

PATVIRTINTA

Utenos socialinės globos namų direktoriaus
2020-03-16 įsakymu Nr.(1.4)V-35

UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS GYVENTOJAMS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Utenos socialinės globos namai (toliau – globos namai) yra įstaiga prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Socialinės apsaugos ir darbo ministerija), kurios paskirtis – užtikrinti ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą nesavarankiškiems ar iš dalies savarankiškiems senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia. Globos namuose apgyvendinami asmenys, kuriems nustatytas didelių specialiųjų poreikių lygis ir asmenys, kuriems dėl proto negalios arba psichinių sutrikimų nustatytas 0-40 procentų darbingumo lygis, specialus nuolatinės slaugos ar nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis arba nustatytas didelių ar vidutinių specialiųjų poreikių lygis.
2. Globos namų savininkė yra valstybė. Globos namų savininko teises ir pareigas įgyvendina Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, kurios kompetenciją įgyvendinant globos namų savininko teises ir pareigas nustato Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatymas (Žin., 1995, Nr. 104-2322; 2010, Nr. 15-699) ir kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai.
3. Svarbiausi globos namų veiklos tikslai yra:
 - 3.1. teikti ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą, užtikrinti asmens įvairiapusių poreikius ir geriausią interesą;
 - 3.2. tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines kiekvieno globos namų gyventojų reikmes, užtikrinant jiems pasirinkimo teisę įgyvendinant asmeninius poreikius ir sudarant galimybę palaikyti ryšius su bendruomene;
 - 3.3. atsižvelgiant į globos namų gyventojų savarankiškumo lygį, poreikius ir interesus, užtikrinti jų saviraišką, skatinti ir padėti integruotis į visuomenę.

II. ASMENS APGYVENDINIMAS

1. Globos namuose apgyvendinami asmenys, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Seimo priimtu 2006 m. sausio 19 d. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymu (Žin. 2006-02-11, Nr. 17-589), turintys Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nukreipimą, GKK nukreipimą su gydytojų specialistų išvadomis, savivaldybės komisijos parengtus dokumentus, jos išvadas ir sprendimą.
2. Neįgaliųjų reikalų departamento išduotas nukreipimas galioja 30 kalendorinių dienų.
3. Į globos namus ilgalaikei arba trumpalaikėi socialinei globai priimami asmenys pasirašo sutartį su globos namais (toliau – Sutartis).
4. Iki Sutarties pasirašymo būsimasis gyventojas, jo globėjas, rūpintojas, kiti šeimos nariai ar artimieji giminaičiai gali apsilankyti globos namuose, susipažinti su teikiamomis paslaugomis, gauti informaciją apie personalą ir kita.
5. Iki Sutarties pasirašymo gyventojas supažindinamas su globos namų Vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais dokumentais, reglamentuojančiais gyvenimą socialinės globos namuose.
6. Pasirašydamas Sutartį gyventojas patvirtina, kad yra supažindintas su informacija apie galimybę būti pašalintu iš globos namų už Sutarties pažeidimus, teisėtvarkos pažeidimus,

taip pat už grubius, kitų asmenų interesus bei orumą pažeidžiančius veiksmus, prieštaraujančius gyventojų vidaus tvarkos taisyklėms.

7. Mėnesinis mokestis už gyvenimą globos namuose vienam asmeniui, atvykusiam iki 2007-01-01 yra dvi bazinės pensijos.
8. Gyventojas už gyvenimą globos namuose moka 80 % savo pajamų dydžio mokestį. Tais atvejais, kai asmens pajamos viršija nustatytą mokestį (dvi bazinės pensijas), jam išmokamas skirtumas, bet ne mažesnis 20 % asmens pajamų.
9. Gyventojams teikiamos bazinės ir papildomos paslaugos, patvirtintos globos namų TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SĄRAŠE.
10. Pagal teisės aktų reikalavimus gyventojui suteikiamas gyvenamasis plotas, aprūpinama reikalingu inventoriumi.
11. Gyventojai kambariuose apgyvendinami atsižvelgiant į sveikatą, amžių, lytį, poreikius ir pomėgius.
12. Tuo atveju, kai gyvenamajame kambaryje gyvena keli asmenys, administracija siekia, kad būtų derinami kambariame gyvenančių asmenų interesus, charakteriai, poreikiai, išklausant asmens pageidavimus dėl kaimynų pasirinkimo ir įvertinant kiekvieno asmens sugebėjimą prisitaikyti prie gyvenamojo kambario kaimyno (-ų).
13. Esant būtinumui, atsižvelgiant į pasikeitusią gyventojų sveikatos būklę ir savarankiškumo lygį, gyventojas gali būti perkeltas į kitą kambarį, iš anksto apie tai pranešus ir gavus paties gyventojų ir kito, kartu gyvenančio asmens sutikimą.
14. Atsižvelgiant į asmens būdą ir sveikatą, darbuotojų rekomendacijas, esant galimybei, gyventojas gali būti apgyvendinamas kambaryje vienas.
15. Gyventojų pageidavimu arba esant poreikiui asmens gyvenamajame kambaryje sudaroma privati erdvė, atskirta širma.
16. Gyventojui jo gyvenamajame kambaryje užtikrinamos sąlygos skaityti ar užsiimti kita laisvalaikio veikla, atsižvelgiant į asmens pageidavimus, įrengiamas reikiamas apšvietimas.
17. Gyventojui sudaromos sąlygos saugiai laikyti savo asmeninius daiktus, užsirakinti savo asmenines gyvenamąsias patalpas, spintą ar spintelę, jeigu, įvertinus jo savarankiškumą, tai nesudaro pavojaus jo ar kitų asmenų saugumui.
18. Gyvenamajame kambaryje gyventojas turi savo privačią erdvę, asmeninių baldų ir kitų asmeninių daiktų, kuriuos išdėsto savo nuožiūra, jei tai nekelia pavojaus kitų gyventojų sveikatai, nepažeidžia bendrų higienos reikalavimų.
19. Kiekvienas darbuotojas prieš įeidamas į gyventojų kambarį, privalo belstis į duris.
20. Globos namai išnaudoja visas galimybes, kad judėjimo negalią turinčio gyventojų kambaryje langų aukštis ir lovos vieta sudarytų galimybę stebėti aplinką pro langą sėdint ar gulint.
21. Gyventojas gali naudotis biblioteka, aktų sale, koplyčia, skyrių ir bendromis įstaigos poilsio zonomis, asmeninių švenčių proga – svečių kambariais.
22. Slaugomam gyventojui užtikrinamos oraus gyvenimo sąlygos pagal individualius poreikius – maitinimosi, kasdieninės higienos pagalba ar kita reikalinga pagalba, sudaromos sąlygos bendrauti su kitais asmenimis.
23. Kai gyventojų veiksmai kelia pavojų jam pačiam ir kitiems, asmens saugumo interesais naudojamos priemonės, nepažeidžiančios jo teisių ir teisėtų interesų.
24. Siekiama sudaryti gyventojui sąlygas greitai (neišeinant iš savo gyvenamojo kambario) išsikviesti personalą, jeigu to reikalauja jo sveikatos būklė.
25. Užtikrinama kiek įmanoma saugi aplinka gyventojui lengvai judėti globos namų teritorijoje ir patalpose, saugiai naudotis poilsio ir rekreacijos zonomis, esančiomis globos namų teritorijoje.

26. Palaikomi nuolatiniai ryšiai ir bendradarbiaujama su neveiksnaus (ribotai veiksnus) gyventojų globėju, rūpintoju, o esant poreikiui, pranešama atitinkamai institucijai apie netinkamai vykdomas globėjų, rūpintojų pareigas.
27. Užtikrinamas visapusiškas neveiksnaus (ribotai veiksnus) gyventojų interesų atstovavimas, globos, rūpybos funkcijų vykdymas.
28. Siekiant užtikrinti geriausią neveiksnaus (ribotai veiksnus) gyventojų interesą, išklausa ir atsižvelgiama į adekvačią tokio gyventojų nuomonę ar jo globėjų nuomonę.
29. Viešųjų įstaigų, įmonių, uždarytų akcinių bendrovių korespondencija, adresuota gyventojams, kuriems yra vykdomi išskaičiavimai pagal teismo vykdomuosius pavedimus, adresatui perduoda socialinis darbuotojas, turintis teisę susipažinti su gyventojui adresuotą oficialių raštų turiniu. Laiškai atplėšiami ir skaitomi gyventojui dalyvaujant.
30. Pagerėjus asmens socialiniam savarankiškumui, sveikatos būklei ar atsiradus kitoms aplinkybėms, galinčioms turėti įtakos asmens statusui, globos namai tarpininkauja ir kreipiasi į atitinkamas institucijas dėl gyventojų neveiksnumo (riboto veiksnumo) peržiūrėjimo.

III. MAITINIMAS

1. Globos namų gyventojai maitinami 4 kartus per dieną.
2. Organizuojamas maitinimas, vadovaujantis MAITINIMO ORGANIZAVIMO UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMUOSE TVARKOS APRAŠU, atitinkantis asmens fiziologinius poreikius ir sveikatos būklę, užtikrinant asmeniui reikalingą maisto racioną, maitinimo dažnumą. Esant medikų rekomendacijoms, organizuojama dietinė mityba.
3. Sudaromos sąlygos gyventojui suprantama forma kasdien iš vakaro susipažinti su rytdienos valgiaraščiais. Valgiaraščiai yra iškabinami pagrindinėje ir skyrių valgyklose. Gyventojas gali iš anksto pateikti pageidavimus dėl maisto produktų ar patiekalų asortimento, į kuriuos, esant galimybei, yra atsižvelgiama.
4. Silpnai vaikstantys ir gulintys ligoniai turi galimybę maitintis savo skyrių valgyklose arba kambariuose.
5. Indus iš valgyklos salės į kambarius nešti draudžiama.
6. Esant būtinumui teikiama individuali, diskretiška pagalba gyventojui valgant. Kiekvienam pagalbos maitinimo režimo metu reikalingam gyventojui priskiriamas pagalbą valgant teikiantis asmuo.
7. Bet kuriuo paros metu gyventojas turi sąlygas išgerti šiltos kavos, arbatos ar vandens.
8. Gyventojas gali skyrių valgyklose savarankiškai papildomai gamintis maistą, naudotis skalbimo įranga.

IV. GYDYMAS, SLAUGA, GLOBA

1. Globos namai teikia sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugas gyventojams, vadovaujantis UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ TEIKIAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ APRAŠU, organizuoja medikų konsultacijas, esant būtinumui gyventojus hospitalizuoja, naudojami sveikatos priežiūros įstaigų, įvairių specializacijų gydytojų paslaugomis nuo gyventojų atvykimo dienos iki sutarties nutraukimo (pasibaigimo).
2. Gyventojas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ar gydytoją toje savivaldybės teritorijoje, kurioje yra globos namai pagal nustatytą, direktoriaus patvirtintą PACIENTŲ

PRISIRAŠYMO, SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKĄ.

3. Gyventojo teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, teisė į informaciją apie savo sveikatos būklę, bei teisė nežinoti, teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose, paciento dalyvavimas biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese, gyventojo pareigos, susijusios su jo paties sveikata, yra reglamentuotos direktoriaus patvirtintose PACIENTŲ TEISĖSE IR PAREIGOSE Į TEIKIAMAS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS GLOBOS NAMUOSE.
4. Kitiems asmenims informacija apie gyventojo sveikatos būklę teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą arba pacientui nurodžius konkrečius notariškai įgaliotus asmenis, vadovaujantis INFORMACIJOS APIE PACIENTĄ TEIKIMO KITIEMS ASMENIMS IR INSTITUCIJOMS TVARKA.
5. Medicininių dokumentų nuorašai daromi, išduodami pacientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims vadovaujantis MEDICININĖS BYLOS PILDYMO, PATEIKIMO IR TIKSLINIMO TVARKA bei UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ DOKUMENTŲ VALDYMO TVARKA.
6. Pasikeitus gyventojo poreikiams, jo sveikatos būklei ar atsiradus kitoms aplinkybėms, globos namai asmens socialinės globos poreikį vertina iš naujo.
7. Vykdamas asmens poreikių įvertinimo, individualaus socialinės globos plano sudarymo procedūras, dalyvauja pats gyventojas, jo atstovas bei visi atsakingi specialistai.
8. Gyventojas, atsižvelgiant į jo sveikatos būklę, pagal medikų nukreipimus turi galimybę naudotis kineziterapijos salės įrengimais, fizioterapijos bei masažo procedūromis.
9. Gyventojas nustatyta tvarka aprūpinamas proteziniais ir ortopediniais gaminiais (už gyventojo pinigus), reikalingomis techninės pagalbos priemonėmis, vadovaujantis šių paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais. Pagal normas aprūpinamas medikamentais, tvarsliaiva.
10. Teikiant socialinę globą ir iškilus problemoms, susijusioms su gyventojo sveikatos būklės pasikeitimais, saugumu ar kitomis aplinkybėmis, apie tai nedelsiant informuojamas asmens globėjas, rūpintojas, esant poreikiui ir galimybėms, – kiti šeimos nariai ar artimieji giminaičiai.
11. Esant poreikiui, gyventojui padedama kontroliuoti elgesį stresinėse situacijose, patiriant ar išgyvenant krizes, netektis, tarpininkaujama, kad būtų išspręsti konfliktai ar sumažinti emociniai išgyvenimai, siūlant specialistų pagalbą, pagalbos sau grupes, susitikimus su artimaisiais.
12. Globos namai užtikrina, kad gyventojas bus apsaugotas nuo smurto, išnaudojimo, diskriminacijos, prievartos, įžeidinėjimų dėl savo rasės, religijos, negalios, socialinės padėties, pilietybės, sveikatos būklės, asmeninių savybių ir kita.
13. Gyventojas supažindinamas su jo teise kreiptis į globos namų administraciją, personalą ar institucijas už socialinės globos namų ribų dėl įvykusios ar galimos fizinės, psichologinės, materialinės ar finansinės, seksualinės prievartos, diskriminacijos ar kitų asmens teisių pažeidimų. Ginčai ir konfliktai tarp įstaigos ir paciento sprendžiami vadovaujantis UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PACIENTAMS PADARYTOS ŽALOS ATVEJŲ ATLYGINIMO PROCEDŪRA.

V. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

1. Globos namai teikia bendrąsias asmens sveikatos priežiūros : slaugos (bendrosios praktikos, bendruomenės slaugos), kineziterapijos , ergoterapijos, masažo paslaugas, pagal patikslintą įstaigos asmens sveikatos priežiūros licenciją Nr. 2755, išduotą 2004-03-16 Utenos

- socialinės globos namams, kodas 190797098.
2. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos globos namuose teikiamos nemokamai visiems globos namų gyventojams.
 3. Kompensuojamųjų vaistų, slaugos priemonių priemokas apmoka globos namai.

VI. BŪTINOSIOS MEDICINOS PAGALBOS TEIKIMO TVARKA

1. Būtinoji medicinos pagalba Globos namų kompetencijos ribose teikiama visiems Globos namų gyventojams. Būtinoji medicinos pagalba teikiama vadovaujantis SAM 2018 m. gegužės 23 d. įsakymo Nr. V-598 “Dėl būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir ir masto aprašo patvirtinimo” nuostatomis.
2. Globos namuose teikiama skubioji (nedelsiant, 1 kategorija, arba neatidėliotinai, 2,3,4 kategorijos) medicinos pagalba yra kvalifikuota asmens sveikatos priežiūros paslauga, kurią teikia gydytojas arba gydytojas kartu su kitais asmens sveikatos priežiūros specialistais.
3. Būtinoji (pirmoji ar skubioji) medicinos pagalba globos namuose teikiama pagal kompetenciją visiems globos namų gyventojams.
4. Būtinoji medicinos pagalba teikiama etapais: pirmiausia suteikiama pirmoji medicinos pagalba, po to – skubioji medicinos pagalba.
5. Skubiosios medicinos pagalbos mastą, vadovaudamasis profesine kompetencija, šia tvarka ir kitais būtiniosios pagalbos teikimą reglamentuojančiais teisės aktais, nustato pacientą apžiūrėjęs gydytojas (jam nesant - slaugytojos).
6. Skubioji medicinos pagalba skirstoma į kategorijas:
 - jei į globos namų sveikatos priežiūros specialistus kreipiasi keli pacientai, kuriems reikalinga skubioji medicinos pagalba, ir pagalba visiems negali būti suteikta vienu metu, pirmiausia turi būti suteikta pacientams, kuriems reikalinga 1 kategorijos, po to - atitinkamai 2, 3 ir 4 kategorijos pagalba.
7. Skubioji medicinos pagalba teikiama tol, kol paciento būklė tampa stabili ir tos būklės nebegalima priskirti nė vienai iš trijų kategorijų, įvardytų Skubiosios medicinos pagalbos masto lentelėje. Pagal poreikį tolimesniam pagalbos teikimui kviečiama Utenos pirminio sveikatos priežiūros centro greitosios medicinos pagalbos specialistai.
8. Gydytojas, kartu su slaugytojomis teikdamas skubiąją medicinos pagalbą, privalo raštu įforminti skubiosios pagalbos atvejį, asmens medicininėje byloje nurodant pagalbos teikimo laiką (pradžią ir pabaigą). Iškvietus greitosios medicinos pagalbos specialistus- iškvietimo faktą registruoti greitosios medicinos pagalbos iškvietimų žurnale; gydytojui siuntime tirti, konsultuoti ir gydyti (forma 027/a) ar lydraštyje) - išsamiai aprašyti paciento būklę, atitinkamai motyvuoti, vadovaujantis visomis šios tvarkos Skubiosios medicinos pagalbos masto lentelės skiltimis ir pagrindžiant skubiosios pagalbos teikimo indikacijas, nurodant pagalbos teikimo laiką (pradžią ir pabaigą) ir priskiriant skubiosios pagalbos paslaugas atitinkamai kategorijai bei aprašant taikytus tyrimo ir gydymo metodus pagal globos namuose nustatytą tvarką - Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui registracijos žurnale.
9. Globos namuose budinčios slaugytojos teikia būtinąją medicinos pagalbą globos namų galimybių ribose. Esant poreikiui tolimesniam pagalbos teikimui kviečiami Utenos pirminio sveikatos priežiūros centro greitosios medicinos pagalbos specialistai.

VII. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

1. Informacija apie veiksnaus paciento sveikatos būklę teikiama pačiam pacientui tiesiogiai.
2. Telefonu jokios informacijos apie pacientą globos namai neteikia.
3. Informacija apie neveiksnių pacientų sveikatos būklę teikiama teisėtiems šių asmenų globėjams arba globėjų notariškai įgaliotiems asmenims.
4. Pacientui informaciją apie jo sveikatos būklę, atliekamus tyrimus, gydymą teikia gydytojas.
5. Informacija apie paciento ligos diagnozę, prognozę pacientui neteikiama tik tais atvejais, jeigu tokios informacijos suteikimas pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais ši informacija pateikiama paciento atstovams ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Tokiais atvejais apie informacijos teikimo ribojimus gydantis gydytojas pažymi asmens medicininėje byloje.
6. Pacientas ar jo įgaliotas asmuo apie informacijos teikimo galimybes savo valia raštu pareiškia valios pareiškime dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo apgyvendinimo globos namuose metu.
7. Pacientui į globos namus patekus sunkios sveikatos būklės, ir kai savo valios pareikšti negali, informacija apie paciento sveikatos būklę, diagnozę, taikomą gydymą teikiama tik asmenims, nurodytiems globos namų gyventojo valios pareiškime dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo.
8. Vadovaujantis Įstaigoje patvirtintomis UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ DARBUOTOJŲ IR GYVENTOJŲ ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖMIS, informacija apie paciento sveikatos būklę, prognozes, gydymo metodus, diagnozę, kita asmeninė informacija laikoma konfidencialia ir tretiesiems asmenims neteikiama.
9. Suinteresuotiems asmenims informacija apie paciento sveikatos būklę teikiama tik gavus raštišką paciento sutikimą arba pacientui nurodžius konkrečius, notariškai įgaliotus asmenis.
10. Atstovai, veikdami paciento vardu, privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybės dokumentą.
11. Bendraujant su pacientu ar paciento interesus teisėtai atstovaujančiais asmenimis gydytojas/sveikatos priežiūros personalas detalai paaiškina vykdomo gydymo, slaugos procedūrų eigą, pagrindžia jų būtinybę, išsamiai paaiškina ir atsako į paciento užduotus, jam rūpimus klausimus, pacientui pageidaujant supažindina jį su medicinine dokumentacija. Tais atvejais, kai įstaigos darbuotojas nėra kompetentingas pateikti pacientui atsakymus, informaciją apie jo sveikatos būklę ir atliekamas procedūras, yra nurodomas kompetentingas darbuotojas, galintis atsakyti į rūpimus klausimus.
12. Kitiems asmenims informacija apie paciento būklę, diagnozę, gydymą, slaugą gali būti suteikta tik gavus raštišką paciento (arba jo atstovo) sutikimą, kuriame nurodytas tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai.
13. Be raštiško paciento arba jo atstovo sutikimo, informacija apie paciento sveikatos būklę teikiama:
 - 13.1. asmenims, kuriuos pacientas ar jo atstovas pasirašytinai nurodė paciento valios pareiškimo formoje;
 - 13.2. asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę;
 - 13.3. paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams, kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo.
14. Visa informacija apie paciento buvimą globos namuose, sveikatos būklę, diagnozę, gydymą, prognozes, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties.

VIII. LIGOS ISTORIJŲ, AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

1. Paciento dokumentų kopijos išduodamos tik gavus paciento arba jo tėvų/globėjų raštišką prašymą.
2. Gavus raštišką paciento prašymą, jis registruojamas „Gyventojų pasiūlymų, prašymų, skundų ir atsakymų į juos registre“, įstaigos atsakingas darbuotojas paruošia paciento nurodytų dokumentų kopijas per 3 darbo dienas.
3. Dokumentų kopijos išduodamos su lydraščiu 2 egzemplioriais. 1 egzempliorius skirtas pareiškėjui, kitas (su pareiškėjo parašu, kad gavo lydraštį su dokumentų kopijomis) saugomas byloje „Gyventojų pasiūlymai, prašymai, skundai ir jų nagrinėjimo dokumentai (aktai, pažymos, atsakymai)“.
4. Neveiksnaus paciento dokumentų kopijos išduodamos tik gavus paciento teisėto globėjo (globėjo įgalioto asmens) raštišką prašymą. Gavus teisę patvirtinančius dokumentus (teismo nutartį dėl globėjo skyrimo pacientui, notaro patvirtintą teisėto globėjo įgaliojimą kitam asmeniui, prašymą išduoti konkrečių dokumentų kopijas) atsakingas darbuotojas paruošia prašyme nurodytų dokumentų kopijas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas. Dokumentų kopijos išduodamos su lydraščiu 2 egzemplioriais. 1 egzempliorius skirtas pareiškėjui, kitas (su pareiškėjo parašu, kad gavo lydraštį su dokumentų kopijomis) saugomas byloje „Gyventojų pasiūlymai, prašymai, skundai ir jų nagrinėjimo dokumentai (aktai, pažymos, atsakymai)“.
5. Mirusio paciento dokumentų kopijos išduodamos tik gavus teisėto mirusiojo paveldėtojo (jo notariškai įgalioto asmens) raštišką prašymą. Prašyme nurodytų dokumentų kopijos paruošiamos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas. Dokumentų kopijos išduodamos su lydraščiu 2 egzemplioriais. 1 egzempliorius skirtas pareiškėjui, kitas (su pareiškėjo parašu, kad gavo lydraštį su dokumentų kopijomis) saugomas byloje „Gyventojų pasiūlymai, prašymai, skundai ir jų nagrinėjimo dokumentai (aktai, pažymos, atsakymai)“.
6. Kitiems asmenims paciento dokumentų kopijos išduodamos tik gavus raštišką veiksnus paciento prašymą bei Lietuvos Respublikos įstatymų numatytais atvejais ir tvarka.
7. Konfidenciali informacija apie paciento sveikatos būklę bei su ja susiję duomenys gali būti teikiami teismo nurodymu, pareikalavus kitų valstybės įgaliotų institucijų pareigūnams, kuriems tokią teisę suteikia Lietuvos Respublikos įstatymai. Gavus teisinį pagrindą įrodantį oficialios institucijos dokumentą, pastarasis registruojamas globos namų sekretoriате ir su direktoriaus rezoliucija perduodamas įstaigos darbuotojui, atsakingam už informacijos apie pacientą teikimą. Atsakingas darbuotojas išnagrinėja gautus dokumentus, esant teisiniam pagrindui parengia ir pateikia informaciją (išvadas, dokumentų kopijas, kt.) per 5 darbo dienas. Informacija pateikiama raštiškai, įregistravus raštą siunčiamų įstaigos dokumentų registre.
8. Informacija apie pacientą žiniasklaidai, kitiems fiziniams asmenims neteikiama, jeigu negautas raštiškas paciento sutikimas.

IX. HIGIENOS IR TVARKOS REIKALAVIMAI

1. Globos namuose laikomasi sanitarinio, higieninio ir priešepideminio režimo.
2. Slaugomam gyventojui užtikrinama kasdieninės higienos ar kita reikalinga pagalba pagal individualius poreikius.

3. Kiekvienam gyventojui sudarytos sąlygos rūpintis asmenine higiena, išsimaudyti ne rečiau kaip kartą per 7 dienas. Negalintys savimi pasirūpinti gyventojai kiekvieną dieną apiprausiami.
4. Gyventojai turi palaikyti nuolatinę tvarką savo gyvenamajame kambaryje.
5. Globos namai organizuoja gyventojų drabužių bei patalynės skalbimą, valymą, drabužių taisymą. Gyventojui, dėl negalios negalinčiam savarankiškai tvarkytis gyvenamojo kambario, šį darbą padeda atlikti darbuotojai.
6. Naminius gyvūnus (augintinius) gyventojas gali laikyti savo kambaryje tik suderinęs su globos namų administracija, skyriaus socialiniu darbuotoju, sveikatos priežiūros padaliniu, savo kambario kaimynu (-ais) bei kaimyninių kambarių gyventojais.
7. Gyvūną laikantis gyventojas yra atsakingas už privalomą augintinio vakcinavimą, kitų gyvūno priežiūros priemonių įsigijimą bei apmokėjimą.
8. Globos namuose ir jiems priklausančioje teritorijoje negalima šiuokšlinti.
9. Kategoriškai draudžiama vartoti narkotikus, toksines ir psichotropines medžiagas.
10. Rūkyti galima tik tam skirtose globos namų vietose.
11. Alkoholio vartojimas neleistinas globos namų teritorijoje, įstaigos bendro naudojimo erdvėse. Alkoholio vartojimas negali trikdyti gyvenamojo kambario kaimyno (-ų) ir kitų globos namų gyventojų rimties bei įstaigos darbuotojų įprastinio darbo ritmo.
12. Gyventojas turi saugoti ir prižiūrėti būstą ir gyvenamąją aplinką, baldus, inventorių, rūbus. Sąmoningai sugadinęs globos namuose esantį inventorių, gyventojas privalo atlyginti nuostolius.
13. Draudžiama savarankiškai tvarkyti elektros, santchnikos įrangą. Apie pastebėtus gedimus gyventojas turi pranešti skyriaus socialiniam darbuotojui.
14. Nuo 22 valandos iki 6 valandos globos namuose – ramybės metas. Draudžiama kambariuose, koridoriuose kelti triukšmą, garsiai klausytis muzikos, muzikuoti.
15. Globos namuose draudžiama laikyti šaltuosius, šaunamuosius ir kitokius ginklus, sprogstamąsias, degias ir nuodingas medžiagas.
16. Globos namai užrakinami:
 - vasaros laiku – 23 val.
 - žiemos laiku – 22 val.
 - atrakinami – 6 val.
17. Gyventojai privalo kultūringai bendrauti tarpusavyje ir su personalu.
18. Kultūringi, tvarkingi, kūrybiški ir iniciatyvūs gyventojai skatinami padėkomis, išvykomis, ekskursijomis. Atsiradus galimybei, jie apgyvendinami kambariuose po vieną.

X. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

1. Darbų saugai užtikrinti įstaigoje vadovaujamosi LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitais teisės aktais ir norminiais dokumentais.
2. Už darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos funkcijų vykdymą atsakingas direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas.
3. Už darbo saugos normatyvinių dokumentų nuostatų laikymąsi atsakingi Globos namų darbuotojai.

XI. GYVENTOJŲ TEISĖS

1. Gyventojui užtikrinamas laisvas politinių pažiūrų pasirinkimas, teisė viešai reikšti savo nuomonę, praktikuoti pageidaujama religiją, dalyvauti visuomeninėje veikloje be apribojimų.
2. Norimą veiklą gyventojas pasirenka pagal pomėgius, atsižvelgiant į gydytojo ir darbuotojų rekomendacijas bei globos namų galimybes.
3. Globos namų socialiniai darbuotojai padeda gyventojui tvarkyti asmeninius reikalus globos namuose ir už globos namų ribų, gina jo teises ir teisėtus interesus, padeda gauti reikiamą informaciją konsultuojantis su globos namų bei kitų institucijų specialistais.
4. Globos namai garantuoja, kad personalas užtikrins informacijos apie asmenį, jo globėją, rūpintoją, šeimos narius ar artimuosius giminaičius konfidencialumą.
5. Globos namuose veikia globos namų Taryba, susidedanti iš globos namų darbuotojų, gyventojų ir gyventojų giminaičių (artimųjų) atstovų. Į pagrįstus Tarybos pasiūlymus globos namų administracija atsižvelgia organizuodama savo veiklą.
6. Gyventojui pagal įvertintus poreikius sudaromas Individualus socialinės globos planas (ISGP). Sudarant, peržiūrint ir tikslinant ISGP yra užtikrinamas paties gyventojų dalyvavimas.
7. Neteisėtus administracijos veiksmus gyventojas gali apskųsti Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai ar kitoms institucijoms.
8. Gyventojas gali naudotis globos namų paslaugomis saugant, naudojant ir apskaitant asmeninius pinigus, materialines vertybes bei dokumentus pagal direktoriaus patvirtintą UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ GYVENTOJŲ PINIGŲ, TURTO, DOKUMENTŲ APSKAITOS, NAUDOJIMO IR SAUGOJIMO TVARKOS aprašą. Nesavarankiškų gyventojų pinigai, materialinės vertybės bei dokumentai apskaitomi ir jais disponuojama pagal nurodytą Tvarką.
9. Gyventojui pageidaujant ir esant rašytiniam jo prašymui globos namai padeda (organizuoja) gyventojui jo lėšomis įsigyti priemonių asmeniniams poreikiams tenkinti (slaugos, gerbūvio priemonės).
10. Gyventojui pageidaujant jam suteikiama išsami informacija apie asmeninių lėšų panaudojimą (įvairiems pirkiniams, paslaugoms apmokėti) iš personalo, kuriam direktoriaus įsakymu pavesta tuo rūpintis.
11. Gyventojas gali pasimatyti su visais jo pageidaujamais asmenimis pagal globos namų gyventojų vidaus tvarkos taisyklėse nustatytą tvarką, išskyrus atvejus, kai tie susitikimai kelia pavojų paties gyventojų ar aplinkinių sveikatai ir saugumui.
12. Gyventojas gali laikinai savo noru išvykti iš globos namų svečiuotis pas globėją, rūpintoją, šeimos narius, artimuosius giminaičius ar pažįstamus švenčių dienomis, savaitgaliais ar ilgesniam laikotarpiui – iki 45 kalendorinių dienų per metus (asmeniui prašant – ir ilgesniam laikotarpiui), išlaikant galimybę grįžti į globos namus tomis pačiomis sąlygomis, kaip ir buvo apgyvendintas.
13. Laikinai išvykstantis gyventojas aprūpinamas medikamentais, skirtais lėtinių jo ligų gydymui laikotarpiui iki 45 dienų.
14. Gyventojų išvykimo gydytis į sveikatos priežiūros įstaigą trukmė nėra ribojama.
15. Gyventojas laikinai ar visam laikui išvyksta iš globos namų remiantis nustatyta, direktoriaus patvirtinta GYVENTOJO LAIKINO IŠVYKIMO IŠ UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ TVARKA ar GYVENTOJO IŠVYKIMO VISAM LAIKUI IŠ UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ TVARKA.

16. Gyventojas gali prašyti perkelti į kitus socialinės globos namus. Gyventojas arba jo globėjas (rūpintojas, giminaičių) prašymas perkelti gyventoją į kitus globos namus sprendžiamas derinant perkėlimo klausimą su Neįgalųjų departamentu ir tą gyventoją nukreipusią savivaldybę/fizinį asmenį.
17. Gyventojas turi teisę susipažinti su visa su jo asmeniu susijusia dokumentacija, esančia globos namuose pas jo socialinį darbuotoją.
18. Gyventojas turi teisę be pašalinių asmenų gauti konsultacijas ir kitas paslaugas turtais, finansiniais, draudimo, testamentų sudarymo ir kitais klausimais.
19. Išlaikant konfidencialumą gyventojui užtikrinama galimybė išreikšti savo valią dėl asmeninių daiktų tvarkymo, laidojimo ir kitų su gyventojų galima mirtimi susijusių dalykų tvarkymo.
20. Mirties akivaizdoje gyventojas turi teisę į dvasinių, socialinių, psichologinių, fizinių, religinių reikmių tenkinimą, užtikrinant privatumą ir orumą. Jis gali kreiptis į personalą dėl religinių patarnavimų organizavimo bei sielovados pagalbos teikimo ir teisės aktų nustatyta tvarka gauti paliatyvią slaugą.
21. Esant galimybei, mirštančiajam pagalba suteikiama gyvenamajame kambaryje, bet kartu nepažeidžiant kitų kartu gyvenančių asmenų privatumo bei orumo.
22. Gyventojui mirštant globos namai nedelsiant praneša apie jo būklę globėjui, rūpintojui, šeimos nariams, kitiems artimiesiems, kurių adresai, telefonai užfiksuoti gyventojų byloje, bei sudaro sąlygas jiems būti prie mirštančiojo (jei asmuo taip pageidauja ar pageidavo).

XII. GYVENTOJŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO IR SAUGOJIMO TVARKA

1. Gyventojų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai laikomi vadovaujantis Utenos socialinės globos namų gyventojų pinigų, turto, dokumentų apskaitos, naudojimo ir saugojimo tvarka, patvirtinta direktoriaus 2017 m. balandžio 11 d. įsakymu Nr. V-32.

XIII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR GYVENTOJŲ SPRENDIMO TVARKA

1. Gyventojas gali raštu kreiptis į globos namų administraciją pagal Įstaigoje patvirtintą Utenos socialinės globos namų gyventojų, kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų (skundų bei pranešimų) pateikimo ir nagrinėjimo tvarką.
2. Išsiaiškinęs kreipimosi pagrįstumą ir esmę, direktorius paveda klausimo sprendimą atitinkamo įstaigos padalinio vadovui, globos namų Etikos komisijai, veikiančiai pagal Utenos socialinės globos namų Etikos komisijos veiklos aprašą arba Specialiajai komisijai, sudaromai dėl darbuotojo darbo pareigų pažeidimo ar galimai korupcinio pobūdžio veikos.
3. Tirdamos klausimus komisijos vadovaujasi Utenos socialinės globos namų Tarnybinių tyrimų proceso aprašu dėl globos namų darbuotojų darbo pareigų ar etikos kodekso normų pažeidimo.
4. Klausimai turi būti išnagrinėti per 10 darbo dienų, bet ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo pareiškimo užregistravimo, ir pareiškėjas privalo būti informuotas apie atlikto tyrimo rezultatus.

XIV. GYVENTOJŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1. Gyventojas privalo laikytis vidaus tvarkos taisyklių, gerbti kitų globos namų gyventojų ir darbuotojų teises ir interesus, vadovautis tarpusavio supratimo ir susitarimo principais.
2. Gyventojas įsipareigoja laiku mokėti savivaldybės nustatytą mokestį už gyvenimą globos namuose, remiantis Mokėjimo už socialines paslaugas sutartimi, sudaryta tarp gyventojų ir savivaldybės, iš kurios asmuo atvyko.
3. Gyventojas įsipareigoja tausoti globos namų turta, o padarius tyčinę žalą, ją atlyginti.
4. Gyventojas vartoja gydytojų paskirtus medikamentus, laikosi nustatyto gydymo kurso, lankosi pas gydytojus.
5. Gyventojas prisiima asmeninę atsakomybę už vartojimą alkoholio, kai yra paskirtas medikamentinis gydymas, už medikamentų laikymą ir vartojimą ne sveikatos priežiūros personalo nurodymu.
6. Gyventojas pagal galimybes ir sveikatos būklę laikosi asmens higienos, tvarkosi kambarį.
7. Globos namuose draudžiama smurtauti, kelti pavojų savo ir kitų globos namų gyventojų, darbuotojų, kitų asmenų saugumui.
8. Gyventojas, įvykdęs administracinės teisės pažeidimą (administracinį nusižengimą), už kurį teisės aktų nustatyta tvarka gyventojui yra paskirta administracinė bauda, asmeniui adresuotame vykdomajame rašte nurodytą baudą apmoka iš asmeninių lėšų/pajamų (iš 20-ties proc. gaunamos pensijos).
9. Gyventojas privalo dalyvauti svarstant jo poelgį, turi teisę pasiaiškinti ir susipažinti su visais svarstymo dokumentais. Sprendimas dėl jam paskiriamos nuobaudos priimamas gyventojui dalyvaujant.
10. Gyventojui atsisakius dalyvauti jo elgesio svarstyme, faktas įforminamas darbuotojų tarnybiniu pranešimu, dalyvaujant ne mažiau kaip dviem liudytojams.
11. Laikinai (iki 45 dienų) išvykdamas iš globos namų, gyventojas išvykimą apiformina pagal nustatytą, direktoriaus patvirtintą GYVENTOJO LAIKINO IŠVYKIMO IŠ UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ TVARKĄ.
12. Laikinai išvykęs iš globos namų, gyventojas moka už 3 pirmąsias išvykimo dienas visą nustatytą mokestį už ilgalaikę socialinę globą (mokestį sudaro 80 proc. asmens pajamų bei turto mokestis, jei savivaldybė asmeniui jį yra nustačiusi), už vėlesnes dienas, neviršijančias 45 dienų laikotarpio - 30 proc. nustatyto mokesčio. Jei gyventojas po 45 dienų pratęsia savo išvykos laikotarpį, už tolesnį išvykos laiką jis moka visą jam nustatytą mokestį už ilgalaikę socialinę globą.
13. Išvykdamas iš globos namų visam laikui, gyventojas išvykimą apiformina pagal nustatytą, direktoriaus patvirtintą GYVENTOJO IŠVYKIMO VISAM LAIKUI IŠ UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ TVARKĄ.

XV. ĮSTAIGOS DARBO LAIKAS IR GYVENTOJŲ LANKYMO TVARKA

1. Administracijos darbo laikas: I - IV 8.00 - 17.00; V- 8.00 - 15.45. Pertrauka nuo 12.00 iki 12.45.
2. Sveikatos priežiūros padalinio darbo laikas: I - IV 8.00 - 15.45; V- 8.00 - 15.00.
3. Budintis medicinos personalas: budėtojas dirba visą parą.
4. Socialinio darbo padalinio darbo laikas: I - IV 8.00 - 17.00; V- 8.00 - 15.45. Pertrauka nuo 12.00 iki 12.45.
5. Gyventojas gali būti lankomas visomis savaitės dienomis.

6. Karantino metu gyventojų lankymas yra ribojamas.
7. Atvykę lankytojai registruojasi pas budėtoją.
8. Lankytojai gali svečiuotis iki 21 valandos.
9. Iš anksto suderinus ir parašius prašymą, iš toliau atvykusiems lankytojams suteikiama nakvynė globos namų svečių kambariuose.
10. Lankytojai, įtariamai apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų, į įstaigą neįleidžiami.

XVI. GYVENTOJŲ PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS IR IŠVYKIMO (LAIKINAI AR VISAM LAIKUI) IŠ GLOBOS NAMŲ TVARKA

1. Gyventojui išvykstant iš globos namų, kambario raktas paliekamas skyriaus darbuotojams.
2. Veiksnius gyventojas, išvykdamas visam laikui, laikinai ar planuodamas nenakvoti globos namuose, nustatytą išvykimo formą užpildo asmeniškai, nurodydamas išvykimo terminą, kitas aplinkybes.
3. Laikinai išvykstant iš globos namų nesavarankiškam gyventojui, būtinas jį priimančių asmenų nustatytos formos raštiškas prašymas – įsipareigojimas dėl grįžimo laiko ir gyventojų saugumo bei priežiūros išvykos metu.
4. Išleidžiant gyventoją visam laikui, turi būti įsitikinta, kad asmeniui bus užtikrintos paslaugos bendruomenėje, jis turės tinkamas gyvenimo sąlygas ir galės gyventi savarankiškai.
5. Išvykstant iš globos namų savarankiškam gyvenimui, gyventojui grąžinami dokumentai ir asmeniniai daiktai, kurie buvo saugomi globos namuose. Duodami sezonui pritaikyti drabužiai ir avalynė.
6. Gyventojui savavališkai pasišalinus iš globos namų ir nesugrįžus iki jų uždarymo, nedelsiant imamas priemonių jį surasti, vadovaujantis nustatyta NEIGIAMO POBŪDŽIO ĮVYKIŲ, SUSIJUSIŲ SU GYVENTOJO SVEIKATOS BŪKLĖS PASIKEITIMAIS AR ASMENS TEISIŲ PAŽEIDIMAIS BEI YPATINGŲ ATVEJŲ UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMUOSE ĮVERTINIMO IR ŠALINIMO TVARKA.
7. Sutikus steigėjui, susitarus Globos namų administracijoms ir gavus raštiškus gyventojų ar jų globėjų sutikimus, galima gyventojus perkelti iš vieno Globos namų į kitus.
8. Gyventojų persikėlimo į kitus socialinės globos namų tvarka yra nustatyta Įstaigoje patvirtintoje GYVENTOJŲ IŠVYKIMO IŠ UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ TVARKOJE

XVII. GYVENTOJŲ ŠALINIMO IŠ GLOBOS NAMŲ TVARKA

1. Jei veiksnius globos namų gyventojas padaro materialinę žalą fiziniam ar juridiniam asmeniui, turi ją atlyginti įstatymų nustatyta tvarka.
2. Veiksnius gyventojas, nesilaikantis Vidaus tvarkos taisyklių gyventojams, gali būti pašalintas iš globos namų. Šiai procedūrai atlikti globos namų direktorius sudaro specialią komisiją, į kurią įtraukiami steigėjo, globos namų, savivaldybės, bei globos namų tarybos atstovai.
3. Pagrindas inicijuoti pašalinimą – ne mažiau kaip 3 raštu įforminti ir globos namuose užregistruoti grubūs Vidaus tvarkos taisyklių gyventojams pažeidimai ar gyvenamosios vietos teisėsaugos įstaigoje registruoti asmens nusižengimai.
4. Grubiais gyventojų vidaus tvarkos taisyklių pažeidimais laikoma:

- a. girtavimas, trikdant kitų asmenų ramybę;
 - b. narkotinių, toksinių, psichotropinių medžiagų vartojimas bei platinimas;
 - c. tyčinis globos namų inventoriaus gadinimas;
 - d. triukšmavimas ramybės metu;
 - e. smurtavimas.
5. Svarstant pašalinimo iš globos namų klausimą, turi dalyvauti ir pats gyventojas.
 6. Jei priimamas sprendimas pašalinti globos namų gyventoją, finansuojamą iš valstybės biudžeto, turi būti informuota Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, kuri vertina gyventojų pašalinimo pagrįstumą.
 7. Jei priimamas sprendimas pašalinti globos namų gyventoją, finansuojamą iš savivaldybių biudžeto, turi būti informuojamas atitinkamos savivaldybės administracijos socialinės rūpybos skyrius, o vėliau – nutraukiamos sutartys tarp globos namų – gyventojų (gyventojų globėjų, rūpintojų) ir globos namų – savivaldybės.
 8. Ginčai, kilę dėl pašalinimo iš globos namų, sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka kaip ginčai dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo.