

PRITARTA

Zarasų rajono savivaldybės tarybos

2022 m. balandžio 29 d. sprendimu Nr. T-70

ZARASŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO 2021 M. VEIKLOS ATASKAITA

2022 m. kovo 30 d. Nr. 2-245 (1.12E)

Zarasai

I SKYRIUS VADOVO ŽODIS

Zarasų rajono socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) - savivaldybės biudžetinė įstaiga, kurios tikslas – tenkinti Zarasų rajono gyventojų poreikius teikiant socialines paslaugas, savo veiklą grindžiant Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, kitais teisės aktais.

Šiandien ypač svarbu, kad vienodos galimybės gauti kokybiškas socialines paslaugas būtų prieinamos visiems: ir gyvenantiems kaimuose, ir miesteliuose. Tampa svarbi ne tik teikiamų socialinių paslaugų įvairovė ir jų prieinamumas kiekvienam asmeniui gyvenančiam kaime ar mieste, bet ir svarbiu faktoriumi tampa teikiamų paslaugų kokybė ir jų efektyvumas.

Nuo 2022 metų sausio 1 dienos gali būti teikiamos tik akredituotos socialinės priežiūros paslaugos. Patvirtinti reikalavimai personalo išsilavinimui bei patalpoms, reikalingoms akredituotai socialinei priežiūrai teikti.

Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. gruodžio 22 d. įsakymu Nr. I2(6.71 E)-246 „Dėl teisės Zarasų rajono socialinių paslaugų centrui teikti akredituotą socialinę priežiūrą suteikimo“ buvo suteikta teisė tris metus teikti akredituotas socialinės priežiūros paslaugas:

1. Pagalbą į namus suaugusiems asmenims su negalia ir jų šeimoms, senyvo amžiaus asmenims ir jų šeimoms, kitiems asmenims ir jų šeimoms (laikinais dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekusiems asmenims).

2. Socialinių įgūdžių ugdymą, palaikymą ir (ar) atkūrimą socialinę riziką patiriančioms vaikams ir jų šeimoms, socialinę riziką patiriančioms šeimoms.

3. Intensyvią krizių įveikimo pagalbą vaikams, kuriems pagal Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymą nustatyta laikinoji priežiūra, kitiems tos šeimos vaikams kartu su jų atstovais (atstovu) pagal įstatymą, socialinę riziką patiriančioms šeimoms.

4. Apgyvendinimą namuose socialinę riziką patiriančioms suaugusiems asmenims, senyvo amžiaus asmenims, kitiems socialinę riziką patiriančioms asmenims.

5. Pagalbą globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti, vaikus globojantiems (rūpinantiems), prižiūrintiems ar įvaikinusiems asmenims, asmenims, besirengiantiems tapti globėjais (rūpintojais), budinčiais globėjais, tėviais ar šeimynų dalyviais.

Akredituotoms socialinės priežiūros paslaugoms būtina buvo įgyvendinti pagrindinius akreditacijos reikalavimus: socialinių paslaugų įstaigoje įdarbinti socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, lankomosios priežiūros darbuotojai, privalo atitikti personalo išsilavinimui keliamus reikalavimus ir nuolat tobulinti savo profesinę kompetenciją, būtina užtikrinti tinkamą paslaugų kokybę patalpoms skirtoms socialinės priežiūros paslaugoms teikti (turi būti pritaikytos neįgaliams asmenims ir atitikti higienos normų reikalavimu ir k.t.)

Atrodytų, sudarius palankias sąlygas augti socialinių paslaugų tiekėjų skaičiui, turėtų išsispęsti didelė dalis šalies socialinių problemų, tačiau išlieka iššūkis kaip aiškiai apibrėžti socialines paslaugas, nustatyti standartus ir užtikrinti nuoseklią ir sistemingą minėtų tiekėjų teikiamų paslaugų kokybę, stebėseną ir priežiūrą.

Nuo 2020 m. Zarasų rajono socialinių paslaugų centras dalyvauja projekte „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“ Nr. 08.4.1.-ESFA-V-421-01-0001.

Projektas finansuojamas iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų. Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema (EQUASS) yra sertifikavimo sistema, skirta socialinių paslaugų kokybės užtikrinimui ir kontrolei.

EQUASS kokybės sistema siekiama sertifikuoti Zarasų rajono socialinių paslaugų centro pagalbą į namus ir dienos socialinės globos, asmens namuose padalinįje. Šios paslaugos kokybės sistemai diegti pasirinktos neatsitiktinai, nes šios paslaugos yra vienos iš populiariausių rajono gyventojų tarpe ir turi aiškų teisinį reglamentavimą, apibrėžiantį paslaugos teikimo normas. Įgyvendinus projektą, Centras turės veiklos vertinimo sistemą, pagal kurią galės analizuoti teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir jų veiksmingumą, o tai svarbu planuojant įstaigos valdymą, socialinių paslaugų plėtrą, finansinius bei žmogiškuosius išteklius.

Be to, kas metus socialinių paslaugų tiekėjų gretos plečiasi, didėja konkurencija ir tai yra gera žinia paslaugų gavėjui, šių paslaugų prireikusiame eiliniame šalies gyventojui. Įgyvendindama šį projektą įstaiga daugiau nei metus tobulino savo veiklą, sistemino rezultatus, diegė naujoves.

Buvo atlikta paslaugų gavėjų ir/ar jų artimųjų, darbuotojų bei socialinių partnerių apklausa.

Darbuotojai, teikiantys pagalbą į namus ir dienos socialinę globą, nuolat dalyvauja paslaugų kokybės tobulinimo iniciatyvose, kasdieniame darbe prisidedami prie įstaigos vizijos, misijos ir vertybių įgyvendinimo. 2021 metais visiems paslaugų gavėjams ir/ar jų artimiesiems pristatė EQUASS projektą, pateikdami ir paaiškindami jiems suprantama kalba. Paslaugų gavėjai ir/ar jų artimieji įtraukti ir dalyvauja paslaugų planavime, teikime bei vertinime, bendraudami su savanoriais, pasidalindami savo sukauptą gyvenimišką patirtimi, žiniomis ir istorijomis, integruojami į visuomenę. Veiklos rezultatais pasilyginta su Rokiškio rajono socialinių paslaugų centru, pasidalinta gerąja patirtimi. 2021 metais įgyvendintos su EQUASS konsultantu suderintame EQUASS Assurance 2021 metų diegimo plane numatytos priemonės. Atliktas vidaus auditas, gauta vidaus audito ataskaita ir rekomendacijos tobulinimui. 2022 m. sausio mėn. vyko dviejų dienų išorės auditas, kuriame dalyvavo ne tik įstaigos gyventojai ir darbuotojai, bet ir gyventojų artimieji, socialiniai partneriai bei įstaigos steigėjas.

Įgytas dokumentas įgalins užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę bei nuolatinį tobulinimą, atsižvelgiant į individualius kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius.

2021 m. rugsėjo mėn. buvo įgyvendintas **projektas „Zarasų rajono Socialinių paslaugų centro saulės elektrinės įrengimas“** ir ant Zarasų rajono socialinių paslaugų centro pastato stogo buvo įrengta 24,800 KW fotovoltinės saulės elektrinė. Elektrinė įrengta Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos skirtomis Klimato kaitos programos ir Zarasų rajono savivaldybės bendromis lėšomis. Bendra 24,800 KW fotovoltinės saulės elektrinės įrangos ir įrengimo darbų vertė **15 481,80 Eur (SU PVM)**.

2021 metai Centrai buvo kitokie dėl visą pasaulį užklupusios pandemijos, todėl papildomu iššūkiu tapo paslaugų gavėjų ir darbuotojų saugumo užtikrinimas. Siekiant veiklos efektyvumo imtasi darbų perorganizavimo. Atsižvelgiant į kiekvieno paslaugas teikiančio skyriaus darbo specifiką, parengti COVID-19 prevencijos ir kontrolės priemonių taikymo planai, darbuotojai aprūpinti asmeninėmis apsaugos priemonėmis, parengti saugaus darbo ir asmeninių apsaugos priemonių naudojimo mokymai, darbuotojams sudarytos galimybės dirbti nuotoliniu arba mišriu būdu.

Nepaisant visų nenumatytų aplinkybių 2021 metais pavyko įgyvendinti visus pagrindinius įstaigos siekius – užtikrinti darnią, orią ir saugią aplinką bei sąlygas kiekvienam asmeniui gauti individualią, jo poreikius atitinkančią pagalbą, siekti nuolatinio paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencijų tobulinimo ir kvalifikacijos kėlimo, efektyviai organizuoti įstaigos veiklą.

II SKYRIUS

VEIKLOS PLANAVIMAS IR TIKSLŲ ĮGYVENDINIMAS

Centro veikla planuojama atsižvelgiant į Zarasų rajono savivaldybės tarybos sprendimu patvirtintą Zarasų rajono savivaldybės 2015-2021 metų strateginį plėtros planą, Zarasų rajono savivaldybės patvirtintą Zarasų rajono savivaldybės 2021 metų socialinių paslaugų planą. Siekiant užtikrinti įstaigos nuoseklų darbą, yra rengiamas Centro 2021 m. veiklos planas. Kasmet sudaroma metinė pajamų ir išlaidų sąmata. Vidaus kontrolei ir rezultatų analizei atliekamas veiklos ir finansinių rezultatų vertinimas kas ketvirtį, po pusmečio ir metų pabaigoje. Įstaigos veiklos programa nuolat koreguojama, atsižvelgiant į LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir Zarasų rajono savivaldybės strateginius planus.

Prioritetinės kryptys:

1. Užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą Zarasų rajono gyventojams ir jų interesų atstovavimą.

2. Sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdytis ir stiprinti ryšius su visuomene.

3. Sudaryti sąlygas geresnei gyvenimo kokybei, padėti įveikti socialinę atskirtį, stiprinti gebėjimus savarankiškai spręsti socialines problemas bei padėti išsaugoti ir atgauti fizines, psichologines socialines funkcijas.

Centro misija – globoti silpnesnius, lengvai pažeidžiamus visuomenės narius (šeimas, patiriančias socialinę riziką, pagyvenusius ir neįgalius asmenis, skurdžiai gyvenančias šeimas, rizikos grupės asmenis ir kt.), teikti jiems socialines paslaugas „po vienu stogu“ (vienoje įstaigoje), gerinant jų gyvenimo kokybę, padedant jiems tapti lygiaverčiais visuomenės nariais.

Centro vizija – sukurti atvirą naujovėms, nuolat besikeičiančią ir tobulėjančią įstaigą.

Centro vertybės:

Profesionalumas – būdami savo srities specialistais nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs, skatiname kūrybiškumą.

Atsakingumas – prisiimame visišką atsakomybę už savo darbą, teikiamų paslaugų kokybę. Dirbame taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.

Pagarba žmogui – mes tikime, kad žmogus yra svarbiausia vertybė, siekiame išklausti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei.

Inovatyvumas – domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti, esame dinamiški ir pasiruošę įvairiems pokyčiams.

Bendradarbiavimas – veikiamo vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vienas kitam.

Centro veiklos tikslas – didinti visų Zarasų rajono savivaldybės bendruomenės narių galimybę gyventi orumo nežeminančiomis sąlygomis ir teikti socialines paslaugas įvairioms socialinės rizikos grupių asmenims, šeimoms.

Zarasų rajono socialinių paslaugų centro **funkcijos** numatytos Zarasų rajono socialinių paslaugų centro nuostatuose, patvirtintuose Zarasų rajono savivaldybės tarybos 2021 m. rugsėjo 3 d. sprendimu Nr. T-161.

Bendrosios socialinės paslaugos :

- informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas;
- socialinių paslaugų asmeniui (šeimai) planavimas;
- socialinių paslaugų teikimo asmeniui (šeimai) organizavimas;
- aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis;
- kitos paslaugos.

Specialiosios socialinės paslaugos:

▪ **socialinė priežiūra** – socialinė pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, intensyvi krizių įveikimo pagalba, apgyvendinimas nakvynės namuose ir krizių centre,

Pagalbą globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti.

- **socialinė globa** – dienos socialinė globa asmens namuose.

III SKYRIUS VEIKLOS REZULTATAI

BENDROSIOS SOCIALINĖS PASLAUGOS

Bendrosios socialinės paslaugos yra atskiros, be nuolatinės specialistų priežiūros teikiamos paslaugos. Bendrųjų socialinių paslaugų tikslas – ugdyti ar kompensuoti asmens (šeimoms) gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Paslaugų teikimo trukmė / dažnumas priklauso nuo asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio.

Bendrųjų socialinių paslaugų tarnyba vykdo šias funkcijas (teikia šias socialines paslaugas):

- informavimas;
- konsultavimas;
- tarpininkavimas ir atstovavimas;
- aprūpinimas drabužiais, avalyne, kitais daiktais, gavus paramą;
- aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis (toliau – TPP), sociokultūrinės

paslaugas.

Socialiniai darbuotojai pastebi, kad informavimo ir konsultavimo paslaugų spektras yra labai platus – asmenys kreipiasi dėl informacijos apie artimųjų slaugos ar priežiūros organizavimą namuose, aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis, socialinės globos paslaugų gavimą, paramą drabužiais, daiktais ir pan.

Techninės pagalbos priemonės užsakomos Socialinių paslaugų centre. Priemonės nemokamai atvežamos iš Techninės pagalbos neįgaliems centro ir neatlygintinai išduodamos naudotis neįgaliems asmenims, pensininkams, neįgaliems vaikams, pasirašius su jais „**Turto panaudos sutartį**“, kurioje numatomi visi panaudos davėjo ir panaudos gavėjo santykiai.

2021 m. techninėms pagalbos priemonėms skirti buvo gauti 104 prašymai. Buvo išduotos 124 techninės pagalbos priemonės.

SOCIALINIŲ ĮGŪDŽIŲ UGDYMO, PALAIKYMO IR (AR) ATKŪRIMO PASLAUGOS

Paramos šeimai tarnybos darbuotojai teikia socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas (toliau – paslaugos) bei taiko atvejo vadybą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką. Socialinė rizika – veiksniai ir aplinkybės, dėl kurių asmenys (šeimoms) patiria ar yra pavojus jiems patirti socialinę atskirtį: suaugusių šeimos narių socialinių įgūdžių tinkamai prižiūrėti ir ugdyti nepilnamečius vaikus (įvaikius) stoka ar nebuvimas; nepilnamečių vaikų (įvaikių) visapusiškos fizinio, protinio, dvasinio, dorovinio vystymosi ir saugumo sąlygų šeimoje neužtikrinimas; psichologinė, fizinė ar seksualinė prievarta; smurtas; išnaudojimas prekybai žmonėmis; įsitraukimas ar polinkis įsitraukti į nusikalstamą veiklą; piktnaudžiavimas alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis medžiagomis; priklausomybė nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų, azartinių lošimų; elgetavimas, valkatavimas, benamystė; motyvacijos dalyvauti darbo rinkoje stoka ar nebuvimas.

Vadovaujantis Atvejo vadybos tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. A1-802 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymo Nr. A1-141 „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ (toliau – Tvarkos aprašas) atvejo vadybą inicijuoja Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Vaiko teisių apsaugos skyrius (toliau – VTAS), taip pat atvejo vadybos procesas gali

būti inicijuotas ir vaiko tėvų, ir (ar) pagalbą vaikams ir (ar) šeimoms organizuojančių ir teikiančių įstaigų, organizacijų prašymu.

Paskirtas atvejo vadybininkas vertina pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį. Nustatęs kompleksinės pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį, atvejo vadybininkas pradeda atvejo vadybos procesą. Jeigu atvejo vadybininkas nenustato kompleksinės pagalbos poreikio, atvejo vadyba nėra pradedama. Atvejo vadybininkai yra specialistai, kurie sutelkia pačią šeimą ir visus reikalingus specialistus dėl pagalbos suteikimo šeimai, esant sunkiai situacijai joje. Atvejo vadybos tikslas – rasti geriausią problemos sprendimo būdą ir suteikti šeimai tokią pagalbą, kuri ne tik padėtų išspręsti vaiko ir šeimos problemas, bet ir sudarytų sąlygas šeimai pačiai siekti reikiamų pokyčių, užtikrinančių vaiko fizinį ar psichinį saugumą ir jo interesus. Atvejo vadybos posėdžio metu sudaromas šeimai Pagalbos planas, siekiant rasti geriausią problemos sprendimo būdą ir suteikiant šeimai tokią pagalbą, kuri ne tik padėtų išspręsti vaiko ir šeimos problemas, bet ir sudarytų sąlygas šeimai pačiai siekti reikiamų pokyčių, užtikrinančių vaiko saugumą, jo interesus. Pagalbos plane numatomi šeimos įsipareigojimai ir jų vykdymo terminai bei posėdyje dalyvaujančių specialistų atsakomybės.

2021 metais Paramos šeimai tarnyboje dirbo 3 atvejo vadybininkai. Visi darbuotojai einantys atvejo vadybininko pareigas, turi socialinio darbo su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis patirtį.

Paramos šeimai tarnyboje 2021 m. atvejo vadyba buvo pradėta taikyti 53 šeimoms, kuriose augo 91 vaikas, iš jų: 13 šeimų, kurioms atvejo vadyba pradėta, kai buvo nustatytas vaikui apsaugos poreikis ir 40 šeimų, kurioms atvejo vadyba pradėta, kai buvo nustatyta būtinybė vertinti pagalbos vaiku poreikį. Viso 2021 m. atvejo vadyba buvo taikoma 136 šeimoms, kuriose augo 174 vaikai.

1 lentelė. Pagrindinės problemos, su kuriomis dažniausiai susiduriama šeimose, kurioms taikoma atvejo vadyba

Pagrindinės problemos, su kuriomis dažniausiai susiduriama šeimose, kurioms taikoma atvejo vadyba:	Šeimų skaičius
Finansiniai sunkumai, nepritekliai, skolos	-
Socialinių įgūdžių stoka	13
Tėvystės įgūdžių stoka (vaikų nepriežiūra, vaikų auklėjimo problemos ir kt.)	24
Piktnaudžiavimas alkoholiu, kitomis psichiką veikiančiomis priemonėmis	53
Vaikų negalia, sveikatos sutrikimai	-
Tėvų negalia, sveikatos problemos	2
Įtempti santykiai šeimoje, dažni konfliktai, smurtas	22
Vaikų elgesio problemos (valkatavimas, mokyklos nelankymas atsakomybės stoka)	14
Skyrybos šeimoje	7
Bedarbystė	-
Pastovios gyvenamosios vietos nebuvimas, benamystė	1

2021 m. 44 šeimoms atvejo vadybos procesas 2021 m. buvo užbaigtas.

2 lentelė. Informacija apie užbaigtus atvejo vadybos atvejus

Atvejo vadybos proceso užbaigimo priežastys	Šeimų skaičius
Atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes šeimoje neliko nepilnamečių vaikų (vaikas tapo pilnamečiu, emancipuotas arba sudarė santuoką)	4
Atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes išnyko priežastys dėl kurių šeimai buvo inicijuota atvejo vadyba	27
Atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes išvyko gyventi į kitą savivaldybę (užsienio valstybę)	8
Atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes tėvams neterminuotai apribota tėvų valdžia ir vaikui nustatyta nuolatinė globa	5

Atsižvelgiant į tai, kad Socialinės paramos centras gauna vis daugiau prašymų inicijuoti atvejo vadybos procesą, gaunamų kreipimųsi dėl atvejo vadybos pasiskirstymas per seniūnijas yra nevienodas, siekiant optimizuoti atvejo vadybininkų krūvius ir suvienodinti šeimų skaičių tenkančiam vienam darbuotojui, atvejo vadybininkai atvejo vadybos procesus koordinuoja keliose seniūnijose.

3 lentelė. Informacija apie suteiktas socialines paslaugas šeimoms 2021 m.

Paslaugų pavadinimas	Suteiktų paslaugų skaičius (vnt.)
Informavimas	8226
Konsultavimas	7631
Tarpininkavimas ir atstovavimas	4688
Transporto organizavimas	117
Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne	76
Lydėjimas į įvairias įstaigas	449
Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas, atkūrimas (savitvarka, sveika gyvensena, namų ruoša, švara virtuvėje ir kitur namuose, maisto pirkimo ir gaminimas)	9960
Asmens higienos ir priežiūros įgūdžių ugdymas ir palaikymas	3700
Darbinių įgūdžių ugdymas	1505
Psichologinės ir psichosocialinės pagalbos organizavimas	1227
Šeimos biudžeto planavimo, pinigų taupymo ir valdymo ugdymas	2046
Tarpininkavimas ieškant busto nuomai, teikiant prašymus socialiniam būstui gauti, apgyvendinant Krizių centre	35

2021 metais Paramos šeimai tarnyboje dirbo 10 socialinių darbuotojų. Socialiniai darbuotojai, vadovaudamiesi atvejo nagrinėjimo posėdžio metu sudarytu Pagalbos planu, teikia pagalbą šeimoms jų socialinėje aplinkoje – lankosi šeimos namuose, tarpininkauja, atstovauja asmenis kitose įstaigose, informuoja, konsultuoja darbo vietoje bei telefonu, padeda šeimoms spręsti kylančius sunkumus.

2021 m. gruodžio 31 d. socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas teikė 90 šeimų, kuriose gyveno 197 vaikai.

Siekiant įvertinti socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę, 2021 m. buvo vertinami socialinių paslaugų teikimo kokybiniai rodikliai – sėkmingų intervencijų, sprendžiant priklausomybės problemas, skaičius; įsidarbinusių asmenų skaičius; lankusių psichologų ar kitų

specialistų konsultacijas dėl konfliktų ir smurto skaičius; šeimų, pagerinusių buitines gyvenimo sąlygas, skaičius; šeimų, kuriose vaikų mokyklos lankomumas pagerėjo ir tėvai daugiau domėjosi vaikų ugdymo procesu, skaičius ir kt.

Teikiant socialinę pagalbą socialinės rizikos šeimoms, jau daug metų pastebima, kad viena aktualiausių šeimos problemų yra tėvų piktnaudžiavimas ir priklausomybė nuo alkoholio, kas lemia vaikų nepriežiūrą, konfliktus ir fizinį bei psichologinį smurtą šeimoje, darbo praradimą, išsiskolinimus ir kt. Atsižvelgiant į tai, didelis dėmesys skiriamas šeimos motyvavimui spęsti šią problemą, šeimos nariai siunčiami pas priklausomybių specialistus, į priklausomybės ligų centrus. Tačiau dažniausiai šeimoje vyrauja ne viena problema, o keletas, pvz., piktnaudžiavimas alkoholiu, konfliktai ir fizinis bei psichologinis smurtas šeimoje, vaikų nepriežiūra ir apleistumas, vaikų mokyklos nelankymas, gaunamų išmokų panaudojimas ne pagal paskirtį, nedarbas, išsiskolinimai už būstą ir kt.

Svarbu pastebėti, kad socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas ir lankantis šeimose, dažnai patiems kyla grėsmė jų fiziniam saugumui, kuomet bendraujama su alkoholi vartojančiais asmenimis.

Socialiniai darbuotojai, atlikdami savo tiesiogines pareigas, 2021 m., kaip ir 2020 m., susidūrė su iššūkiais dėl pandemijos (paslaugų gavėjai, teigdami, jog bijo užsikrėsti COVID-19, vengė įsileisti socialinius darbuotojus į namus, dėl tos pačios priežasties atsisakydavo palydėjimo, tarpininkavimo paslaugų bei vengdavo lankyti siūlomas konsultacijas ir t. t.)

GLOBOS CENTRAS

Globos centras – Zarasų rajono socialinių paslaugų centro padalinys, kuriam Zarasų rajono savivaldybės tarybos 2018 m. vasario 23 d. sprendimu Nr. T-21 „Dėl skyrimo vykdyti Globos centro funkcijas ir Zarasų rajono savivaldybės tarybos 2015 m. gruodžio 18 d. sprendimo Nr. T-210 „Dėl viešosios įstaigos Zarasų rajono socialinių paslaugų centro pertvarkymo į biudžetinę įstaigą Zarasų rajono socialinių paslaugų centrą“ pakeitimo“, Zarasų rajono socialinių paslaugų centrui buvo skirta vykdyti Globos centro funkcijas ir kuris įgyvendina vaiko globėjo (rūpintojo) teises ir pareigas, pagal tarpusavio bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartį perduoda likusį be tėvų globos vaiką prižiūrėti budinčiam globotojui, teikia ir organizuoja socialines paslaugas bei kitą pagalbą pagal poreikį vaikui ir budinčiam globotojui, globėjui (rūpintojui), esant prašymui tėvams ir bendruomeninių vaikų globos namų, bei globos grupės darbuotojams.

Globos centre dirba vienas socialinis darbuotojas (koordinuojantis globą) ir 2 atestuoti socialiniai darbuotojai. 2021 m. atestuoto socialinio darbo kvalifikaciją įgijo Centro darbuotoja.

Globos centras teikia tokias paslaugas:

- Budinčių globotojų, globėjų (rūpintojų) paieška.
- Konsultavimas ir informavimas asmenų, ketinančių tapti budinčiais globotojais, globėjais (rūpintojais), tėvais ar asmenims ketinantiems steigti šeimyną.
- GIMK programos mokymai būsimiems budintiems globotojams, globėjams, globėjams giminaičiams, tėvams.
 - Socialinės - psichologinės konsultacijos: pagalba budintiems globotojams, globėjams (rūpintojams), globėjams (rūpintojams) giminaičiams, tėvių šeimoms sukuriant ir palaikant saugius ir patvarius tarpasmeninius santykius, sprendžiant psichologines asmenybės ir ugdymosi problemas, stiprinant gebėjimą bendrauti, psichologinį atsparumą, vaikų saugumą.
 - Socialinių ryšių su biologine vaiko šeima palaikymas: tarpininkavimas ir atstovavimas užmezgant bei palaikant kontaktą su biologine vaiko šeima ir artimaisiais.
 - Globos koordinatoriaus pagalba: konsultacijos, kaip spęsti šeimoje kylančias problemas, kartu ieškant veiksmingų problemų sprendimo būdų (vaikų auklėjimo, ugdymo, sveikatos priežiūros, buitines tvarkymo, konfliktų sprendimo klausimais) sudarant pagalbos šeimai veiksmų planą.

- Savitarpio pagalbos grupių organizavimas: grupinės diskusijos, skirtos šeimoms, globojančioms vaikus, globėjams giminaičiams, tėviams, budintiems globotojams, šeimynų dalyviams.

- Atestuoti GIMK programos darbuotojai ruošia tėvius, globėjus (rūpintojus), budinčius globotojus ir teikia išvadas dėl pasirengimo prižiūrėti, globoti ir įvaikinti vaikus.

- Mokymai bei konsultacijos bendruomeninių globos namų darbuotojams: organizuoja individualias ar grupines konsultacijas socialiniams darbuotojams, tęstinius mokymus, veda savitarpio pagalbos grupes, esant galimybei – teikia pagalbą.

- Dalyvavimas vaiko laikinosios globos (rūpybos) peržiūrose, atvejo vadybos posėdžiuose ir nuolatinės globos peržiūrose, kai globos centras teikia paslaugas globėjui (rūpintojui) ir (ar) globojamam (rūpinamam) vaikui.

- Laikino atokvėpio paslaugų organizavimas ir (ar) teikimas budintiems globotojams, esant poreikiui bei galimybėms – ir globėjams, nesusijusiems giminystės ryšiais, globėjams giminaičiams, šeimynos dalyviams.

Globos centro darbuotojai paslaugas teikė ne pagal globos nustatymo vietą, o pagal faktiškai globėjo (rūpintojo) gyvenamąją vietą. Paslaugos buvo teikiamos globos centre, apsilankymų namuose metu ir/ar elektroninėmis ryšio priemonėmis.

2021 m. didžiausias paslaugų poreikis buvo globėjų (rūpintojų) senelių šeimose, auginančiose paauglystės amžiaus vaikaičius.

4 lentelė. Teikiamos paslaugos bei pagalba Globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams šeimynos dalyviams ir k.t

Teikiamos paslaugos bei pagalba Globėjams (rūpintojams) ir kt.	Paslaugų gavėjai									
	Norintys tapti budinčiais globotojais	Budintys globotojai	Norintys globoti (rūpintis) vaiku	Globėjas (rūpintojas)	Globėjas (rūpintojas) artimas giminaitis	Norintys tapti šeimynos steigėjais/ dalyviais	Šeimynos steigėjais/ dalyvis	Kiti kartų gyvenantys suaugę šeimos nariai	BVG darbuotojai	Iš viso suteikta paslaugų
Globos koordinatoriaus paslaugos	7	48	2	25	36		34			152
Intensyvi pagalba krizių atveju					5					5
Psichologo konsultacija		64		40	162		34	33		333
Tarnybos atestuoto asmens (GIMK) konsultacija	3	16	20	37	37		18	7	6	144
Tarnybos atestuoto asmens (GIMK) informavimo paslauga	9	1		2	7		1			20
Socialinio darbuotojo paslauga	1	27	3	25	32		14	3		105
Bendradarbiavimas su biologiniais tėvais/ susitikimų skaičius (paslaugos teikia GC)		10		1	1					12

Budinčio globotojo vaiko priežiūros paslaugos, globėjo (rūpintojo) globos kokybės vertinimą		2								2
Kitos suteiktos paslaugos ir pagalba (Globos centre)	8	25	9	16	39		15	15		127
Kitos suteiktos paslaugos ir pagalba (nukreipiant į kitą įstaigą)	1	1			2		2			6
Viso:	29	194	34	146	321	0	118	58	6	906

5 lentelė. Teikiamos paslaugos bei pagalba globojamiems (rūpinamiems) vaikams

Teikiamos paslaugos bei pagalba Globėjams (rūpintojams) ir kt.	Paslaugų gavėjai								Viso:
	Budinčio globotojo prižiūrimas vaikas	Globėjo (rūpintojo) šeimoje globojamas (rūpinamas) vaikas (išskyrus artimųjų giminių šeimoje)	Globėjo (rūpintojo) artimo giminių šeimoje globojamas (rūpinamas) vaikas	Šeimynoje globojamas (rūpinamas) vaikas	Globos Institucijoje globojamas (rūpinamas) vaikas	Įtelių globėjų rūpintojų ar budinčių globotojų šeimoje augantys biologiniai vaikai	Globojamo (rūpinamo) prižiūrimo vaiko biologinės šeimos nariai		
Sudarytų individualių pagalbos vaikui/šeimai planų skaičius per metus	3	2	8	6					19
Globos koordinatoriaus paslaugos	10	8	19	14	2		13		66
Socialinio darbuotojo pagalba	9	15	14	8	1		12		59
Psichologo konsultacija	10	20	29	4		5	7		75
Tarnybos atestuoto asmens (GIMK) konsultacija	6	24	18	22	6				76
Tarnybos atestuoto asmens (GIMK) informavimo paslaugos		2		1					3
Kitos suteiktos paslaugos ir pagalba (Globos centre)	7	6	17	10	1		8		49
Institucijoje globojamam (rūpinamam) vaikui rastų ir Tarnybos teritoriniam skyriui pateiktų galimybių globėjų skaičius					1				1

2021 m. Globos centras buvo sudaręs 3 bendradarbiavimo sutartis su budinčiais globotojais. Nuo 2021 m. sausio 1 d. iki 2021 m. gruodžio 31 d. laikina globa pas budinčius globotojus buvo suteikta 5 vaikams, nuo 6 mėn. iki 12 m.

Zarasų rajone vaikus globoja dvi šeimynos. 2021 m. jose globojama buvo globojama 11 vaikų.

2021 m. 1 vaikui teikiama laikina Globa (rūpyba) pas globėją (rūpintoją) ir 5 vaikams suteikta laikina globa pas Globėjus (rūpintojus) artimų giminaičių šeimoje.

2021 metais vienam vaikui laikinos globos paslaugos teikiamos teikimas kitame rajone gyvenančio budinčio globotojo šeimoje.

Nuolatinė globa (rūpyba) teikiama 5 vaikams pas globėjus (rūpintojus).

Nuolatinė globa (rūpyba) pas Globėjus (rūpintojus) susijusius su vaiku artimais giminystės ryšiais teikiama 11 vaikų.

2021 m. buvo gauta 12 prašymų dalyvauti GIMK programos mokymuose, siekiant tapti budinčiais globotojais, globėjais (rūpintojais). Didžiausia problema su kuria susiduria šiandien Zarasų globos centras – globėjų (rūpintojų) trūkumas vaikams nuo 10 m. iki 16 m. amžiaus.

Mokymai pagal Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programą GIMK

- Mokymai pagal Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programą organizuoti mišriai grupei (asmenims, ketinantiems globoti (rūpintis), įvaikinti vaiką, budintiems globotojams. Dalyvių skaičius grupėje pagal Pagrindinę mokymų dalį (7 užsiėmimai) – 8 asmenys/ 6 šeimos, iš jų 1 asmuo mokymų nebaigė. Pagal Specializuotą dalį (6 užsiėmimai) – 3 asmenys/3 šeimos.

Specializuotos dalies užsiėmimų skaičius ir kam buvo vedami: 6 užsiėmimai, vedami buvo asmenims siekiantiems tapti budinčiais globotojais.

- Parengta išvadų „Dėl pasirengimo vaiko globai (rūpybai), įvaikinimui, budinčio globotojo, šeimynos steigėjo ir/ar dalyvio veiklai – 6, iš jų – 0 neigiama., 1 asmuo nuo išvados rengimo atsisakė. 2021 m. parengtos 2 Lietuvos Respublikoje gyvenančio fizinio asmens tinkamumo priimti vaiką laikinai svečiuotis rekomendacijos

- Budinčio globotojo, globėjo (rūpintojo) vykdomos veiklos kokybės vertinimas – 1.

- Tęstiniai mokymai- kiek grupių ir kiek asmenų dalyvavo pravedta viena grupė, kurioje dalyvavo

- Artimųjų giminaičių mokymai – 1 grupė, 6 užsiėmimai

- Savipagalbos grupės užsiėmimų vyko – 10, jose dalyvavo 14 asmenų. Susitikimų metu esami ir būsiami globėjai (rūpintojai) dalinosi asmenine patirtimi, rūpinimais klausimais, sprendė iškilusias programas. Buvo organizuojami bendri susitikimai su globėjais (rūpintojais) ir jų šeimos nariais, globojamais (rūpinamais) vaikais.

Paskutiniiais metais vaiko globėjų (rūpintojų) parengimo tendencijos išlieka panašios: norinčių globoti ar įvaikinti skaičius nepakankamas, mažai kintantis, pareiškėjų, nesusijusių su vaiku artimais giminystės ryšiais, skaičius didesnis nei giminaičių.

Kaip ir visoje Respublikoje nedidėjo pareiškėjų, norinčių globoti paauglius, neįgalius ar turinčius elgesio ir emocijų sutrikimų vaikus, skaičius. Nedidėjo ir budinčių globotojų skaičius. Tapti budinčiais globotojais pareiškė norą: 2021 m. 3 asmenys. Manoma, kad tokią situaciją įtakojo neigiamas visuomenės požiūris į vaiko globos sistemos pertvarką, plačiai žiniasklaidos išviešintos nesėkmingos globos istorijos bei informacijos apie naujas globos formas trūkumas.

Globėjų (rūpintojų), tėvių ir budinčių globotojų paieška bei Globos centro veiklos viešinimas

- Publikuoti 2 straipsniai rajono spaudoje ir kitoje spaudoje apie vaiko globos aktualijas:

- Platinta reklaminė atributika (lankstinukai, knygutės, balionai) Zarasų miesto renginiuose, rajono įstaigose;

- Dalyvauta 2021 m. 2 miesto renginiuose: „Vaikų gynimo diena“ ir „Miesto šventėje“ ir nacionaliniame Globėjų sąskrydyje Kaune;

- Organizuoti Globėjų savaitės renginiai: užsiėmimai šeimoms „Zarasaičio“ ežero paplūdimyje, filmo „Gegučių vaikai“ peržiūra ir aptarimas, Padėkos dienos „Už meilę vaikui“, Šv. Mišios Zarasų Švč. Mergelės Marijos Ėmimo į dangų bažnyčioje.

- Pagamintas reklaminis staliukas su logotipais, Globos centro iškaba;
- Organizuota Atvirų durų diena Zarasų SPC;
- Sukurtas puslapis „Vaikai yra vaikai. Zarasai“

<https://www.facebook.com/vaikaiyravaikai.lt>

- Socialiniame „Facebook“ tinklalapyje ir įstaigos internetinėje svetainėje skelbta informacija apie Globėjų savaitės renginius, GIMK mokymus, kvietimas į savipagalbos grupes, globėjų paieška konkrečioms vaikams informacija apie teikiamas paslaugas bei kita aktuali informacija vaiko globos klausimais; savivaldybės internetinėje svetainėje skelbta informacija apie GC organizuojamus renginius;

- vaikų globos aktualijos viešintos vietos bendruomenėje įvairių susirinkimų metu, atvejo vadybos posėdžiuose, bendradarbiaujant su visų seniūnijų socialiniais darbuotojais, ugdymo įstaigų specialistais;

Zarasų rajono socialinių paslaugų centras pasirašė Bendradarbiavimo sutartį su Visuomenine organizacija „Tėvai prieš narkotikus“ Visagino miesto padaliniu siekiant pagerinti globėjams (rūpintojams), šeimynos dalyviams, budintiems globotojams, tėviams bei kitiems asmenims šias su vaiko globa (rūpyba) ir įvaikinimu susijusias paslaugas. Centras kartu su nevyriausybine organizacija parengė projektą „Noriu augti ir gyventi šeimoje, kuri finansuoja SADM.

Globos centro specialistai nuolat bendravo ir bendradarbiavo su kitų savivaldybių tarnybomis ir jų specialistais, globėjais (rūpintojais), buvo keičiamasi informacija apie galimus globoti (rūpinti) vaikus, dalintasi metodine medžiaga, patirtimi. Savo žinias, gebėjimus ir įgūdžius specialistai tobulino mokymuose, seminaruose, konferencijose.

PAGALBA Į NAMUS

Socialinė priežiūra (pagalbą į namus). Asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje, rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime; šeimos nariams, prižiūrintiems asmenis su negalia, senyvo amžiaus asmenis, turėti laikiną atokvėpį.

Paslaugų gavėjai: suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinę riziką patiriančios šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, kiti asmenys ir jų šeimos (laikiniai dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekę asmenys). Paslaugos teikiamos asmens namuose.

Pagalbos į namus paslaugų tikslai:

- siekti, kad vyresnio amžiaus, neįgalūs asmenys kuo ilgiau gyventų savo namuose, šeimose, bendruomenėje.
- užtikrinti pagalbą į namus paslaugų vienodą prieinamumą kaimo ir miesto žmonėms.

Pagalbos į namus paslaugų sudėtis konkrečiam paslaugų gavėjui gali būti skirtinga, atsižvelgiant į asmens poreikius, bet turi susidėti ne mažiau kaip iš 3 paslaugų. Paslaugų sudėtis pasirenkama iš Socialinių paslaugų kataloge išvardinto pagalbą į namus paslaugos komplekto.

Paslaugų sudėtis: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, maitinimo organizavimas (kai maistas pristatomas iš kitų tarnybų) arba maisto produktų nupirkimas, pristatymas ir pagalba ruošiant maistą, pagalba buityje ir namų ruošoje (skalbiant, tvarkant namus, apsiperkant, rūpinantis asmens higiena ir kt.), lydėjimas į įvairias įstaigas, kitos paslaugos, reikalingos norint asmeniui sudaryti galimybes gyventi savo namuose.

Pagalbos į namus paslaugos konkrečiam asmeniui gali būti skirtingos, atsižvelgiant į jo poreikius, bet jų turi būti ne mažiau kaip 3.

Mūsų darbuotojai padeda rūpintis asmens higiena ir kūno priežiūra, sutvarko arba padeda sutvarkyti gyvenamąją patalpą, nuperka ir atneša maisto produktus, pagamina maistą, padeda pavalgyti, pakviečia gydytoją, palydi į gydymo įstaigą, išrašo ir nuperka vaistus, atlieka ūkinius darbus, vykdo įvairius pavedimus ir teikia kitas bendrąsias socialines paslaugas.

Pagalbos į namus paslaugos 2021 m. buvo teikiamos 141 Zarasų miesto ir rajono neįgaliems, pagyvenusiems asmenims. 2021 m. gruodžio 31 d. pagalbos į namus paslaugas gauna 112 asmenų. 2021 m. nutrauktos pagalbos į namus paslaugų sutartis su 29 asmenimis. Dažniausiai sutartys nutraukiamos paslaugų gavėjui mirus. 2021 m. naujai sudarytos 25 paslaugų sutartys.

6 lentelė. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų pasiskirstymas seniūnijose

Seniūnija	Zarasų miesto seniūnija	Dusetų seniūnija	Antalieptės seniūnija	Turmanto seniūnija	Imbrado seniūnija	Salako seniūnija	Degučių seniūnija
Pagalbos į namus paslaugų gavėjų skaičius	52	24	5	11	6	8	6

Pagalbos į namus paslaugų sąrašą ir kainas tvirtina Zarasų rajono savivaldybės taryba.

Mokestis už pagalbos į namus paslaugas nustatomas atsižvelgiant į asmens (šeimos) pajamas, todėl galutinė bendra pagalbos į namus paslaugų kaina apskaičiuojama pritaikius kiekvienam paslaugų gavėjui mokėjimo lengvatas atsižvelgiant į asmens (šeimos) pajamas.

Asmeniui (šeimai), kurio pajamos (vidutinės šeimos pajamos tenkančios vienam šeimos nariui) yra lygios ar mažesnės už valstybės remiamų pajamų dvigubą dydį, pagalbos į namus paslaugos teikiamos nemokamai.

Konkrečiam asmeniui teikiamų paslaugų sudėtis nurodoma Pagalbos į namus paslaugų teikimo ir apmokėjimo sutartyje.

DIENOS SOCIALINĖS GLOBA ASMENS NAMUOSE

Dienos socialinė globa ir **integrali pagalba** (socialinės globos ir slaugos) asmens namuose paslaugos.

Dienos socialinė globa - tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu.

Dienos socialinės globos paslaugos asmens namuose teikiamos asmenims su sunkia negalia, kuriems nustatytas nuolatinės slaugos poreikis:

- darbingo amžiaus asmenims nuo 18 metų, kurie teisės aktų nustatyta tvarka pripažinti nedarbingais ir jiems nustatytas specialusis nuolatinės slaugos poreikis bei fizinis ir socialinis nesavarankiškumas (neteikiama turintiems psichikos sutrikimų);

- specialusis nuolatinės slaugos poreikis bei fizinis ir socialinis nesavarankiškumas (neteikiama turintiems psichikos sutrikimų).

- vaikai su negalia, kuriems teisės aktų nustatyta tvarka yra nustatytas specialusis nuolatinės slaugos poreikis bei fizinis ir socialinis nesavarankiškumas.

Tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu. Paslaugų gavėjai suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys.

2017 m. pradėjus įgyvendinti Integralios pagalbos į namus projektą, socialinės globos paslaugos teikiamos kompleksiskai, pagalba susideda iš dvejų dalių:

- dienos socialinė globa asmens namuose – tai visuma socialinių paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė pagalba namuose dienos metu.

▪ slauga asmens namuose – tai asmens sveikatos priežiūros paslaugos, teikiamos asmeniui namuose, siekiant užtikrinti paslaugų prieinamumą ir tęstinumą, tenkinant asmens slaugos poreikius namų sąlygomis.

Dienos socialinės globos namuose paslaugas organizuoja ir kontroliuoja socialiniai darbuotojai, dienos socialinės globos namuose paslaugas tiesiogiai asmeniui teikia socialinio darbuotojo padėjėjai.

Slaugos paslaugas organizuoja ir kontroliuoja slaugytojai, slaugos paslaugas tiesiogiai asmeniui teikia slaugytojo padėjėjai, masažo specialistai.

Dienos globos ir slaugos paslaugų trukmė nustatoma individualiai vertinant poreikį, atsižvelgiant į asmens sveikatos būklę, socialinę ir fizinę savarankiškumą, gyvenimo ir buities sąlygas bei šeimos narių galimybes padėti.

Integralios pagalbos namuose trukmė:

Dienos socialinė globa teikiama nuo 2 iki 4 valandų per dieną, iki 5 darbo dienų per savaitę asmens namuose. Valandų poreikį nustato socialinis darbuotojas apsilankymo pas asmenį namuose metu, suderinęs su pageidaujančiu gauti paslaugas asmeniu (jo globėju, rūpintoju arba asmeniui atstovaujančiu suaugusiu šeimos nariu).

Slaugos paslaugos teikimo trukmę nustato slaugytojas pirmo apsilankymo pas asmenį namuose metu, suderinęs su pageidaujančiu gauti paslaugas asmeniu (jo globėju, rūpintoju arba asmeniui atstovaujančiu suaugusiu šeimos nariu), bet ne ilgiau kaip 4,5 valandas per dieną, iki 5 darbo dienų per savaitę asmens namuose.

Asmenys už Dienos socialinę globą moka pagal Zarasų rajono savivaldybės tarybos patvirtintą dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos vienos valandos kainą, atsižvelgiant į paslaugos trukmę, poreikį ir pajamas. Slaugos paslaugos asmenims teikiamos nemokamai.

2021 m. dienos socialinė globa kliento namuose buvo teikiama 27 nuolatinę slaugą turintiems Zarasų miesto ir rajono gyventojams.

Zarasų rajono socialinių paslaugų centro socialiniai darbuotojai teikė asmenims gyvybiškai svarbias paslaugas, kad asmuo galėtų oriai gyventi savo namuose. Klientų artimieji buvo konsultuojami apie specialius neįgalių ir senyvo amžiaus asmenų poreikius pagal šiuo metu galiojančius įstatymus, apmokėjimo už socialines paslaugas tvarką. Tarpininkauta tarp įvairių institucijų siekiant produktyviai suteikti socialines paslaugas. Įstaigoje pastoviai kaupiami duomenys apie teikiamų socialinių paslaugų poreikį.

Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugas teikia lankomosios priežiūros specialistai dirbantys Zarasų mieste ir penkiose seniūnijose.

Mažėjant Zarasų rajono gyventojų skaičiui, Zarasų mieste ir Dusetų seniūnijoje klientų skaičius išlieka pastovus arba auga, kaimiškose seniūnijose klientų skaičiaus mažėja.

LAIKINO APGYVENDINIMO PASLAUGOS

Laikino apgyvendinimo paslaugos – tai laikinos nakvynės, socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo bei kitų būtinųjų paslaugų (asmens higienos, buitinių ir kt.) suteikimas asmenims, neturintiems gyvenamosios vietos ar dėl kitų priežasčių negalintiems ja naudotis, siekiant atkurti savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę. Laikino apgyvendinimo paslaugos teikiamos Nakvynės namuose.

2021 m. pradžioje Nakvynės namuose gyveno 13 asmenų: vienišų darbingo amžiaus, bet nedirbančių, neįgalių, pensinio amžiaus, grįžusių iš įkalinimo įstaigų.

Laikiniai buvo apgyvendinti 5 asmenys, nuo 1-3 parų iki 6 mėn.

2021 m. m. Nakvynės namuose gyveno 15 asmenų, iš jų: 5 asmenys su negalia, 4 pensinio amžiaus asmenys, 3 asmenys grįžę iš laisvės atėmimo vietų.

7 lentelė. Laikino apgyvendinimo paslaugų gavėjų trukmė Nakvynės namuose

Rodiklio pavadinimas	1-3 paros	1-3 mėn.	4-6 mėn.	6-12 mėn.	1-2 m.	2-3 m.
Gyventojų skaičius	1	2	2	3	6	4

Nakvynės namų darbuotojai teikia socialinę priežiūrą, rūpinasi klientų integravimu į visuomenės gyvenimą. Daug problemų sukelia klientai, vartojantys svaigalus. Daugelis piktybiškai naudojami savo išskirtine padėtimi. Dažnai tokie klientai reikalauja tik sau asmeniškai išskirtinių teisių, užmiršdami apie savo pareigas. Nakvynės namų gyventojai piktybiškai neieško darbo, nors ir trumpalaikio, nes tada už pragyvenimą Nakvynės namuose reikia mokėti daugiau. Pasak klientų, jiems neapsimoka dirbti. Nestoja į eilę būstui gauti, nes už jį irgi reikės mokėti daugiau nei Nakvynės namuose.

Atsižvelgiant į Socialinių paslaugų katalogą, gavėjams, socialinės rizikos suaugusiems ar senyvo amžiaus asmenims buvo suteikta: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, apgyvendinimas, minimalių buitinių ir asmeninės higienos paslaugų organizavimas (virtuvėlė, dušas, skalbimo paslaugos ir t. t.), kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, bendraujant ir pan.), darbinių įgūdžių ugdymas, esant poreikiui, sveikatos priežiūros paslaugų, kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.

Nakvynės namų gyventojams buvo organizuojamos sveikatos priežiūros paslaugos, 2 asmenims sutvarkyti dokumentai vykstant į NDNT komisiją, poreikiams nustatyti.

Dirbant su Nakvynės namų klientais buvo daugiau akcentuota į klientų savarankiškumą ir atsakingumą už savo gyvenimo kokybę. Klientai skatinami savarankiškai priimti reikiamus sprendimus, atkurti tarpusavio normalų bendravimą, pagalbą savo kaimynui. Daugelis klientų turi priklausomybę nuo alkoholio, todėl su klientais organizuojami individualūs pokalbiai skatinant klientą kreiptis pas specialistus.

Kas mėnesį buvo sudaromas planas/grafikas bendrų patalpų, kambarių tvarkymui, šiukšlių išnešimui. Organizuotas laisvalaikis. Dalyvavo įvairiuose įstaigos renginiuose, susitikimuose su įvairių organizacijų atstovais. Organizuoti įvairiomis temomis pokalbiai prie arbatos. Visi metų pradžioje suplanuoti renginiai įvyko. Daug dėmesio buvo skirta gyventojų bendravimui su Vaikų dienos centru. Vyko bendri renginiai kartu su VSPC Globos skyriaus gyventojais. Ypatingas dėmesys buvo skirtas darbo terapijai, kuri vyko aplink Nakvynės namų teritoriją. Užimtumo projekte dalyvavo 2 Nakvynės namų gyventojai.

Pastebėta, kad ilgalaikiai Nakvynės namų gyventojai pakeitė požiūrį į daugelį dalykų, tokių, kaip rūkymas, alkoholio vartojimas, pradėjo daugiau skirti dėmesio savo sveikatai bei įgijo naujų ir naudingų žinių socialinių darbuotojų padėjėjų dėka.

Nakvynės namų gyventojai buvo skatinami teikti prašymus socialiniam būstui gauti. Vienas gyventojas gavo, kiti dar laukiančiųjų eilėje.

2021 m. užtikrinant darbuotojų saugumą darbuotojų apsaugai įrengtos stebėjimo kameros bendro naudojimo patalpose: koridoriuje, prie įėjimo į Nakvynės namus, Centro teritorijoje, tai būtina siekiant užtikrinti Nakvynės namų darbuotojų ir gyventojų saugumą, kadangi klientų elgesys dažnai būna neadekvatus ir neprognozuojamas.

Daug problemų sukelia klientai, vartojantys svaigalus ir turintys psichikos sveikatos sutrikimų. Kai kurie klientai reikalauja tik sau asmeniškai išskirtinių teisių, užmiršdami apie savo pareigas. Tokie klientai kreipiasi per įvairių įstaigų darbuotojus ir iškraipydami tikrus faktus skundžiasi apie blogas gyvenimo sąlygas, bet patys nemotyvuoti keisti savo gyvenimo būdo.

Dirbant su Nakvynės namų klientais buvo daugiau akcentuota į klientų savarankiškumą ir atsakingumą už savo gyvenimo kokybę. Klientai skatinami savarankiškai priimti reikiamus sprendimus, atkurti tarpusavio normalų bendravimą, pagalbą savo kaimynui. Daugelis klientų turi priklausomybę nuo alkoholio, todėl su klientais organizuojami individualūs pokalbiai, skatinant klientą kreiptis pas priklausomybės specialistus arba į Anoniminių alkoholikų klubą. Buvo nukreipti 2 klientai. 2 paslaugų gavėjai turi psichikos sveikatos sutrikimų, buvo suorganizuotas tarpinstitucinis susirinkimas, kaip darbuotojams elgtis su tokiais klientais.

Problemos: Teikiant paslaugas iškilo problema dėl klientų sveikatos ir gyvybės: keletas gyventojų turi nuolat gydytis Psichikos sveikatos centre, bet jie gydosi epizodiškai, o tai turi įtakos jų agresyviai elgesiui.

INTENSYVIOS KRIZIŲ ĮVEIKIMO PAGALBOS PASLAUGOS

2021 m. Laikino apgyvendinimo paslaugos buvo teikiamos Laikinuose mamos ir vaiko gyvenimo namuose. Nuo 2021m. liepos 1 d. dienos Laikini mamos ir vaiko gyvenimo namai buvo pakeisti į Krizių centrą kur teikiamos Intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos.

Krizių centro veiklos tikslas – padėti asmenims (šeimoms) spręsti krizines situacijas, šalinti jų sukeltas pasekmes ir mažinti krizinių situacijų poveikį asmens (šeimai) gyvenimui, siekiant atkurti savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę, asmeniui (šeimai) užtikrinant reikalingų paslaugų, atitinkančių asmens (šeimai) individualius poreikius ir skirtų spręsti krizines situacijas ir jų sukeltas pasekmes bei mažinti šių pasekmių poveikį asmens (šeimai) gyvenimui, teikimą.

2021 m. apgyvendinimo ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos suteiktos 19 asmenų: 11 suaugusių asmenų ir 8 vaikams.

8 lentelė. Paslaugų gavėjų skaičiaus kaita 2021 metais

Paslaugos pavadinimas	Paslaugų gavėjų skaičius 2021 m. pradžioje		Paslaugų gavėjų skaičius kuriems 2021 m. pradėtos teikti paslaugos		Paslaugų gavėjų skaičius kuriems 2021 m. nutrauktos paslaugos		Paslaugų gavėjų skaičius 2021 m. pabaigoje	
	Suaugę asmenys	Vaikai	Suaugę asmenys	Vaikai	Suaugę asmenys	Vaikai	Suaugę asmenys	Vaikai
Laikino apgyvendinimo	3	3	7	4	1	2	9	4
Intensyvi krizių įveikimo pagalba			7	4	1	2	9	4

Pagrindinės šeimų problemos, dėl kurių buvo kreiptasi į Krizių centrą : smurtas artimoje aplinkoje ir tarpusavio santykių problemos šeimoje, tėvystės įgūdžių stoka, gyvenamojo būsto problema, teikiant vaikams laikiną priežiūrą kartu teisėtų vaiko atstovu ir kt.t.

2021 metais paslaugos buvo teikiamos šeimoms, kurių VVTAIT sprendimu buvo paskirtos vaiko laikinosios priežiūros priemonės institucijoje 2 šeimoms. Apgyvendinus šeimas Krizių centre ir suteikus intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugas buvo stengiamasi išvengti vaikų paėmimo iš šeimos, smurto moterų ir vaikų atžvilgiu, bei socialinės atskirties.

Krizių centre buvo suteiktos apgyvendinimo ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos 1 šeimai (1 vaikas), neturinčiai nuolatinio gyvenamojo būsto. 2021 m. paslaugos buvo teikiamos 2 suaugusiems asmenims (su 1 vaiku), kurie turėjo priklausomybės ligų ir dėl šios priežasties negebėjo savarankiškai pasirūpinti vaikais savo gyvenamojoje aplinkoje.

9 lentelė. Apgyvendinimo ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugų teikimo ir nutraukimo priežastys

Rodikliai	Paslaugų gavėjų skaičius		
	Suaugę asmenys	Vaikai	
Pagrindinės paslaugų teikimo priežastys	Smurtas ir tarpusavio santykių problemos šeimoje	9	7
	Gyvenamojo būsto problema	9	5
	VVTAIT sprendimu buvo taikyti vaiko laikinosios priežiūros priemonę apgyvendinant vaiką (-us) su vienu iš biologinių vaiko tėvų	2	3
Paslaugų nutraukimo priežastys	Išsprendus problemas, dėl kurių buvo teikiamos paslaugos		
	Paslaugų gavėjui atsisakius teikiamų paslaugų, dar neišsprendus problemų	1	2

Paslaugos teikiamos nuo 6 mėn. iki 2 m. ir daugiau. Apgyvendintiems asmenims buvo teikiama pagalba sprendžiant pačias sudėtingiausias problemas, kurių jie neįstengė savarankiškai įveikti savo gyvenamojoje aplinkoje. Sudėtingiausia buvo spręsti smurtą šeimoje patyrusių moterų, praradusių socialinius įgūdžius ir netekusių gyvenamojo būsto, problemas.

Pastebėta, kad šeimos, neturinčios gyvenamojo būsto, sunkiai jį suranda, nes pajamos mažos, dirbti negali ar nenori, maži vaikai, o vaikų darželių darbo grafikas neatitinka siūlomo darbo grafiko. Darbo pasirinkimą sąlygoja žemas asmenų išsilavinimas, neturi išgytos specialybės. Ypač sudėtinga vienišoms mamoms. Dažnai moterys, patyrusios smurtą artimoje aplinkoje, vėl grįžta gyventi pas smurtautoją.

Teikiant paslaugas išaiškėjo ir daugiau problemų, kurių asmuo pats neidentifikavo arba nepripažino: socialinių bei tėvystės įgūdžių trūkumas, priklausomybės. Krizių centre suteikta galimybės gauti priklausomybės specialisto pagalbą. Nutraukus apgyvendinimo paslaugas, be artimųjų paramos tokioms šeimoms išgyventi sudėtinga. Daugiausia pagalbos paslaugų gavėjams prireikė ugdant jų tėvystės įgūdžius, tarpininkaujant ir lydint į įvairias institucijas, padedant susirasti darbą. Apgyvendintų šeimos narių tarpe buvo ir negalią turinčių asmenų.

Apgyvendinimo paslaugą sudarė: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas (teikiant/ruošiant dokumentus įvairioms įstaigoms ir institucijoms, kreipiantis pas gydytojus, teisininkus) ir atstovavimas, apgyvendinimas, psichologinė pagalba, minimalių buitinių ir asmens higienos paslaugų organizavimas, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas, darbinių įgūdžių ugdymas.

Vadovaujantis Krizių centro vidaus tvarkos taisyklėmis ir siekiant ugdyti darbinius įgūdžius, paslaugų gavėjos pagal atskirą grafiką tvarkė Krizių centro patalpas bei aplinką.

Gyvenimo įgūdžių ugdymo užsiėmimų metu moterys mokėsi bendravimo įgūdžių, susipažino su vaikų auklėjimo būdais, praplėtė žinias apie priklausomybes, mokėsi įveikti ir spręsti konfliktus. Per lytiškumo ugdymo užsiėmimus buvo suteiktos žinios apie lytinę sveikatą, neštumo planavimą. Šeimos nariams buvo teikta informacija ir rekomendacijos kaip planuoti savo pajamas ir išlaidas, planuoti dienos darbus, vaikų dienotvarkę.

Krizių centre teikiamos individualios psichologo paslaugos vaikams ir suaugusiems asmenims. Suteikta 40 individualių psichologo konsultacijų, iš jų: 41 suaugusiam asmeniui, 7 vaikams. Psichologinės konsultacijos buvo teikiamos įvairiais klausimais: suaugusiųjų tarpusavio bendravimo, emocinių problemų, vaiko ir tėvo (mamos) tarpusavio santykių, psichologinio ir fizinio smurto, priklausomybių, pasitikėjimo savimi. Taip pat paliestos šios problemos: konfliktų sprendimas šeimoje, seksualinė prievarta ar išnaudojimas, įtampos ir streso įveikimas, vertybių ir tikslų formavimas, motyvacijos kėlimas, elgesio ribų nustatymas, sprendimų priėmimas. Vaikai psichologo konsultacijas lankė kartu su tėvais ir vieni.

IV SKYRIUS PROJEKTINĖ VEIKLA

2016 m. spalio 5 d. Zarasų rajono socialinių paslaugų centras su Europos socialinio fondo agentūra pasirašė projekto „Integrali pagalba į namus Zarasų rajone“ finansavimo ir administravimo sutartį Nr. 08.4.1-ESFA-V-418-04-0037. Projektas finansuojamas Europos socialinio fondo lėšomis pagal 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 8 prioriteto „Socialinės įtraukties didinimas ir kova su skurdu“ įgyvendinimo priemonę Nr. 08.4.1-ESFA-V-418 „Integrali pagalba į namus“.

Projektui įgyvendinti skirta **156000 Eur**. Projekto trukmė - 32 mėnesiai (nuo 2016 m. spalio 5 d. iki 2019 m. birželio 4 d.).

Projekto tikslas - Zarasų mieste ir rajone sukurti Integralios pagalbos (socialinės globos ir slaugos paslaugų) į namus modelį, kuris užtikrintų kompleksinę pagalbą neįgaliesiems darbingo amžiaus ir senyvo amžiaus asmenims, bei padėtų šeimos nariams, prižiūrintiems savo artimuosius, derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus. Projekto „Integrali pagalba į namus Zarasų rajone“ įgyvendinimo metu dirba specialistų komandos (slaugytojas, slaugytojo padėjėjai,

socialinis darbuotojas, masažuotojas, socialinio darbuotojo padėjėjai). Integrali pagalba buvo numatyta teikti Zarasų miesto ir rajono neįgaliems ir senyvo amžiaus gyventojams, paslaugas gautų **20 asmenų**.

2019 m. vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2019 m. balandžio 5 d. raštu Nr. (21.12.15-22) SD - 1809 „DĖL PAPILDOMO FINANSAVIMO“ įgyvendinamam Projektui „Integrali pagalba į namus Zarasų rajone“ kodas 08.4.1-ESFA-V-418-04-0037 buvo skirta papildoma finansavimo suma **62 400 Eur**, nustatant projekto sutartyje veiklų pratęsimą iki **2020 m. gegužės 5 d.** Bendra projekto „Integrali pagalba į namus Zarasų rajone“ kodas 08.4.1-ESFA-V-418-04-0037 suma po papildomo finansavimo - **218 400,00 Eur**, projekto trukmė - **nuo 2016 m. spalio 5 d. iki 2020 m. gegužės 5 d.**

Vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2020 m. sausio 14 d. raštu Nr. (21.12.15E-22) SD - 177 „Dėl papildomo finansavimo skyrimo Zarasų rajono socialinių paslaugų centro įgyvendinamam projektui“ **nuo 2020 m. gegužės 6 d.** projektui buvo skirta papildoma finansavimo suma **98 540 Eur**, ir jo veiklų įgyvendinimas pratęstas iki 2021 m. gruodžio 31 d. Bendra Projekto vertė su papildomu finansavimu – **316 940 Eur**. Tačiau efektyviai naudojant projektui skirtas lėšas, Zarasų rajono socialinių paslaugų centrui, atsirado galimybė Projekto įgyvendinimo laikotarpį pratęsti iki 2022 m. balandžio 30 d.

Projektas įgyvendinamas jau 5 metus. Nuo 2017 m. sausio mėn. iki 2021 m. gruodžio 31 d. Integralios pagalbos paslaugas gavo 54 asmenys, Zarasų mieste, Dusetų, Salako, Degučių, Imbrado, Antazavės seniūnijose.

Nuo 2020 m. Zarasų rajono socialinių paslaugų centras dalyvauja projekte „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“ Nr. 08.4.1.-ESFA-V-421-01-0001. Projekto tikslas – didinti Lietuvos socialinių paslaugų kokybę, taikant Savanoriškos Europos socialinių paslaugų kokybės sistemos (Voluntary European Quality Framework for Social Services) reikalavimus.

Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema (EQUASS) yra sertifikavimo sistema, skirta socialinių paslaugų kokybės užtikrinimui ir kontrolei. EQUASS Assurance ženklas garantuoja paslaugų teikimo kokybę. Pagal EQUASS programas teikiamos visapusiškos paslaugos kokybės gerinimo, skatinimo, pripažinimo ir sertifikavimo srityse, kuriose laikomasi socialinėms paslaugoms Europoje keliamų kokybės reikalavimų. Socialinių paslaugų kokybė yra tokia pat būtinybė kaip sveikatos priežiūros ar bet kuri kita sritis, užtikrinanti mūsų gyvenimo kokybę. Kokybė neegzistuoja pati savaime, ją kuria organizacija, darbuotojai ir paslaugų gavėjai bei partneriai kartu. Ji privalo būti pagrįsta įrodymais ir tai nėra skambūs žodžiai – misija įmanoma. Šiandien turime galimybę socialines paslaugas perkelti į naują europinės kokybės standarto lygmenį diegdami kokybės sistemą EQUASS. Tai būtent socialinėms paslaugoms skirta kokybės sistema. Pagrindinis jos privalumas – galime išmatuoti suteiktą paslaugą ir matyti jos naudą. Juo labiau, kad socialines paslaugas teikiančių įstaigų steigėjai, socialinių paslaugų užsakovai iš paslaugų tiekėjų reikalauja aiškių rezultatų. Tad paslaugos turi tapti aiškios ir išmatuojamos.

Kalbėdami apie paslaugų kokybę, visų pirma turime suprasti, kad paslauga turi būti profesionali, orientuota į rezultatus. Tam reikia turėti ir tam tikrus jos matavimo įrankius ir mokėti kaip juos panaudoti. EQUASS pagrindinis privalumas yra tas, kad jo pagalba galime išmatuoti paslaugą.

Dalyvauti EQUASS kokybės sistemos diegime paskatino noras siekti aukštos paslaugų kokybės kultūros ir paslaugų kompleksškumo, kurios atitiktų paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius, didintų jų socialinę įtrauktį. EQUASS kokybės sistema keičia ne tik įstaigos kultūrą, žinomumą ir užtikrina veiklos kokybę, bet taip pat keičia ir visuomenės požiūrį į socialinių paslaugų tiekėjus, socialinį darbą. Išdrįsti keistis ir keisti yra iššūkis, tačiau tik šis kelias atveria naujas perspektyvas įstaigos veiklos kokybei, žmogaus ir visuomenės gerovei.

EQUASS kokybės vertinimo sistema diegiama Zarasų rajono socialinių paslaugų centro pagalbos į namus ir dienos socialinės globos, asmens namuose padalinyje.

Buvo parengti dokumentai kurie atitinka EQUASS dokumentų standartą:

1. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) kokybės politika
 2. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro darbuotojų ir direktoriaus profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas
 3. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro kompetencijos tobulinimo planas 2021 m.
 4. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) pagalbos į namus ir dienos socialinės globos padalinių, paslaugų gavėjų Teisių chartija
 5. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas
 6. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) etikos kodeksas
 7. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) fizinio, psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo
 8. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro (toliau ZRSPC), pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašas
 9. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) įgalinimo koncepcija
 10. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose, paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija.
- 2021 m. atlikta pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių apklausa. Apklausos tikslas - gauti grįžtamąjį ryšį apie pagalbos namuose ir dienos socialinės globos teikiamų paslaugų kokybę. Klausimyne įvestas vertinimo kriterijus – paslaugos teikiamos paslaugos naudingumas.

Darbuotojai, teikiantys pagalbos į namus ir dienos socialinę globą, nuolat dalyvauja paslaugų kokybės tobulinimo iniciatyvose, kasdieniame darbe prisidedami prie įstaigos vizijos, misijos ir vertybių įgyvendinimo. 2021 metais visiems paslaugų gavėjams ir/ar jų artimiesiems pristatėme EQUASS projektą, pateikdami ir paaiškindami jiems suprantama kalba. Paslaugų gavėjai ir/ar jų artimieji įtraukti ir dalyvauja paslaugų planavime, teikime bei vertinime, bendraudami su savanoriais, pasidalindami savo sukaupta gyvenimiška patirtimi, žiniomis ir istorijomis, integruojami į visuomenę. Veiklos rezultatais pasilyginta su Rokiškio rajono socialinių paslaugų centru, pasidalinta gerąja patirtimi. 2021 metais įgyvendintos su EQUASS konsultantu suderintame EQUASS Assurance 2021 metų diegimo plane numatytos priemonės. Atliktas vidaus auditas, gauta vidaus audito ataskaita ir rekomendacijos tobulinimui. 2022 m. sausio mėn. vyko dviejų dienų išorės auditas, kuriame dalyvavo ne tik įstaigos gyventojai ir darbuotojai, bet ir gyventojų artimieji, socialiniai partneriai bei įstaigos steigėjas.

Įgytas dokumentas įgalins užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę bei nuolatinį tobulinimą, atsižvelgiant į individualius kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius.

Zarasų rajono savivaldybės administracija, Zarasų rajono socialinių paslaugų centras ir Valstybės Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie SAM 2018 m. spalio 30 d. pasirašė Jungtinės veiklos (partnerystės) sutartį Nr. PROJ-JVS-3 (SR-(6.68)-521) įgyvendinant projektą „Vaikų gerovės ir saugumo didinimas, paslaugų šeimai, globėjams (rūpintojams) kokybės didinimas bei prieinamumo plėtra“ kodas Nr. 08.4.1-ESFA-V-405-02-0001.

2018 m. spalio 30 d. buvo pasirašyta Jungtinės veiklos (partnerystės) sutartis įgyvendinant vaikų gerovės ir saugumo didinimo, paslaugų šeimai, globėjams (rūpintojams) kokybės didinimo bei prieinamumo plėtros projektinė sutartis Nr. PROJ-JVS-3(SR (t.68)-521, projekto finansuojamo Europos socialinio fondo lėšomis finansuojamas projektas Nr. 08.4.1-ESFA-V-405-02-0001 „**Vaikų gerovės ir saugumo didinimas, paslaugų šeimai, globėjams (rūpintojams) kokybės didinimas bei prieinamumo plėtra**“ finansuojamo Europos socialinio fondo lėšomis įgyvendinimui. Projekto „Vaikų gerovės ir saugumo didinimas, paslaugų šeimai, globėjams (rūpintojams) kokybės didinimas bei prieinamumo plėtra“ tikslas – įveiklinti Centrą ir didinti jo teikiamų paslaugų prieinamumą ir kokybę Zarasų rajone. Projektas skirtas vaikus auginančioms šeimoms ir globėjams teikti kompleksines paslaugas, siekiant įgalinti šeimą įveikti

iškiliusius sunkumus. Zarasų rajono socialinių paslaugų centrui skirta 78 486,00 Eur su PVM. Sutarties vykdymo terminas buvo numatytas 36 mėn.

2020 m kovo 23 d. buvo pasirašytas papildomas susitarimas Nr. PROJ-JVS-76/2020-03-19 Nr. SR(6.68E)-116, ir Projekto „Vaikų gerovės ir saugumo didinimas, paslaugų šeimai, globėjams (rūpintojams) kokybės didinimas bei prieinamumo plėtra“ įgyvendinimui buvo skirta papildomai 496,50 Eur, bendra projekto suma 78 982,50 Eur., projekto įgyvendinimas pratęstas iki 2022 m. gruodžio 31 d.

2021 m. liepos 1 d. pasirašytas papildomas susitarimas Nr. PROJ-JVS-PROJ-JVS-153 dėl pareigybių skaičiaus, finansuojamų iš projekto lėšų, pakeitimo.

Užimtumo didinimo programą, skirtą nedirbantiems ir socialinę paramą gaunantiems asmenims. Programai įgyvendinti buvo skirta 87 tūkst. Eur. Tačiau projekto eigoje Socialinės apsaugos ir darbo ministerija finansavimą skirtą 2021 m. patikslino ir skyrė 51 tūkst. Eur

Užimtumo didinimo programos tikslai:

- palengvinti ilgą laiką nedirbusių asmenų perėjimą nuo nedarbo prie užimtumo darbo rinkoje;
- suderinti užimtumo skatinimo ir motyvavimo paslaugų bei pinigines socialinės paramos teikimą, integruojant ilgą laiką nedirbusius asmenis į darbo rinką;
- užtikrinti valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų ir (ar) organizacijų, teikiančių užimtumo skatinimo, motyvavimo paslaugas ir piniginę socialinę paramą nedirbantiems asmenims,
- veiklos koordinavimą ir skatinti jų bendradarbiavimą.

Įgyvendinat Užimtumo didinimo programą šių asmenų grupėms yra sudaromos galimybės padidinti gaunamas pajamas, taip užtikrinant kokybiškesnį ir oresnį pragyvenimo lygį. Taip pat didinamas gyventojų užimtumas, integruojant juos į darbo rinką. Tokiu būdu bedarbiai galės atkurti ar įgyti darbinių įgūdžių, didės asmenų motyvacija siekiant ilgalaikio įdarbinimo. Įgyvendinant Užimtumo didinimo programą bus didinama socialinė įtrauktis.

10 lentelė. Projekto dalyvių skaičius mieste ir kaimo seniūnijose

Projekto dalyvių skaičius	2020 m.		2021 m.	
	Mieste	Kaimo seniūnijose	Mieste	Kaimo seniūnijose
	80	32	76	29

Į vykdomos programos veiklą buvo įtraukti 77 ilgalaikiai bedarbiai (10 m. ir daugiau). Programos dalyviai registruoti užimtumo tarnyboje, neturintys tinkamos kvalifikacijos, neturintys arba praradę darbinius įgūdžius. Programos dalyvių amžius nuo 40 m. iki 65 m.

11 lentelė. Projekto dalyvių pasiskirstymas pagal amžių

Projekto dalyvių pasiskirstymas pagal amžių	Nuo 25 m. iki 30 m.	Nuo 30 m. iki 35 m.	Nuo 35 m. iki 40 m.	Nuo 40 m. iki 45 m.	Nuo 45 m. iki 50 m.	Nuo 50 m. iki 55 m.	Nuo 55 m. iki 60 m. ir daugiau
Skaičius	5	2	19	21	16	11	6

Pagrindinis mūsų tikslas, įgyvendinant programą, parengti kiekvienam dalyviui užimtumo skatinimo ir motyvavimo paslaugų teikimo planą, kuris padėtų motyvuoti ilgalaikį bedarbį grįžti į darbo rinką. Planas kiekvienam dalyviui turi būti sudarytas individualiai, atlikus asmens poreikių ir galimybių įvertinimą, ir įgyvendinamas tik gavus dalyvio sutikimą.

12 lentelė. Priežastys kurios įtakoja bedarbystę

Priežastys kurios trukdo rasti darbą	Susisiekimai
	Priklausomybė alkoholiui/narkotinėms medžiagoms
	Įsiskolinimai
	Išsilavinimo stoka
	Psichologinės problemos

Dauguma dalyvių ilgalaikiai piniginės socialinės paramos gavėjai, priklausomi nuo alkoholio ir nuo narkotinių medžiagų, patiriantys socialinę riziką asmenys, turintys didelių sveikatos problemų.

Nedirbančių asmenų atvejo vadybininkas, įvertinęs dalyvių poreikius, organizuoja psichologo paslaugų, pavėžėjimo, priklausomybių specialisto teisininko paslaugų pirkimą..

2021 m. buvo nupirktos psichologo, pavėžėjimo į darbą, priklausomybių specialisto, teisininko paslaugos.

13 lentelė. Suteiktų paslaugų skaičius vienam asmeniui

Suteikta paslauga	2020 m.	2021 m.
	Asmenų gavusių paslaugas skaičius	Asmenų gavusių paslaugas skaičius
Konsultavimas	21	26
Informavimas	15	19
Tarpininkavimas	9	5
Asmeninio asistento paslaugos	2	0
Pavėžėjimo į darbą	3	5
Individualus psichologinis konsultavimas	39	41
Priklausomybių specialisto paslaugos	35	39
Teisininko paslaugos	27	22

V SKYRIUS PERSONALAS

Zarasų rajono savivaldybės tarybos 2018 m. vasario 23 d. sprendimu Nr. T-23 patvirtintas didžiausias leistinas, darbuotojų dirbančių pagal darbo sutartį ir gaunančių darbo užmokestį iš savivaldybės biudžeto, pareigybių skaičius – **45,75**.

Zarasų rajono socialinių paslaugų centro personalas skirstomas: tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbantis ir netiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbantis (administracinis, ūkinis). Tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbančio personalo pareigybių skaičius nustatomas pagal paslaugų gavėjų skaičių, amžiaus ir negalios pobūdį, vadovaujantis darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvais.

2021 m. rugpjūčio mėn. buvo parengtas ir patvirtintas Zarasų rajono socialinių paslaugų centro darbuotojų ir direktoriaus profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas.

Pagrindinis kvalifikacijos tobulinimo tikslas – sudaryti sąlygas ir skatinti Centro darbuotojus įgyti ir plėtoti savo kompetencijas siekiant užtikrinti aukštą teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Numatyti pagrindiniai profesinės kompetencijos tobulinimo uždaviniai:

- išsiaiškinti Centro darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimosi poreikius
- tenkinti Centro darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimosi poreikius gauti

kokybiškas profesinės kompetencijos tobulinimosi paslaugas, sudaryti sąlygas dalyvauti profesinės kompetencijos tobulinimosi renginiuose

- skatinti, kad darbuotojai profesinės kompetencijos tobulinimosi metu įgytas žinias ir gebėjimus aktyviai taikytų savo praktinėje veikloje ir gerintų teikiamų socialinių paslaugų kokybę

- didinti darbuotojų atsakomybę už darbo rezultatus, skatinti domėtis ir diegti socialinio darbo naujoves ir kūrybiškai, sėkmingai dirbti, sprendžiant visuomenėje kylančias socialines problemas

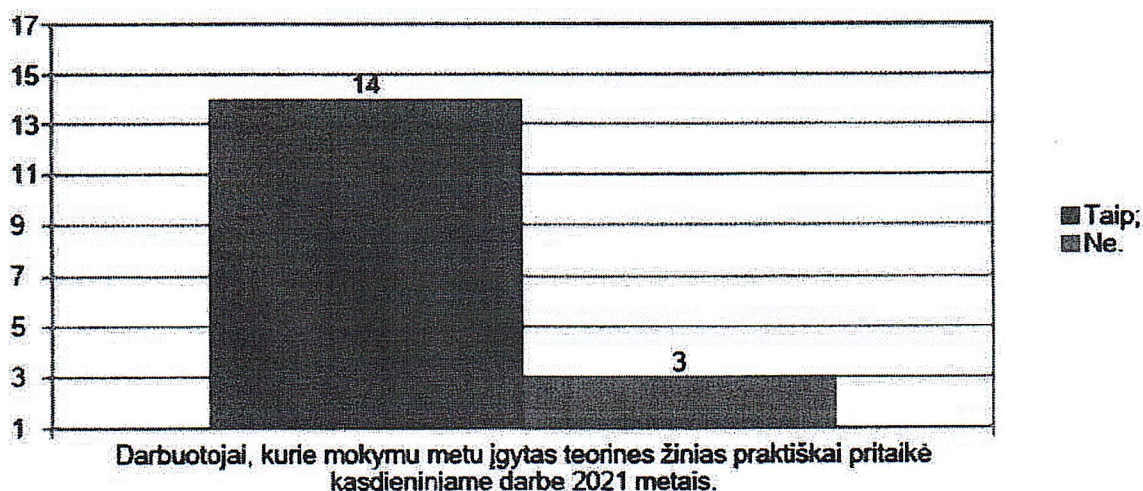
- plėtoti socialinių darbuotojų bendradarbiavimą, dalinimąsi gerąją patirtimi siekiant socialinių paslaugų teikimo proceso gerinimo.

Centro darbuotojų kvalifikacijos kėlimas ir tobulinimasis vykdomas planingai, vadovaujantis kasmet sudaromu planu. Plano, o kartu ir darbuotojų kvalifikacijos ir tobulinimosi struktūrą bei kryptis lemia keli faktoriai, t. y., darbuotojų tobulinimąsi bei socialinį darbą reglamentuojantys teisės aktai, atliekamo darbo specifika. Buvo atlikta darbuotojų apklausa kaip jie vertina nuolatinio mokymosi ir tobulinimo galimybes.

NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

Rodiklis: Darbuotojai, kurie mokymu metu įgytas teorines žinias praktiškai pritaikė kasdieniniame darbe 2021 metais.



Rodiklis: Darbuotojai, kurie mokymų metu įgytas teorines žinias praktiškai pritaikė kasdieniniame darbe 2021 metais.

Rezultatų paaiškinimas:

2021 rugsėjo mėn. vyko lankomosios priežiūros darbuotojų apklausa, kurioje jų buvo prašoma įvertinti ar 2021 metais mokymu metu, kuriuose dalyvauja pagal galiojantį, patvirtintą metinį kvalifikacijos kėlimo planą, įgytas teorines žinias pavyko pritaikyti praktiškai kasdieniniame darbe. Apklausoje dalyvavo visos - 17 lankomosios priežiūros darbuotojų, teikiančių pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugas.

2021 metais įstaigoje vyko darbuotojų susirinkimai ir mokymai, kurių metu vyko naujų metodų, priemonių kūrimas ir diegimas siekiant gerinti paslaugų kokybę (informacijos sklaida, anketinės apklausos, individualūs pagalbos planai, pasidalijimas gerąją patirtimi). Taip pat kvalifikacijos tobulinimo renginių lankymas (seminarai, mokymai, kursai ir kt.).

Diagrama parodo, kad 14 darbuotojų, kas sudaro 82 % apklaustųjų, 2021 metais mokymu metu įgytos žinios buvo naudingos ir jas pavyko pritaikyti praktiškai kasdieniniame darbe, o tai rodo, kad darbuotojų kompetencijų tobulinimo planas yra efektyvus.

Sudarant naują 2022 m. kompetencijų tobulinimo planą ir siekiant pagerinti kvalifikacijos tobulinimo rezultatus, planuojama įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- Rengiant 2022 metų kvalifikacijos kėlimo planą, įtraukti visus pagalbos į namus ir dienos socialinės globos padalinių darbuotojus aptarti kvalifikacijos tobulintinas mokymų temas, kurios bus nukreiptos į naujų metodų taikymą praktikoje.

• Sudaryti sąlygas darbuotojams patiems pasirinkti mokymų temas, atitinkančias darbuotojų lūkesčius. .

2021 m. gruodžio 3 d. parengėme ir patvirtinome Zarasų rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politika (toliau- Politika) reglamentuoja darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – Darbuotojai), atrankos į laisvas darbo vietas organizavimo, darbuotojų motyvacijos, adaptacijos ir išsaugojimo tvarką.

Tvarkoje numatėme darbuotojų išsaugojimas ir motyvacijos priemonės: galimybių darbuotojams kelti savo profesinę kvalifikaciją suteikimas, apmokant kvalifikacijos išlaidas, priemokų skyrimas (už papildomą darbo krūvį, kai yra padidėjęs darbų mastas, atliekant pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas, bet neviršijant nustatytos darbo laiko trukmės), karjeros galimybių suteikimas, atostogų laiko derinimas, lankstaus darbo grafiko nustatymas, sąlygų sudarymas dalyvauti veiklos planavimo, sprendimų priėmimo procese ir k. t.

Siekiama, kad įstaigoje dirbtų kvalifikuoti ir patyrę specialistai. Suteikiama galimybė kelti kvalifikaciją. Zarasų rajono socialinių paslaugų centras siekia būti ta vieta, kur darbuotojai galėtų visapusiškai realizuoti savo galimybes ir idėjas. Maksimaliai tenkinant klientų poreikius, siekiama geros bendro darbo atmosferos, gerų darbo sąlygų ir socialinio saugumo įstaigos darbuotojams.

14 lentelė. Pareigybių sąrašas

ADMINISTRACIJA	
Direktorė	1
Vyr. buhalteris	1
Buhalterė	0,5
Ūkvedys	1
BENDROSIOS PASLAUGOS	
Socialinio darbuotojo padėjėjas	0,5
Socialinis darbuotojas	1
DIENOS SOCIALINĖ GLOBOS TARNYBA	
Socialinis darbuotojas	0,5
Lankomosios priežiūros darbuotojas	5,25
PAGALBOS Į NAMUS TARNYBA	
Socialinis darbuotojas	0,5
Lankomosios priežiūros darbuotojas	10
NAKVYNĖS NAMAI	
Socialinis darbuotojas	0,5
Socialinio darbuotojo padėjėjas	4
KRIZIŲ CENTRAS	
Socialinis darbuotojas	0,5
Socialinio darbuotojo padėjėjas	4
Psichologas	0,5
PARAMOS ŠEIMAI TARNYBA	
Atvejo vadybininkas	3,5
Socialinis darbuotojas, dirbantis su šeimomis	9,5
GLOBOS CENTRAS	
Socialinis darbuotojas	1
Atestuotas socialinis darbuotojas	1
Viso:	45,75

Iš Savivaldybės biudžeto finansuojamos 31,25 pareigybės, iš Valstybės tikslinių dotacijų finansuojamos – 13,5 pareigybės.

VI SKYRIUS FINANSINIŲ IŠTEKLIŲ VALDYMAS

Įstaigos buhalterinė apskaita vykdoma vadovaujantis viešojo sektoriaus apskaitos ir atskaitomybės standartais (VSAFAS), kitais teisės aktais, reglamentuojančiais buhalterinę apskaitą bei aktualiomis jų redakcijomis ir tvarkoma programos pagalba „Biudžetas VS“. Programoje dirbama kol kas ne su visais moduliais.

Atsargų, ilgalaikio materialiojo ir nematerialiojo turto apskaita tvarkoma pinigine ir kiekiene išraiška pagal materialiai atsakingus asmenis kompiuterinėje programoje „Biudžetas VS“.

Užtikrinant, kad įstaigos finansinė buklė (turtas, grynasis turtas, finansavimo sumos ir skolos), taip pat surenkamos pajamos ir patiriamos sąnaudos būtų tiksliai ir teisingai parodytos finansinėje apskaitoje ir atskaitose, kaip to reikalauja Lietuvos Respublikos teisės aktai bei Viešojo sektoriaus apskaitos ir finansinės atskaitomybės standartų (VSAFAS) nuostatos.

Zarasų socialinių paslaugų centro apskaitos politika buvo įgyvendinama pagal 2019 m. balandžio 26 d. Zarasų socialinių paslaugų centro direktoriaus įsakymu Nr. V-65 patvirtintą Zarasų rajono socialinių paslaugų centro buhalterinės apskaitos politiką. Centro įvairių lėšų apskaitai tvarkyti ataskaitiniu laikotarpiu buvo naudojamos 7 banko sąskaitos AB banke „Swedbank“.

Centras savo veikloje įgyvendina Socialinių paslaugų, paramos ir sveikatos priežiūros programos 02 uždavinio „Užtikrinti socialinių paslaugų teikimą ir kokybišką socialinę paramą“ priemonę „Užtikrinti Zarasų rajono socialinių paslaugų centro veiklą“.

15 lentelė. Programos sąmatų asignavimų sumų palyginimas

Finansavimo šaltiniai	Skirtos lėšos (Eur)			Faktiškai patirtos išlaidos (Eur)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Savivaldybės biudžeto lėšos (SB)	245,20	307,50	361,66	245,00	306,49	359,53
Savivaldybės biudžeto lėšos (SB)	43,80	67,20	73,60	43,40	66,29	64,70
Spec. lėšos (SP)	25,40	25,00	26,60	24,40	20,98	18,04
Valstybės tikslinių dotacijų biudžeto lėšos (VB)	14,50	24,40	18,30	13,90	20,72	17,63
Valstybės tikslinių dotacijų biudžeto lėšos (VB)	203,40	233,90	243,3	201,10	216,22	241,82
Viso:	532,30	658,00	723,46	527,8	630,71	701,72

1 lentelė. patirtų išlaidų palyginimas

Išlaidos pagal ekonominės klasifikacijos straipsnius	Savivaldybės biudžeto lėšos (SB) (Eur)			Spec. lėšos (Eur)			Valstybės tikslinių dotacijų biudžeto lėšos (Eur)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Darbo užmokestis	244,5	306,4	353,5	9,0	8,6	2,23	204,7	230,7	253,1
Soc. draudimo įmokos	3,9	4,4	5,80	0,1		0,4	3,0	2,6	3,7
Prekių ir paslaugų įsigijimo išlaidos:									
Ryšių paslaugos		1,3	1,4	1,5	0,4	0,1			
Transporto išlaikymas	0,2			1,2	1,2	1,3			
Ūkio inventoriaus įsigijimo išlaidos									
Komunalinės paslaugos	10,4	10,3	14,0	11,1	6,5	8,0			

Informacinių technologijų prekių ir paslaugų įsigijimo išlaidos				0,7	1,7	3,0			
Kvalifikacijos kėlimas, mokymai			0,9				6,9	3,5	1,9
Kitų prekių, paslaugų išlaidos	28,7	49,8	47,6	0,8	2,5	2,7			
Darbdavio socialinė parama	0,7	0,6	1,0				0,4	0,1	0,7
Iš viso:	288,4	372,8	424,2	24,4	20,9	18,0	215,0	236,9	259,4

Vykdamas programos sąmatas, faktiškai patirtos išlaidos 2021 m. neviršijo patvirtinto asignavimo plano. Visos įstaigai skirtos lėšos panaudotos pagal Programos sąmatose patvirtintas ekonominės klasifikacijos straipsnius ir paskirtį.

VII SKYRIUS CENTRO DARBO ORGANIZAVIMAS

Centras dirba vadovaudamasis Zarasų rajono savivaldybės tarybos 2020 m. patvirtintu Metiniu socialinių paslaugų planu, Zarasų rajono socialinių paslaugų centro parengtu 2020 m. Veiklos planu. Įstaigoje patvirtinti darbuotojų darbą reglamentuojantys dokumentai, sudaryti darbuotojų pareigybių aprašymai, darbų saugos ir sveikatos instrukcijos, priešgaisrinės saugos instrukcijos, vidaus darbo tvarkos taisyklės.

Dokumentų valdymas ir dokumentų saugojimas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymu, Lietuvos Respublikos archyvo fondo nuostatais, Dokumentų rengimo, Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis.

Ataskaitiniu laikotarpiu savo kompetencijai priskirtais klausimais pasirašiau sutartis ir įsakymus veiklos, personalo, komandiruočių, atostogų klausimais, organizavau ir kontroliavau jų vykdymą.

Veiklos įsakymai. 2021 m. buvo parengti 102 direktoriaus įsakymai personalo klausimais ir 39 direktoriaus įsakymai veiklos klausimais.

Gauti, siunčiami dokumentai, sutartys. 2021 m. buvo išsiųsti 1095 raštai, sudaryta 10 sutarčių su įvairiomis paslaugas teikiančiomis įmonėmis, bendradarbiaujančiomis organizacijomis.

Viešieji pirkimai. Viešieji pirkimai Zarasų rajono socialinių paslaugų centre vykdomi vadovaujantis aktualiomis teisės aktų redakcijomis, reglamentuojančiomis viešuosius pirkimus. Centre yra patvirtintos Mažos vertės viešųjų pirkimų taisyklės. Jos paskelbtos Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje (CPV IS).

Priešgaisrinė sauga organizuojama vadovaujantis teisės aktais reglamentuojančiais gaisrinę saugą ir gaisrinėmis saugos taisyklėmis. Centre įrengta priešgaisrinė signalizacija, patvirtinta priešgaisrinės saugos instrukcija, darbuotojai nuolat instruktuojami. 2020 m. liepos 31 sudaryta sutartis su UAB "MagElita" dėl priešgaisrinės signalizacijos aptarnavimo.

Darbų sauga ir sveikata.

Siekiant apsaugoti darbuotojus nuo profesinės rizikos ir tokią riziką sumažinti, Centras veiklą organizuoja vadovaujantis teisės aktais reglamentuojančiais darbuotojų ir sveikatą. Parengtos ir patvirtintos darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijos. Visi darbuotojai instruktuojami ir pagal grafiką tikrinasi sveikatą.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gegužės 30 d. nutarimu Nr. 527 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 3 d. nutarimo Nr. 1386 „Dėl pavojingų darbų sąrašo patvirtinimo“ pakeitimu“, socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis pareigybė įtraukta į Vyriausybės patvirtintą pavojingų darbų sąrašą ir turi būti taikomi papildomi darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimai. **Pavojingas darbas** – darbas, pasižymintis didesne

profesine rizika, kuriai esant traumos ar kitokia darbuotojo sveikatos pakenkimo tikimybė dėl kenksmingo ir (ar) pavojingo darbo aplinkos veiksmio (veiksnių) poveikio yra didesnė.

Profesinės rizikos vertinimas socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, lankomosios priežiūros darbuotojų, socialinio darbuotojo padėjėjų atliktas, vadovaujantis Profesinės rizikos vertinimo bendraisiais nuostatais, patvirtintais LR socialinės apsaugos ir darbo ministro ir LR sveikatos apsaugos ministro 2012 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. A1-457/V-961. Darbuotojai su profesinės rizikos vertinimo duomenimis supažindinti.

2021 m. spalio mėn. buvo parengtas Profesinės rizikos (biologinių veiksnių –COVID 19) įvertinimo ir kontrolės –prevencijos priemonių planas įstaigai. Planą parengė UAB „SDG“.

2021 m. gruodžio 20 d. planinį įstaigos patikrinimą atliko Lietuvos Respublikos Valstybinės darbo inspekcijos Panevėžio teritorinio skyriaus atstovai.

Buvo tikrinama kaip įstaigoje užtikrinama darbuotojų sauga ir sveikata, kaip vykdomi darbo santykius reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai. Pastabų bei rekomendacijų pateikta nebuvo.

Civilinė sauga. Patvirtinti ir vykdomi Civilinės saugos veiklos, darbuotojų civilinės saugos mokymo planai, organizuoti mokymai, paskaitos, funkcinės pratybos.

Finansų ir materialinio turto kontrolę vykdo direktorė: kontroliuoja ūkines operacijas (teikiamų paslaugų ir perkamų prekių kokybės ir atitikties sudarytoms sutartims, ir kitiems susijusiems dokumentams patikrinimas, dalyvavimas teikiant paslaugas, dalyvavimas priimant prekes ir kt.), pasirašydama finansinę atskaitomybę, peržiūri balanso straipsnių pasikeitimus, išlaidų sąmatos vykdymo rezultatus, atsiskaitymų buklę ir aptaria tolimesnę strategiją su Centro buhalteriu, specialistais. 2021 m. gegužės 13 d. buvo patvirtinta Zarasų rajono socialinių paslaugų centro vidaus kontrolės politika. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro Vidaus kontrolės politika reglamentuoja vidaus kontrolės organizavimą Įstaigoje, detalizuoja Įstaigos vidaus kontrolės politikos turinį, įvardijami vidaus kontrolės tikslai, principai, elementai, dalyviai, vidaus kontrolės analizė ir vertinimas, bei reglamentuoja informacijos apie vidaus kontrolės įgyvendinimą ir veikimą Įstaigoje teikimo tvarką.

VIII SKYRIUS PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS

Kokybinius darbo rezultatus gauname vertindami paslaugų gavėjų pastebėjimus ir vertinimus, atlikdami anketines apklausas, vykdydami apklausas, raštu ar žodžiu.

Direktorė kartu su įstaigos darbuotojais aptaria veiklos kiekybinius ir kokybinius rezultatus, juos vertina, numato pagrindines gaires gerinant paslaugų kokybę, bei veiklos prioritetus atsižvelgdama į klientų poreikius ir lūkesčius, paslaugų vertinimo nuomonę.

Operatyviai reaguojama į paslaugų gavėjų skundus ir pasiūlymus, vykstama į klientų namus, sudėtingesniais atvejais organizuojami specialistų komandos pasitarimai, atskiri atvejai aptariami personalo susirinkimuose, pasitarimuose. Centro veiklos priežiūrą vykdo ir socialinių paslaugų teikimo kokybę tikrina Zarasų rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius.

Vienas iš svarbiausių Centro uždavinių - gerinti teikiamų paslaugų kokybę, plėsti jų įvairovę. Įstaiga stengiasi lanksčiai ir operatyviai reaguoti į klientų problemines situacijas, pasiūlydama jiems pačias profesionaliausias socialines paslaugas.

2021 m. gegužės 13 d. buvo patvirtinta Zarasų rajono socialinių paslaugų centro paslaugų kokybės politika.

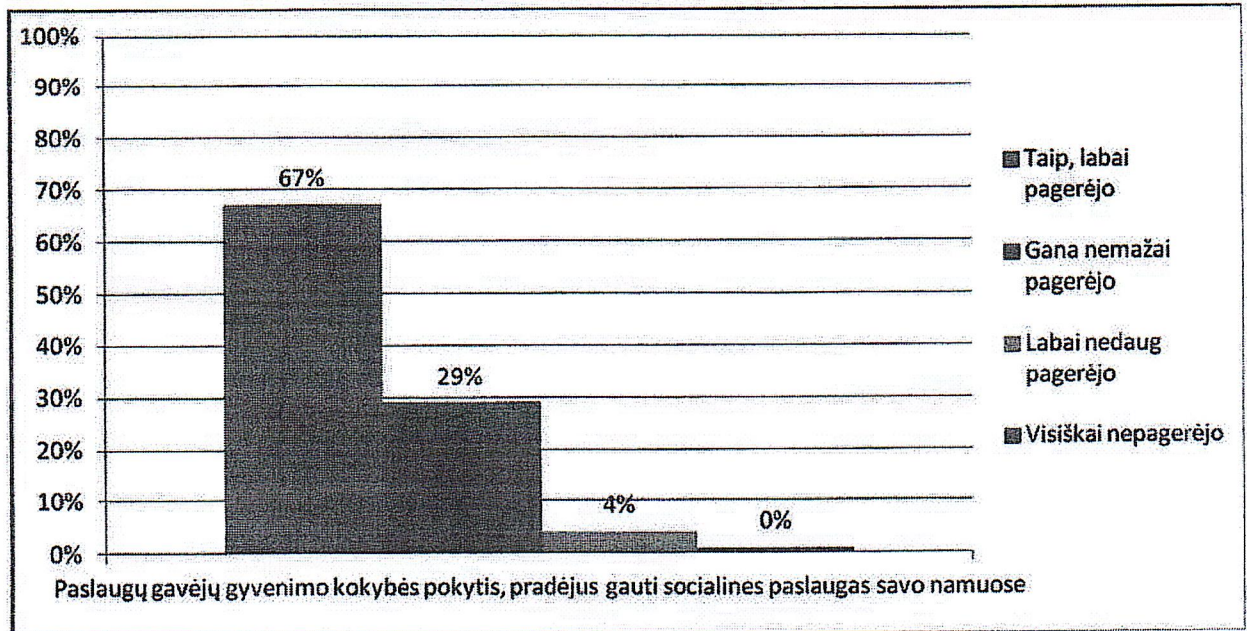
Kokybės politikos tikslai:

- profesionaliai teikti kokybiškas ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;
- užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
- nuolatos kelti Centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;

- skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;
- siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;
- įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.

2021 m. buvo atlikta pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų apklausa.

GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI



Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis (proc.), pradėjus gauti pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugas.

Rezultatų paaiškinimas:

Teikdami pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugas siekiame gerinti paslaugų gavėjų:

- Fizinę gyvenimo kokybę (aprūpinimas maistu, pagalba buityje, asmens higienos priežiūra, pagalba rūpinantis asmens sveikata);
- Emocinę gyvenimo kokybę (skatinimas bendrauti su artimaisiais, domėtis aktualijomis, dalyvauti visuomeniniame gyvenime);
- Materialinę gerovę (tarpininkavimas kreipiantis dėl socialinių išmokų, specialiųjų poreikių nustatymo ir tikslinių kompensacijų).

Tyrime, naudojant anketinę apklausą, dalyvavo Zarasų rajono socialinių paslaugų centro pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugų gavėjai. Tyrimo tikslas – pamatuoti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytį, pradėjus gauti pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugas. Apklausiai buvo pasirinkti 118 pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugų gavėjų, kuriems paslaugos teikiamos daugiau kaip 3 mėn. Buvo parengta 118 anketų, apklausti pavyko 110 paslaugų gavėjų.

Paslaugų gavėjai turėjo atsakyti, ar pagerėjo jų gyvenimo kokybė pradėjus gauti socialines paslaugas savo namuose. Tyrimo rezultatai parodė, kad 67% apklaustųjų gyvenimo kokybė labai pagerėjo, o 29% gana nemažai pagerėjo. Tik 4% paslaugų gavėjų mano, kad jų gyvenimo kokybė labai nedaug pagerėjo ir nebuvo nei vieno paslaugų gavėjo, kurio nuomone ji visiškai nepagerėjo.

Komunikacijos technologijų galimybės, informacinės visuomenės plėtra leidžia mažinti darbo sąnaudas, paspartinti darbo procesus, bet ir tobulinti teikiamų paslaugų kokybę, atsiranda galimybė operatyviai keistis informacija ir duomenimis su kitomis institucijomis. Galimybė naudotis šiuolaikinėmis informacinėmis, komunikacinėmis priemonėmis skatina klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo modernizavimą. Kad būtų pasiekiami šie tikslai, reikalinga investuoti į kompiuterines technologijas.

2021 m. įkurtas Zarasų rajono socialinių paslaugų centro internetinis puslapis www.zarasuspc.lt, šiuo metu informacija pildoma.

IX SKYRIUS VEIKLOS PRIORITETINĖS KRYPTYS

Zarasų rajono socialinių paslaugų centras siekia stiprinti materialinę bazę, kelti darbuotojų kvalifikaciją, gerinti paslaugų kokybę ir prieinamumą, plėsti jų įvairovę. Tačiau išlieka dar vienas svarbus tolimesnės veikos uždavinys – glaudesnės bendradarbiavimo galimybės su bendruomenėmis, nevyriausybinio ir privataus sektoriaus organizacijomis.

Direktorė



Valentina Paliūnienė