais reikalavimais, patvirtintais socialinės apsaugos ir darbo ministro 2002 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 97 „Dėl reikalavimų stacionarioms globos įstaigoms ir asmenų nukreipimo į stacionarias socialinės globos įstaigas tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. [76-3274](#)).

29. Klientams, kurie Dienos socialinės globos centre praleidžia ne daugiau kaip 5 valandas per dieną, maitinimas buvimo centre metu organizuojamas vieną kartą.

30. Paros ar dienos maisto racionas Dienos socialinės globos centre turi suteikti reikiamą maisto medžiagų ir energijos kiekį, patenkinantį kliento fiziologinius poreikius, bei atitikti Sveikatos apsaugos ministerijos rekomendacijas.

31. Nakvynės namuose yra teikiamos šios paslaugos: nakvynės suteikimo, informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, buitinės-higienos paslaugos. Esant poreikiui, šio tipo įstaigose organizuojamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Maksimali Nakvynės namuose klientui teikiamų paslaugų trukmė – 6 mėnesiai. Esant motyvuotam poreikiui ir galimybei, šis laikotarpis gali būti pratęsimas.

32. Krizių centre yra teikiamos šios paslaugos: nakvynės ar laikino prieglobsčio suteikimo, informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, elementarios buitinės-higienos, psichologinės bei intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos. Esant poreikiui, šio tipo įstaigoje

organizuojamos asmens sveikatos priežiūros, vaikų priežiūros, socialinių įgūdžių ugdymo ir kitos paslaugos. Priklausomai nuo krizinės situacijos sudėtingumo šio tipo įstaigoje paslaugų teikimo laikotarpis yra nuo 1 iki 3 parų arba nuo 3 parų iki 6 mėnesių. Esant motyvuotam poreikiui ir galimybei, 6 mėnesių laikotarpis gali būti pratęsimas.

## **VI. REIKALAVIMAI PASTATAMS IR APLINKAI**

33. Įstaigos turi būti įsteigtos patalpose, atitinkančiose technines, sanitarines-higienines, darbų ir priešgaisrinės saugos normas ir reikalavimus. Projektuojamos patalpos turi atitikti Lietuvos Respublikoje galiojančias statybos projektavimo normas.

34. Įstaigų patalpos ir aplinka turi būti saugi, įrengta bei pritaikyta žmonėms su specialiaisiais poreikiais.

35. Įstaigos viduje ir išorėje turi būti užtikrinamos žmogaus orumą nežeinančios sąlygos.

36. Įstaigose, kur paslaugų teikimas organizuojamas klientų grupėms, turi būti grupiniams užsiėmimams pritaikytos patalpos.

37. Jei Dienos socialinių paslaugų centre yra teikiamos laikino apnakvindinimo bei laikino apgyvendinimo paslaugos, gyvenamųjų ir miegamųjų patalpų struktūra bei aplinka turi atitikti stacionarioms globos įstaigoms keliamus reikalavimus.

38. Įstaigose, kuriose organizuojamas maitinimas, turi būti valgomasis ir maisto priėmimui skirtos patalpos (jeigu maistas atvežamas) bei maisto laikymui ir jo gaminiui skirtos patalpos (jeigu maistas gaminamas pačioje įstaigoje).

39. Nakvynės namuose turi būti: atskira kliento priėmimo į įstaigą patalpa, individualiam bendravimui su klientu skirtos patalpos, buities-higienos reikmėms (skalbti, džiovinti drabužius) skirtos patalpos, savarankiškam maisto gaminiuisi bei maisto laikymui pritaikytos patalpos. Miegamieji kambariai, prausyklos, dušai, tualetai turi būti atskiri vyrams ir moterims.

40. Krizių centre turi būti įrengtos gyvenamosios patalpos šeimai (miegamieji, virtuvės, buities-higienos reikmėms ir kt.). Šio tipo įstaigose patalpų struktūra bei aplinka turi būti artima namų aplinkai.

41. Atsižvelgiant į esamas galimybes, įstaigose gali būti įrengtos ir kitos patalpos (sportui, aktyviam poilsiui, laisvalaikio praleidimui, savišvietai, kitiems užsiėmimams).

42. Esant galimybei, rekomenduotina, kad įstaigose ar jų teritorijose būtų įrengtas taksofonas.

## **VII. KLIENTŲ PRIĖMIMAS Į ĮSTAIGAS**

43. Į įstaigas (išskyrus tuos atvejus, kai priimama į krizių centrus iki 3 parų) klientai priimami pagal įstaigos steigėjo arba jo įgalioto asmens patvirtintą klientų priėmimo į įstaigas tvarką.

44. Tose įstaigose, kurių veikla iš dalies finansuojama iš valstybės ar savivaldybės biudžetų, klientų priėmimo į įstaigas tvarka turi būti suderinta su savivaldybe.

45. Priimant į įstaigą, administracijai turi būti pateikiamas kliento (jo šeimos narių, globėjo, rūpintojo) prašymas dėl paslaugų teikimo, kliento asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, reikalingi asmens sveikatos būklę apibūdinantys dokumentai ir, jei įstaiga iš dalies finansuojama iš valstybės ar savivaldybės biudžetų, savivaldybės institucijos išvados, patvirtinančios atitinkamos paslaugų rūšies reikalingumą asmeniui.

46. Į įstaigas negali būti nukreipiami bei priimami asmenys, esantys sveikatos būsenos, kuri reikalauja gydymo.

47. Priimant asmenį į įstaigas (išskyrus krizių centrus, kai paslaugos teikiamos iki 3 parų), sudaroma sutartis tarp kliento (jo šeimos narių, globėjo, rūpintojo) ir paslaugas teikiančios įstaigos. Sutartyje turi būti numatytos abiejų šalių teisės ir pareigos, teikiamų paslaugų kiekis ir struktūra,

paslaugų teikimo trukmė, mokėjimo už paslaugas tvarka ir sąlygos ir kt. Likus 1 mėnesiui iki sutarties pasibaigimo termino, įstaigos administracija turi informuoti klientą (šeimos narį, globėją, rūpintoją) ir abi šalys turi kartu priimti sprendimą dėl paslaugų nutraukimo ar jų tęstinumo užtikrinimo.

---