

---

# Zarasų rajono socialinių paslaugų centro

---

2023 m. veiklos ataskaita

Zarasai  
2023 m.

## ZARASŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO 2023 M. VEIKLOS ATASKAITA

2024 - 02- Nr.

### 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 kiekvienam Zarasų rajono gyventojui, gyvenančiam mieste, miestelyje ar kaimo vietovėje, būtų suteiktos vienodos galimybės gauti socialines paslaugas. Svarbi ne tik teikiamų socialinių paslaugų įvairovė ir jų prieinamumas, tačiau svarbiu faktoriumi tampa ir teikiamų paslaugų kokybė, jų efektyvumas.

2023 m. kovo 1 d. Zarasų rajono socialinių paslaugų centrui buvo perduotos socialinių darbo organizatorių, dirbančių seniūnijose, 3 pareigybės. Socialinio darbo organizatorių funkcijos: informuoti ir konsultuoti gyventojus dėl socialinių paslaugų teikimo, vykdyti proaktyvią veiklą, nustatant socialinius sunkumus, kylančius bendruomenėje, ir informuoti įvairioms socialinėms grupėms priklausančius asmenis apie galimybę gauti socialines paslaugas; priimti gyventojų, pageidaujančių gauti socialines paslaugas, prašymus, vertinti asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikį; tarpininkauti socialinių paslaugų gavėjams, kreipiantis į kitas valstybės ir (ar) savivaldybių institucijas, įstaigas ir (ar) organizacijas, kuriose socialinių paslaugų gavėjai gali gauti pagalbą; bendrauti ir bendradarbiauti su asmenimis iš socialinių paslaugų gavėjo socialinės aplinkos; vertinti teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą.

Zarasų rajono savivaldybės mero 2023 m. rugsėjo 14 d. potvarkiu Nr. P-(2.1E)-249 „Dėl teisės Zarasų rajono socialinių paslaugų centrui teikti akredituotą socialinę priežiūrą suteikimo“, Centrai buvo suteikta teisė 3 metus teikti akredituotas socialinės priežiūros paslaugas:

1. Intensyvi krizių įveikimo pagalba teikiama: socialinę riziką patiriantiems vaikams ir jų šeimoms; socialinę riziką patiriantiems suaugusiems asmenims; smurtą artimoje aplinkoje pavojų keliantiems asmenims; iš pataisos įstaigų paleistiems asmenims; nuo kurių paleidimo iš pataisos įstaigos dienos praėjo ne daugiau nei 12 mėnesių, socialinę riziką patiriančioms šeimoms.

2. Laikinas apnakvindinimas: nakvynės ir būtinųjų paslaugų (asmens higienos, buitinių) suteikimas asmenims, kurie yra benamiai, smurto artimoje aplinkoje pavojų keliantys asmenys, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar toksinių medžiagų, esant krizinei situacijai ir pan., jei, nesuteikus šių paslaugų, kyla grėsmė jų sveikatai ar gyvybei.

Akredituotoms socialinėms priežiūros paslaugoms teikti buvo įgyvendinti pagrindiniai reikalavimai: Centre įdarbinti socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai, atitinkantis personalo išsilavinimui keliamus reikalavimus ir nuolat tobulinantys savo profesinę kompetenciją, kuri padėtų užtikrinti tinkamą teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybę, reikalavimus atitinkančios patalpos ir k.t.

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

2023 m. 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 2022-2024 metų strateginį plėtros planą, Zarasų rajono savivaldybės patvirtintą Zarasų rajono savivaldybės 2023 m. socialinių paslaugų planą. Siekiant užtikrinti įstaigos nuoseklų darbą, buvo parengtas Centro 2023 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 fizinės, 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;
- Atsakingumas;
- Pagarba paslaugų gavėjui ir jo individualumui;
- Inovatyvumas;
- Bendradarbiavimas;
- Socialinė atsakomybė.

**Centro veiklos tikslas** – didinti visų Zarasų 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.

#### **Prevencinės socialinės paslaugos:**

- potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška;
- kompleksinės paslaugos šeimai.

#### **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 globa.

#### **Pagrindiniai paslaugų gavėjai:**

- Suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos;
- Senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos;
- Vaikai su negalia ir jų šeimos;

- Socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos;
- Socialinę riziką patiriančios šeimos;
- Iš pataisos įstaigų paleidžiami (paleisti) asmenys;
- Kiti asmenys ir šeimos

### **III SKYRIUS VEIKLOS REZULTATAI**

#### **PREVENCINĖS SOCIALINĖS PASLAUGOS**

Prevencinės socialinės paslaugos: potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška, kompleksinės paslaugos šeima, darbas su bendruomene, šeimos konferencija, atvirasis darbas su jaunimu, mobilusis darbas su jaunimu.

Paslaugos gavėjai: asmenys ir šeimos.

Teikimo vieta: asmens (šeimos) namuose, įstaigose, organizacijose, viešosiose erdvėse, viešuose renginiuose ir kt.

Nuo 2023 m. balandžio mėn. Centre buvo teikiamos šios prevencinės socialines paslaugos:

- potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieškos paslauga (asmenų, kurie patiria įvairių sunkumų, paieška, santykio užmezgimas, palaikymas ir (ar) jų įtraukimas į pagalbos procesą)
- kompleksinės paslaugos šeimai (asmeniui) (Paslaugos, skirtos asmens (šeimos), patyrusio (-ios) sunkumų, gebėjimams savarankiškai spręsti iškilusias problemas stiprinti, siekiant ateityje išvengti galimų didesnių socialinių problemų ir (ar) socialinės rizikos)

Pasiekiami rezultatai:

1. potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška - šią paslaugą gavo 204 asmenys;
2. kompleksinės paslaugos šeimai (asmeniui) - tėvystės mokymuose dalyvavo 60 asmenų, individualiose psichologo konsultacijose dalyvavo - 47 asmenys.

#### **BENDROSIOS SOCIALINĖS PASLAUGOS**

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

Bendrųjų socialinių paslaugų tarnyba vykdo šias funkcijas: informavimas; konsultavimas; tarpininkavimas ir atstovavimas; aprūpinimas drabužiais, avalyne, kitais daiktais, gavus paramą; aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis (toliau – TPP), sociokultūrinės paslaugos.

1. Informavimas. Konsultavimas. Bendravimas 2023 m. reikalinga informacija asmenims įvairiais socialinės pagalbos klausimais (apie Centro teikiamas socialines paslaugas, jų teikimo tvarką bei kainas ir kt.) buvo teikiama telefonu ir asmeniškai. Informavimo ir konsultavimo paslaugos paslaugų gavėjams buvo suteiktos virš 1357 kartų. Kartu su paslaugos gavėjais analizuotos probleminės situacijos ir ieškota sprendimo būdų socialinės priežiūros, dienos socialines globos, atvejo vadybos paslaugų teikimo klausimais, aprūpinimo technines pagalbos priemonėmis, transporto ir kt. klausimais.

Informacija apie Centro teikiamas paslaugas buvo platinama dalinant lankytojams, bendruomenei lankstinukus, rašant straipsnius apie Centro veiklą. Svarbiausia informacija buvo skelbiama:

- savivaldybės tinklalapyje [www.zarasai.lt](http://www.zarasai.lt)
- Centro internetinėje svetainėje ([www.zarasuspc.lt](http://www.zarasuspc.lt))
- Facebook‘opaskyroje  
(<https://www.facebook.com/zarasu.socialiniupaslaugucentras.>)

2. Tarpininkavimas ir atstovavimas Tarpininkavimo paslauga daugiausiai buvo teikiama pagalbos į namus paslaugos gavėjams sprendžiant įvairias asmens (šeimos), vaiko ir jo šeimos problemas: tvarkant dokumentus, užrašant pas specialistus, lydint į įvairias gydymo įstaigas ir kt.

3. Transporto paslaugų organizavimas. Centras organizavimo transporto paslaugas nuvežant paslaugos gavėjus į reabilitacinius centrus, ligonines, sanatorijas ir kt.

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

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

2023 m. techninėms pagalbos priemonėms skirti buvo gauti 213 prašymų. Buvo išduotos 200 techninės pagalbos priemonių, 13 asmenų techninės pagalbos priemonių atsisakė.

## **SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA ŠEIMOMS**

Paramos šeimai tarnybos darbuotojai teikė paslaugas, sunkumų patiriančioms šeimoms, turinčioms ar besilaukiančioms vaikų (krizė, socialinių įgūdžių stoka, priklausomybės, smurtas artimoje aplinkoje, vaikų nepriežiūra ir pan.), siekiant ją įgalinti savarankiškai rūpintis savo vaikais ir tinkamai juos prižiūrėti, savarankiškai spręsti problemas, užtikrinti emocinę ir psichologinę gerovę, palaikyti glaudesnę santykį su socialine aplinka, stiprinti šeimos narių gebėjimus prižiūrėti, pozityviai auklėti ir ugdyti vaikus nuo gimimo, padėti šeimai sukurti vaikų raidai palankią aplinką ir išvengti socialinės atskirties.

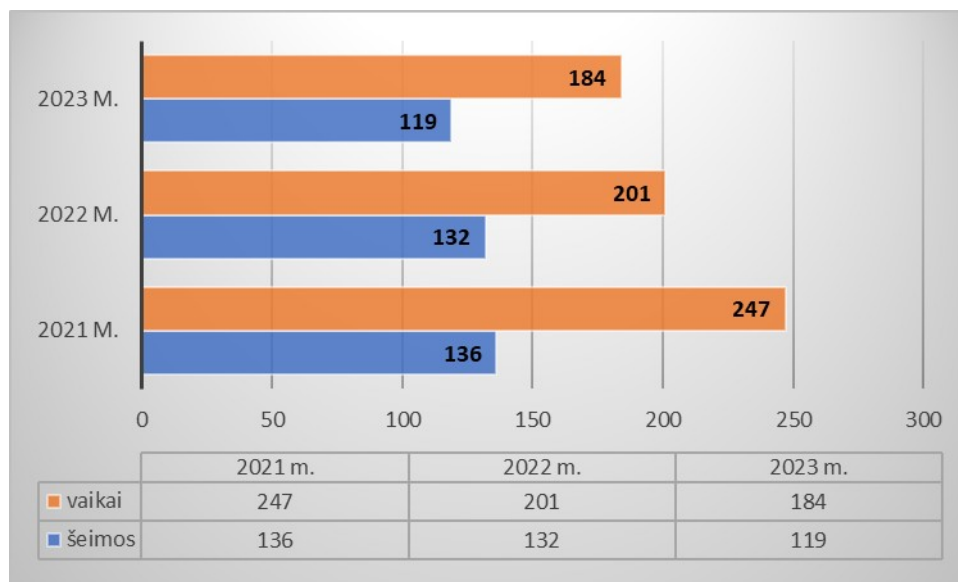
Paslaugų gavėjai - socialinę riziką patiriančios šeimos ir jų vaikai, vaikus su negalia ar raidos sutrikimais auginančios šeimos ir jų vaikai, asmenų su negalia šeimos ir jų vaikai.

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 koordinuoja kompleksinės pagalbos šeimai organizavimą ir teikimą, kas sudaro sąlygas vaiko atstovams pagal įstatymą užtikrinti vaikui saugią aplinką ir šeimos kokybišką funkcionavimą.

2023 metais Paramos šeimai tarnyboje dirbo 4 atvejo vadybininkai, 11 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. atvejo vadyba buvo taikyta 136 šeimoms, kuriose augo 247 vaikai, 2022 m. atvejo vadyba buvo taikyta 135 šeimoms, kuriose augo 201 vaikas, 2023 m. atvejo vadyba buvo taikyta 119 šeimoms, kuriose augo 184 vaikai. Lyginant 2021- 2023 m. duomenis pastebima, jog paslaugų gavėjų skaičius tendencingai mažėja.



1 pav. Paslaugų gavėjų skaičiaus pokyčiai 2021-2023 m.

1 lentelė. Atvejo vadybos atvejų pasiskirstymas pagal seniūnijas

Seniūnijos	Zarasų miesto	Zarasų rajono	Turmant	Salako	Degučių	Antaliept	Dusetų	Antazavė	Suvičko	Imbrado
Atvejo vadybos atvejai	68	8	8	2	3	5	14	7	2	2

Netolygus atvejų pasiskirstymas lėmė nevienodas šeimų, gyvenančių Zarasų rajono teritorijoje, pasiskirstymas seniūnijose. Didžioji dalis šeimų įsikūrė ir gyvena Zarasų mieste, ir Dusetų seniūnijoje. Šią situaciją įtakojo: socialinio būsto paskirstymas, darbo vietų atsiradimas, ugdymo įstaigų pasiekiamumo problema ir k t.

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

Eil. Nr.	Pagrindinės problemos, su kuriomis dažniausiai susiduriama šeimose, kurioms taikoma atvejo vadyba:
1.	Finansiniai sunkumai, nepriteklus, skolos
2.	Socialinių įgūdžių stoka
3.	Tėvystės įgūdžių stoka (vaikų nepriežiūra, vaikų auklėjimo problemos ir kt.)
4.	Piktnaudžiavimas alkoholiu, kitomis psichiką veikiančiomis priemonėmis
5.	Vaikų negalia, sveikatos sutrikimai
6.	Tėvų negalia, sveikatos problemos
7.	Įtempti santykiai šeimoje, dažni konfliktai, smurtas
8.	Vaikų elgesio problemos (valkatavimas, mokyklos nelankymas, atsakomybės stoka)
9.	Skyrybos šeimoje
10.	Bedarbystė
11.	Pastovios gyvenamosios vietos nebuvimas, benamystė

2023 m. pradėta taikyti atvejo vadyba 38 šeimose, o 49 šeimoms atvejo vadybos procesas 2023 m. buvo užbaigtas

### 3 lentelė. Informacija apie užbaigtus atvejo vadybos atvejus

Atvejo vadybos proceso užbaigimo priežastys	Atvejų skaičius	
	2022 m.	2023 m.
Atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes šeimoje neliko nepilnamečių vaikų (vaikas tapo pilnamečiu, emancipuotas arba sudarė santuoką)	6	5
Atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes išnyko priežastys dėl kurių šeimai buvo inicijuota atvejo vadyba	31	30
Atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes išvyko gyventi į kitą savivaldybę (užsienio valstybę)	1	6
Atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes tėvams neterminuotai apribota tėvų valdžia ir vaikui nustatyta nuolatinė globa	6	5
Atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes nenustatytas pagalbos vaikui (šeimai) poreikis	11	3

Nuo 2022 m. lapkričio mėn. Paramos šeimai tarnyboje pradėjo dirbti individualios priežiūros darbuotojai, teikiantys socialinę priežiūrą šeimoms (1 pareigybė), 2023 m. paslaugas teikė individualios priežiūros darbuotojai (2,25 pareigybės), teikiantys socialinę priežiūrą šeimoms. Šie darbuotojai skiriami šeimoms, patiriančioms sunkumų, siekiant įgalinti šeimas savarankiškai rūpintis ir tinkamai prižiūrėti savo vaikus, pozityviai auklėti ir ugdyti vaikus nuo gimimo, padėti šeimai sukurti palankią aplinką vaikų augimui ir raidai, kad jie galėtų sėkmingai augti ir vystytis. 2023 m. individualios priežiūros darbuotojai kartu su socialiniais darbuotojais padėjo 10 šeimų ugdyti tėvystės įgūdžius, teikiant praktinę pagalbą auginant ir prižiūrint vaikus nuo 0 iki 1 metų amžiaus.

Siekiant įvertinti socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę, 2023 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.

### 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 darbuotojams.

Globos centre dirba: 2 globos koordinatoriai (1,5) pareigybės, 1 psichologas (0,5) pareigybės, 2 atestuoti tarnybos darbuotojai (1 pareigybė). Globos koordinatorių (1,5) pareigybės

finansuojamos iš projekto lėšų, psichologo ir atestuotų tarnybos asmenų pareigybės finansuojamos iš savivaldybės biudžeto lėšų.

**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 spręsti šeimoje kylančias problemas, kartu ieškant veiksmingų problemų sprendimo būdų (vaikų auklėjimo, ugdymo, sveikatos priežiūros, buitės tvarkymo, konfliktų sprendimo klausimais) sudarant pagalbos šeimai veiksmų planą.
- Savitarpio pagalbos grupių organizavimas: grupinės diskusijos, skirtos šeimoms, globojančioms vaikus, globėjams giminaičiams, tėvams, budintiems globotojams, šeimynų dalyviams.
- Atestuoti GIMK programos asmenys 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, BVGN darbuotoju prašymu.
- 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 galimybės – ir globėjams, nesusijusiems giminystės ryšiais, globėjams giminaičiams, šeimynos dalyviams.

Globos centro darbuotojai paslaugas teikia ne pagal globos nustatymo vietą, o pagal faktiškai globėjo (rūpintojo) gyvenamąją vietą.

2023 m. Globos centras buvo sudaręs 4 bendradarbiavimo sutartis su budinčiais globotojais. Nuo 2023 m. sausio 1 d. iki 2023 m. gruodžio 31 d. laikina globa pas budinčius globotojus buvo suteikta 7 vaikams, nuo 3 m. iki 14 m.

Zarasų rajone vaikus globoja dvi šeimynos, kuriose 2023 m. buvo globojama 11 vaikų.

2023 m. 7 vaikams suteikta laikina globa pas globėjus (rūpintojus) artimų giminaičių šeimoje, 1 vaikas buvo laikinai globojamas šeimynoje.

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

Nuolatinė globa (rūpyba) pas globėjus (rūpintojus) artimus giminaičius teikiama 22 vaikams.

Didžiausia problema, su kuria susiduria Zarasų rajono globos centras – globėjų (rūpintojų) trūkumas paaugliams 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 bei bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojams). Dalyvių skaičius grupėje pagal Pagrindinę mokymų dalį (7 užsiėmimai) – 5 asmenys.



- Tęstiniai mokymai buvo vedami 2 kartus 6 asmenims, iš jų 3 - budintys globotojai ir 3 asmenys - globėjai (rūpintojai) artimi giminaičiai. Buvo 5 susitikimai.

- Artimųjų giminaičių mokymus baigė 1 grupė, 1 asmuo.

- Parengtos 4 teigiamos išvados „Dėl pasirengimo vaiko globai (rūpybai), įvaikinimui, budinčio globotojo, šeimos steigėjo ir/ar dalyvio veiklai“ ir 3 pakartotinės išvados jau esamiems globėjams (rūpintojams) bei budintiems globotojams.

2023 m. parengtos 6 Lietuvos Respublikoje gyvenančio fizinio asmens tinkamumo priimti vaiką laikinai svečiuotis rekomendacijos.

- Savitarpio pagalbos užsiėmimų vyko – 12 grupių, jose dalyvavo 90 asmenų. Užsiėmimų metu esami ir būsiami globėjai (rūpintojai) dalinosi asmenine patirtimi, rūpinimais klausimais, sprendė iškilusias problemas. Buvo organizuoti bendri susitikimai su globėjais (rūpintojais) ir jų šeimos nariais bei globojamais (rūpinamais) vaikais.

Paskutiniaisiais 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. Nekito ir budinčių globotojų skaičius.

Manoma, kad tokią situaciją įtakojo neigiamas visuomenės požiūris į vaiko globos sistemos pertvarą, plačiai žiniasklaidos išviešintos nesėkmingos globos istorijos bei informacijos apie naujas globos formas trūkumas.

### **Globėjų (rūpintojų), tėvų ir budinčių globotojų paieška bei Globos centro veiklos viešinimas**

- Publikuotas straipsnis rajono spaudoje apie vaiko globos aktualijas;

- Platinta reklaminė atributika Zarasų miesto renginiuose ir rajono įstaigose;

- 2023 m. dalyvauta Zarasų miesto organizuotoje „Vaikų gynimo dienoje“, ir visuotiniame globojančių šeimų festivalyje Vilniuje;

- Organizuoti Globėjų savaitės renginiai: ekskursija po Zarasus su gidu, kurioje dalyvavo ir Ignalinos rajono globos centro darbuotojai bei globėjai. Ekskursijos metu Zarasų rajono globos centras prisijungė prie „širdies dulkių“ skleidimo po Lietuvą iniciatyvos; renginys „Globėjams- gražiausi padėkos žodžiai“ Zarasų viešojoje bibliotekoje;

- Organizuota Atvirų durų savaitė Zarasų rajono globos centre;

- Informacija apie globą talpinta Facebook puslapyje „Vaikai yra vaikai. Zarasai“

<https://www.facebook.com/vaikaiyravaikai.lt> ir [www.zarasuspc.lt](http://www.zarasuspc.lt) puslapyje.

- Socialiniame „Facebook“ tinklalapyje ir įstaigos internetinėje svetainėje skelbta informacija apie globėjų paiešką, GIMK mokymus, Globėjų savaitės renginius; buvo kviečiama į savitarpio pagalbos grupes; taip pat buvo skelbiama informacija apie teikiamas Globos centro paslaugas bei kita aktuali informacija, susijusi su vaiko globa; Zarasų rajono savivaldybės internetinėje svetainėje skelbta informacija apie GC organizuojamus renginius;

- Vaikų globos aktualijos viešintos vietos bendruomenėje įvairių susirinkimų/susitikimų metu, taip pat atvejo vadybos posėdžiuose, yra nuolat bendradarbiaujama su seniūnijų socialiniais darbuotojais bei ugdymo įstaigų specialistais viešinant informaciją apie globą.

Globos centro specialistai nuolat bendrauja ir bendradarbiauja su kitų rajonų globos centrais; savivaldybių įstaigomis ir jų specialistais, globėjais (rūpintojais), nuolat keičiamasi informacija apie galimus globoti (rūpinti) vaikus, dalinamasi metodine medžiaga ir patirtimi.

## **PAGALBA Į NAMUS**

**Socialinė priežiūra (pagalba 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 pagalbų 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 (skalbiančios, tvarkant namus, apsiperkant, rūpinantis asmens higiena ir kt.), lydėjimas į įvairias įstaigas, kitos paslaugos, reikalingos norint asmeniui sudaryti galimybes gyventi savo namuose.

Individualios priežiūros 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.

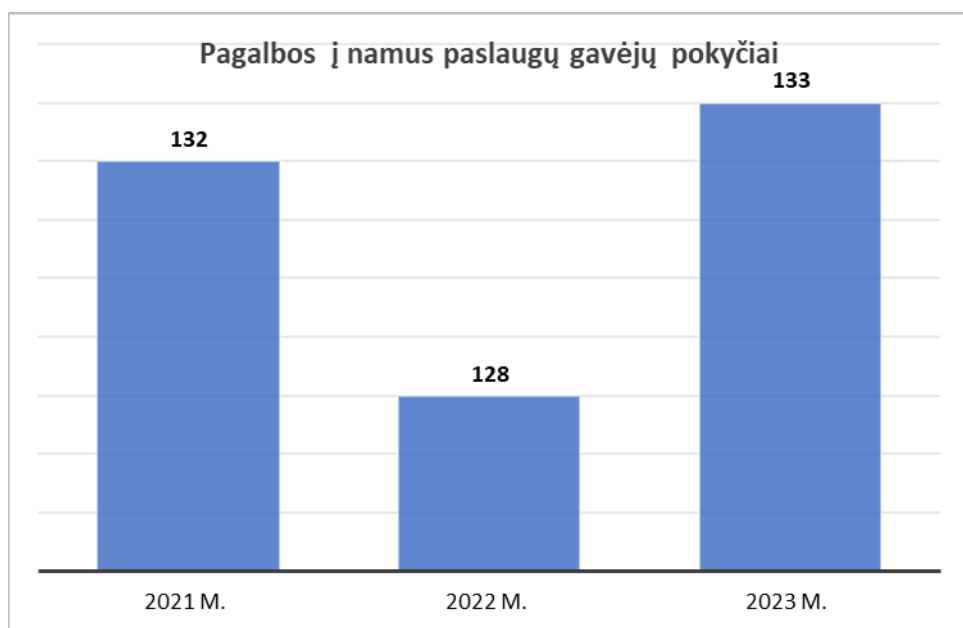
Pagalbos į namus paslaugos 2023 m. buvo teikiamos 168 Zarasų miesto ir rajono neįgaliesiems, pagyvenusiems asmenims.

2023 m. nutrauktos pagalbų į namus paslaugų sutartys su 35 asmenimis. Priežastys lėmusios sutarčių nutraukimą: pablogėjęs sveikatos stoviui apgyvendinti globos namuose – 11 asmenų; pasirūpino artimieji – 8 asmenys; skirtos asmeninio asistento paslaugos – 0 asmeniui; asmens prašymu – 4 asmenims; paskirtos kitos socialinės paslaugos – 1 asmeniui; paslaugų gavėjui mirus – 11 asmenų.

2023 m. sudarytos naujos 39 paslaugų sutartys.

2023 m. gruodžio 31 d. pagalbą į namus paslaugas gavo 133 asmenys.

Pagal amžiaus grupes didžiąją dalį pagalbų į namus gavėjų sudarė senyvo (pensinio) amžiaus asmenys, didžioji dalis visų paslaugų gavėjų buvo moterys.



**2 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų pokyčiai 2021-2023 m.**

Pagalbos į namus teikimo srityje keletą metų buvo stebima tendencija – didėja skaičius paslaugų gavėjų, kurių vaikai emigravę, gyvena ir dirba užsienyje. Ne mažą dalį gyventojų, kuriems teikiamos paslaugos, sudaro vieniši asmenys.

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

Mokestis už pagalbą į namus paslaugas nustatomas atsižvelgiant į asmens (šeimos) pajamas, todėl galutinė bendra pagalbą 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, pagalbą į namus paslaugas teikiamos nemokamai.

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

Seniūnijos	Zarasų miesto	Dusetų	Antalieptė	Turnanto	Imbrado	Salako	Degučių
2021 m. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų skaičius	52	24	5	11	6	8	6
2022 m. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų skaičius	57	28	6	16	6	7	6
2023 m. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų skaičius	61	30	9	14	7	7	5

4 lentelė. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų pasiskirstymas seniūnijose

## 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.

2017 m. pradėjus įgyvendinti Integralios pagalbos į namus projektą, socialinės globos paslaugos teikiamos kompleksškai, 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 individualios priežiūros darbuotojai.

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

Dienos socialinės globos ir slaugos paslaugų trukmė nustatoma individualiai vertinant poreikį, atsižvelgiant į asmens sveikatos būklę, socialinį ir fizinį 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.

Nuo 2023 m. sausio 1 d. iki 2023 gruodžio 31 d. dienos socialinė globa kliento namuose buvo teikiama 11 Zarasų miesto ir rajono gyventojams, turintiems nuolatinės slaugos poreikį.

Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal amžių: iki 18 m. – 2 asmenys; iki 65 m. – 2 asmenys, nuo 65 m. ir daugiau – 7 asmenys.

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 individualios priežiūros darbuotojai dirbantys Zarasų mieste ir 5 seniūnijose.

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

## **APGYVENDINIMO NAKVYNĖS NAMUOSE PASLAUGA**

Nakvynės namai vykdė pagrindines funkcijas, kuriomis siekė suteikti asmenims, neturintiems gyvenamosios vietos, laikiną nakvynę, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, bei kitas būtinas paslaugas, siekiant atkurti savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę. Asmenys į Nakvynės namus dažniausiai kreipėsi dėl benamystės, nedarbo, skurdo, piktnaudžiavimo alkoholiu bei narkotinėmis medžiagomis, nemokėjimo prisitaikyti prie nuolat besikeičiančios ekonominės situacijos ir kitų veiksnių.

Pagrindiniai Nakvynės namų tikslai:

- Užtikrinti kokybišką ir efektyvų socialinių paslaugų teikimą socialinės rizikos suaugusiems asmenims;
- Mažinti socialinės rizikos grupių suaugusių asmenų socialinę atskirtį, skatinant jų socialinę integraciją;
- Padėti iš pataisos įstaigų paleidžiamiems (paleistiems) asmenims gauti jiems reikalingas socialines paslaugas, sugrąžinti juos į bendruomenę ir darbo rinką, atkurti ir stiprinti prarastus socialinius ryšius bei palaikyti ir stiprinti norą nebeusikalsti.

Nakvynės namai teikė apgyvendinimo, laikino apnakvindinimo, intensyvios krizių įveikimo pagalbos įvykio vietoje, sociokultūrinės ir laikino apnakvindinimo saugios nakvynės

namuose paslaugas bei iš pataisos įstaigų paleidžiamų (paleistų) asmenų socialinės integracijos paslaugas.

2023 m. gruodžio 31 d. Nakvynės namuose gyveno **19** asmenų: vienišų darbingo amžiaus, bet nedirbančių, neįgalių, pensinio amžiaus, grįžusių iš įkalinimo įstaigų.

#### 5 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	0	0		5	2	12

Nakvynės namų darbuotojai teikia socialinę priežiūrą, rūpinasi klientų integravimu į visuomenės gyvenimą. Daug problemų sukelia klientai, vartojantys svaigalus bei turintys priklausomybę nuo psichotropinių vaistų. 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, nes turi didelius įsiskolinimus ir banko sąskaitos užblokuotos antstolių, nestoja į eilę socialiniam būstui gauti, nes už jį irgi reikės mokėti daugiau nei gyvenant Nakvynės namuose.

#### 6 lentelė. Apgyvendinimo paslaugas gavusių asmenų pasiskirstymas pagal socialines grupes

Asmenų grupės	Asmenys	
	2022 m.	2023 m.
Dirbantys	0	0
Dirbantys terminuotus ar viešuosius darbus ir registruoti Užimtumo tarnyboje	11	15
Darbingi, įsiregistravę Užimtumo tarnyboje	0	0
Darbingi ir neįsiregistravę Užimtumo tarnyboje	2	1
Darbingo amžiaus asmenys, pripažinti nedarbingais (0-25 proc.)	0	0
Darbingo amžiaus asmenys, pripažinti iš dalies darbingais (30-40 proc.)	1	1
Darbingo amžiaus asmenys, pripažinti iš dalies darbingais (45-55 proc.)	1	1
Senatvės pensinio amžiaus asmenys, kuriems nustatyti dideli specialieji poreikiai	0	0
Senatvės pensinio amžiaus asmenys, kuriems nustatyti vidutiniai specialieji poreikiai	0	0
Senatvės pensinio amžiaus asmenys, kuriems nenustatyti specialieji poreikiai	1	1
Asmenys, grįžę iš laisvės atėmimo vietų	2	3

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 paslaugos, kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.

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 individualios priežiūros darbuotojų dėka. Nakvynės namų gyventojai buvo skatinami teikti prašymus socialiniam būstui gauti.

Užtikrinant darbuotojų saugumą 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. 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 alkoholiui, todėl su klientais organizuojami individualūs pokalbiai, skatinant klientą kreiptis pas priklausomybės specialistus arba į Anoniminių alkoholikų klubą. 2 paslaugų gavėjai dalyvavo stovykloje Antalietėje „Ilgūdžių laboratorija“.

Opus ir nevienareikšmiškas klausimas yra benamių integracija į visuomenę. Visi socialinių mokslų teoretikai teigia, kad benamystė yra laikina aplinkybė. Tačiau tai yra netiesa. Nakvynės namų gyventojai, daugiausia asmenys neturintys reikiamo išsilavinimo, ilgalaikiai bedarbiai praradę turimą darbo kvalifikaciją, turintys priklausomybę, neturintys gyvenamojo būsto bei motyvacijos keisti jiems įprasto gyvenimo būdo. Šie žmonės neturi pajamų, gyvena socialinių išmokų pagalba. Gaunama socialinė pašalpa tik iš dalies patenkina žmogaus fiziologinius poreikius. Nakvynės namai suteikia pastogę ir saugumo jausmą. Tačiau turėdami tik tiek, žmonės atsiduria socialinėje atskirtyje. Pradedama formotis neigiami socialiniai įgūdžiai, benamystė, dažnai einanti iš kartos į kartą.

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

## 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 (šeimos) gyvenimui, siekiant atkurti savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę.

2023 metais paslaugos buvo teikiamos šeimoms, kurių VVTAIT sprendimu buvo paskirtos vaiko laikinosios priežiūros priemonės institucijoje. 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.

7 lentelė. Paslaugų gavėjų skaičiaus kaita 2023 metais

Paslaugos pavadinimas	Paslaugų gavėjų skaičius 2023 m. pradžioje		Paslaugų gavėjų skaičius 2023 m. pabaigoje	
	Suaugę asmenys	Vaikai	Suaugę asmenys	Vaikai
Intensyvi krizių įveikimo pagalba	13	22	10	22

2023 m. apgyvendinimo ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos suteiktos: 32 asmenims, iš jų: 10 suaugusių asmenų ir 22 vaikai. Vaikų amžius nuo 0 iki 16 m.

Pagrindinės šeimų problemos, dėl kurių buvo 2023 m. kreiptasi į Krizių centrą: smurtas artimoje aplinkoje ir tarpusavio santykių problemos šeimoje, tėvystės įgūdžių stoka, gyvenamojo būsto problema, teikiant vaikams laikiną priežiūrą kartu su vaiko atstovu.

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 įgytos 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 galimybė 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 šeimų tarpe buvo ir grįžusi iš Anglijos mama su 4 vaikais.

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, nėštumo 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. 2023 m. suteikta 301 individuali psichologo konsultacija, iš jų: 223 suaugusiems šeimų asmenims, 78 konsultacijos 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

Zarasų rajono socialinių paslaugų centras, kaip Europos socialinio fondo agentūros partneris nuo 2023 m. sausio 1 d. pradėjo įgyvendinti projektą (Nr. 07-003-P-0001) „Integralios pagalbos teikimas ir plėtra Lietuvos savivaldybėse“. Veikla vykdoma Zarasų rajono savivaldybėje. **Projekto tikslas** – užtikrinti integralios pagalbos tikslinės grupės asmenims teikimą ir plėtrą Lietuvos savivaldybėse. Projekto trukmė nuo 2022 m. gruodžio 8 d. – 2026 m. gruodžio 31 d. Projektas finansuojamas 2021–2027 m. Europos Sąjungos struktūrinės paramos „Europos socialinio fondo +“ ir 2021–2027 m. Europos Sąjungos struktūrinės paramos bendrojo finansavimo lėšomis. Zarasų rajono socialinių paslaugų centrui iš projekto skirta **499 348,00 Eur**.

Nuo 2023 m. sausio 1 d. Integralios pagalbos paslaugos buvo teikiamos 11 dienos socialinės globos asmens namuose, paslaugų gavėjų. Paslaugas teikė slaugytojas, slaugytojo padėjėjas, individualios priežiūros darbuotojai, socialinis darbuotojas. Projektą koordinuoja Integralios pagalbos projekto atvejo vadybininkas.

Zarasų rajono socialinių paslaugų centras kartu su projekto vykdytoju – Europos socialinio fondo agentūra – įgyvendina projektą (Nr. 07-007-P-0001) „Kompleksinės paslaugos (KOPA)“ kurio tikslas užtikrinti kompleksinių paslaugų šeimai teikimą ir plėtrą tikslinės grupės asmenims visoje Lietuvoje. Projektas finansuojamas 2021–2027 metų Europos Sąjungos fondų investicijų programos lėšomis. Projekto trukmė: 2023 m. birželis – 2029 m. liepa. Zarasų rajono socialinių paslaugų centrui iš projekto skirta **417 083,58 Eur**.

### Projekto metu bus vykdomos šios veiklos:

1. Individualių ir (ar) grupinių konsultacijų organizavimas ir teikimas asmenims, patiriantiems sunkumų asmeniniame gyvenime ir (ar) šeimoje;
2. Savitarpio pagalbos grupių organizavimas ir vedimas asmenims, patyrusiems sunkumų asmeniniame gyvenime ir (ar) šeimoje;
3. Socialinių įgūdžių grupių vaikams ir paaugliams organizavimas ir vedimas – vaikų ir paauglių gyvenime reikalingų įvairius socialinius įgūdžius, nuostatas ugdančių teminių grupių užsiėmimai;
4. Tėvystės mokymų organizavimas ir teikimas – paslaugos, teikiamos šeimoms, norinčioms tobulinti ar įgyti tėvystės įgūdžių, siekiant išugdyti geriausias tėvų ir vaikų savybes ir padėti jiems atskleisti savo gebėjimus ir galimybes;
5. Šeimos mediacija – paslauga, teikiama neteisminiam civilinių ginčų taikinamajam tarpininkavimui, siekiant ginčus, tarpusavio konfliktus spręsti taikiai;
6. Šeimos konsultavimas asmens (šeimos) namuose – konsultacijos asmens (šeimos) namuose (gyvenamojoje vietoje), gimus kūdikiui, nustačius neįgalumą ir (ar) specialiuosius poreikius asmeniui ir kt.

2023 m. buvo vykdomos šios veiklos: tėvystės mokymai, dalyvavo - 60 asmenų (356 val.) ir individualios psichologo konsultacijos, dalyvavo - 47 asmenys ( 121 val.)

Projektas „Paslaugų, skatinančių ir efektyviai palaikančių globą šeimos aplinkoje vystymas“. Projekto vykdytojas: Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Zarasų rajono socialinių paslaugų centro globos centras - projekto partneris. Projekto pradžia nuo 2023 m. liepos 1 d. Projektas finansuojamas 2021–2027 metų ES investicijų programos ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis. Zarasų rajono socialinių paslaugų centrui iš projekto skirta **105 972,00 Eur**. Projekto lėšomis finansuojamos šios Globos centro pareigybės: globos koordinatoriaus (1,5 ) pareigybės.

Nuo 2021 m. lapkričio mėn. Zarasų rajono socialinių paslaugų centras teikia asmeninio asistento paslaugą. **Asmeninio asistento paslaugos** – namų ir viešojoje aplinkoje (palydinti ir komunikuojant) individualiai asmeniui iki 4 valandų per dieną (įstaigos darbo laiku) teikiama pagalba, padedanti įgalinti jo savarankiškumą ir užtikrinanti svarbiausias jo gyvybinės veiklos funkcijas (asmens higiena, mityba, judėjimas / mobilumas, socialiniai santykiai ir aplinka).

Asmeninio asistento paslaugų tikslas – atsižvelgiant į individualius asmens poreikius, suteikti jam individualią pagalbą namuose ir viešojoje aplinkoje (palydinti ir komunikuojant), kuri padėtų jam gyventi bendruomenėje ir integruotis į ją, neleisti izoliuoti jo nuo bendruomenės ir skatinti jo savarankiškumą, būtiną kasdieniame gyvenime.

Paslaugą gali gauti – negalią turintys asmenys, kuriems yra nustatytas neįgalumo lygis arba 55 proc. ir mažesnis darbingumo lygis, arba specialiųjų poreikių lygis.

Asmeninis asistentas teikia:

- asmeniui pagalbą namuose ir viešojoje aplinkoje, skatindamas jo savarankiškumą, būtiną kasdieniame gyvenime;
- asmeniui individualią diskretišką pagalbą, susijusią su asmens higiena (padeda apsirengti, nusiprausti, nusimaudyti, pasinaudoti tualetu ir kt.);
- gali palydėti asmenį į sveikatos priežiūros ir (ar) kitas valstybės ir (ar) savivaldybės institucijas, įstaigas, organizacijas, užimtumo įstaigas, darbą, laisvalaikio praleidimo vietą ir kt.;
- teikia asmeniui pagalbą maitinimosi procese ( gali paruošti stalo įrankius, padėti juos pakelti ir palaikyti valgymo metu, planuoti mitybą ir kt.);
- teikia asmeniui individualią pagalbą, padedančią adekvačiai reaguoti į jį supančią aplinką, užmegzti ir palaikyti su ja socialinius santykius (bendrauti, kalbėti, orientuotis laike ir aplinkoje, laikytis dienos režimo).

2023 m. asmeninio asistento paslaugos buvo teikiamos 10 paslaugų gavėjų, iš jų: 4 asmenims Dusetų seniūnijoje ir 6 asmenims Zarasų mieste. Šiai paslaugai teikti buvo skirtos Valstybės biudžeto tikslinės lėšos – **48 300,00 Eur, faktiškai patirtos išlaidos 41 300,00 Eur**.

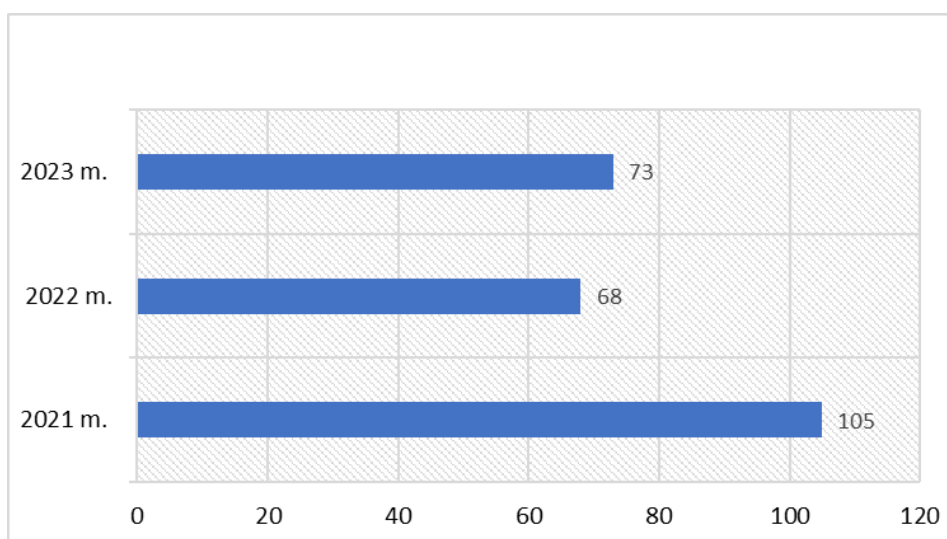


**Užimtumo didinimo programa** skirta nedirbantiems ir socialinę paramą gaunantiems asmenims. Programai įgyvendinti buvo 2023 m. buvo skirta. **70 300,00 Eur, faktiškai patirtos išlaidos 70 200,00 Eur**

**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.

Į vykdomos programos veiklą 2023 m. buvo įtraukti 73 ilgalaikiai bedarbiai (10 m. ir daugiau). Programos dalyviai registruoti Užimtumo tarnyboje, neturintys tinkamos kvalifikacijos, neturintys arba praradę darbinius įgūdžius. Programos dalyvių amžius nuo 25 m. iki 62 m.



**3 pav. Užimtumo programos dalyvių pokyčiai 2021-2023 m.**

**8 lentelė. Projekto dalyvių skaičius mieste ir kaimo seniūnijose**

Projekto dalyvių skaičius	2021 m.		2022 m.		2023 m.	
	Mieste	Kaimo seniūnijose	Mieste	Kaimo seniūnijose	Mieste	Kaimo seniūnijose
	76	29	28	40	32	41

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

**9 lentelė. Priežastys kurios įtakoja bedarbystę**

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

Pagrindinis 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.

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

**10 lentelė. Suteiktų paslaugų skaičius**

Suteikta paslauga	2021 m.	2022 m.	2023 m.
	Asmenų gavusių paslaugas skaičius	Asmenų gavusių paslaugas skaičius	Asmenų gavusių paslaugas skaičius
Konsultavimas	26	54	73
Informavimas	19	73	60
Tarpininkavimas	5	20	12
Atstovavimas		8	5
Pavėžėjimas į darbą	5	6	0
Pavėžėjimas į mokymus, seminarus			13
Individualus psichologinis konsultavimas	41	48	56
Motyvacijos mokymai			53
Priklausomybių specialisto paslaugos	39	62	40
Teisininko paslaugos	22	23	23
Palydomoji paslauga		5	9
Finansinio raštingumo mokymai			16
Higienos paslaugos			1
Kirpyklos paslaugos			8

#### **IV SKYRIUS ŽMOGIŠKIEJI IŠTEKLIAI**

Zarasų rajono savivaldybės tarybos 2023 m. vasario 10 d. sprendimu Nr. T-11 “Dėl Zarasų rajono savivaldybės tarybos 2016 m. lapkričio 25 d. sprendimo Nr. T-280 “Dėl didžiausio leistino darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš savivaldybės biudžeto, pareigybių skaičiaus Zarasų rajono socialinių paslaugų centre, patvirtinimo” pakeitimo” patvirtintas didžiausias leistinas, darbuotojų dirbančių pagal darbo sutartį ir gaunančių darbo užmokestį iš savivaldybės biudžeto, pareigybių skaičius – **55,25**.

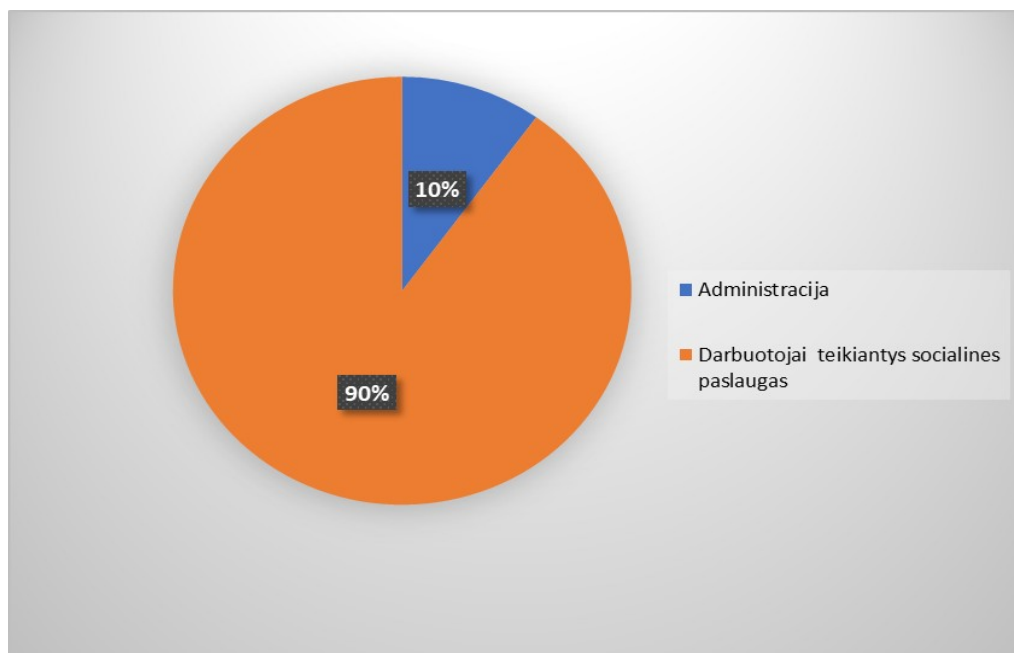
Iš Savivaldybės biudžeto finansuojamos **36,75** pareigybės, iš Valstybės tikslinių dotacijų finansuojamos – **18,5** pareigybės.

**11 lentelė. Pareigybių sąrašas**

<b>PAREIGYBIŲ PAVADINIMAS</b>	<b>PATVIRTINTAS PAREIGYBIŲ SKAIČIUS</b>
<b>ADMINISTRACIJA</b>	
Direktorius	<b>1</b>
Direktoriaus pavaduotojas socialinėms paslaugoms	<b>1</b>
Vyr. buhalteris	<b>1</b>
Buhalteris	<b>1</b>
Ūkvedys	<b>1</b>
Administratorius	<b>0,5</b>
Viso:	<b>5,5</b>
<b>BENDROSIOS PASLAUGOS</b>	
Socialinio darbo organizatoriai	<b>3</b>
Individualios priežiūros darbuotojas	<b>0,5</b>
Viso:	<b>3,5</b>
<b>DIENOS SOCIALINĖ GLOBOS TARNYBA</b>	
Vyr. socialinis darbuotojas	<b>0,5</b>
Socialinis darbuotojas	<b>0,5</b>
Individualios priežiūros darbuotojas	<b>5,25</b>
Viso:	<b>6,25</b>
<b>PAGALBOS Į NAMUS TARNYBA</b>	
Socialinis darbuotojas	<b>0,5</b>
Individualios priežiūros darbuotojas	<b>10,5</b>
Viso:	<b>11</b>
<b>NAKVYNĖS NAMAI IR LAIKINO APGYVENDINIMO APGYVENDINIMAS</b>	
Socialinis darbuotojas	<b>0,5</b>
Individualios priežiūros darbuotojas	<b>4</b>
Viso:	<b>4,5</b>
<b>KRIZIŲ CENTRAS</b>	
Socialinis darbuotojas	<b>0,5</b>
Individualios priežiūros darbuotojas	<b>4</b>
Psichologas	<b>0,5</b>
Viso:	<b>5</b>
<b>PARAMOS ŠEIMAI TARNYBA</b>	
Atvejo vadybininkas	<b>4</b>
Socialinis darbuotojas, dirbantis su šeimomis	<b>10,5</b>
Individualios priežiūros darbuotojas	<b>3,5</b>
Viso:	<b>18</b>
<b>GLOBOS CENTRAS</b>	
Psichologas	<b>0,5</b>
Atestuotas socialinis darbuotojas	<b>1</b>
<b>Viso:</b>	<b>1,5</b>
<b>Bendras skaičius</b>	<b>55,25</b>

Zarasų rajono socialinių paslaugų centro personalas skirstomas: į tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbantys ir netiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbantys (administracinis, ūkinis). Tiesiogiai

su paslaugų gavėjais dirbančio personalo pareigybių skaičius nustatomas pagal paslaugų gavėjų skaičių, amžiaus ir negalios pobūdį, vadovaujantis darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai.



**4 pav. Administracijos ir darbuotojų teikiančių socialines paslaugas santykis**

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

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: darbuotojų tobulinimasi bei socialinį darbą reglamentuojantys teisės aktai, atliekamo darbo specifika.

Centras turi 2021 m. gruodžio 3 d. patvirtintą Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politiką (toliau- Politika), kuri reglamentuoja darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – Darbuotojai), atrankos į laisvas darbo vietas organizavimo, darbuotojų motyvacijos, adaptacijos ir išsaugojimo tvarką.

Siekama, kad įstaigoje dirbtų kvalifikuoti ir patyrę specialistai. Suteikiama galimybė kelti kvalifikaciją. 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.

## **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 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 būklė (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.

Centro apskaitos politika buvo įgyvendinama pagal 2022 m. spalio 10 d. Zarasų socialinių paslaugų centro direktoriaus įsakymu Nr. V-17-(1.5) „Dėl Zarasų rajono socialinių paslaugų centro apskaitos politikos patvirtinimo“ patvirtintą Zarasų rajono socialinių paslaugų centro buhalterinės apskaitos politiką. Centro įvairių lėšų apskaitai tvarkyti ataskaitiniu laikotarpiu buvo naudojamos 8 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“.

**12 lentelė. Programos sąmatų asignavimų sumų palyginimas**

Finansavimo šaltiniai	Skirtos lėšos (Eur)/ m.			Faktiškai patirtos išlaidos (Eur)/m.		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Savivaldybės biudžeto lėšos (SB)	361,66	444,60	567,65	359,53	443,44	563,84
Savivaldybės biudžeto lėšos (SB)	73,60	87,90	109,8	64,70	87,70	109,42
Valstybės lėšos darbuotojų darbo užmokesčio padidėjimui			45,40			45,40
Spec. lėšos (SP)	26,60	36,30	34,40	18,04	35,38	26,46
Valstybės tikslinių dotacijų biudžeto lėšos (VD)	18,30	22,30	18,60	17,63	9,83	15,22
Valstybės tikslinių dotacijų biudžeto lėšos (VD)	243,30	363,20	304,00	241,82	303,52	288,75
Valstybės tikslinių dotacijų biudžeto lėšos (VD)			38,00			24,76
<b>Viso:</b>	<b>723,46</b>	<b>954.30</b>	<b>1117,85</b>	<b>701,72</b>	<b>879.78</b>	<b>1073,85</b>

Vykdamas programos sąmatas, faktiškai patirtos išlaidos 2023 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.** 2023 m. buvo parengti 76 direktoriaus įsakymai personalo klausimais ir 29 direktoriaus įsakymai veiklos klausimais. Sudarytos 158 darbo sutartys, darbo sutarčių pakeitimai ar papildymai.

**Gauti, siunčiami dokumentai.** 2023 m. buvo išsiųstas 1126 raštas, gauta 711 raštų.

**Viešieji pirkimai.** Viešieji pirkimai 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). Sudaryta 10 sutarčių su įvairias paslaugas, prekes teikiančiomis įmonėmis ir su individualią veiklą vykdančiais asmenimis.

**Priešgaisrinė sauga** organizuojama vadovaujantis teisės aktais reglamentuojančiais gaisrinę saugą ir gaisrinėmis saugos taisyklėmis. Centre įrengta priešgaisrinė signalizacija, patvirtinta priešgaisrinės saugos instrukcija, darbuotojai nuolat apmokami ir instruktuojami.

2023 m. rugpjūčio 2 d. 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 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 traumas ar kitokia darbuotojo sveikatos pakenkimo tikimybė dėl kenksmingo ir (ar) pavojingo darbo aplinkos veiksnio (veiksnių) poveikio yra didesnė.

2023 m. rugsėjo 1 d. sudaryta Elektroninės apsaugos paslaugų sutartis su UAB „Apsaugos komanda“ siekiant užtikrinti saugias darbo sąlygas Laikino apgyvendinimo paslaugas, smurtaujantiems asmenims, teikiantiems individualios priežiūros darbuotojams.

**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 būklę 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 įgyvendinimo ir veikimo 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:**

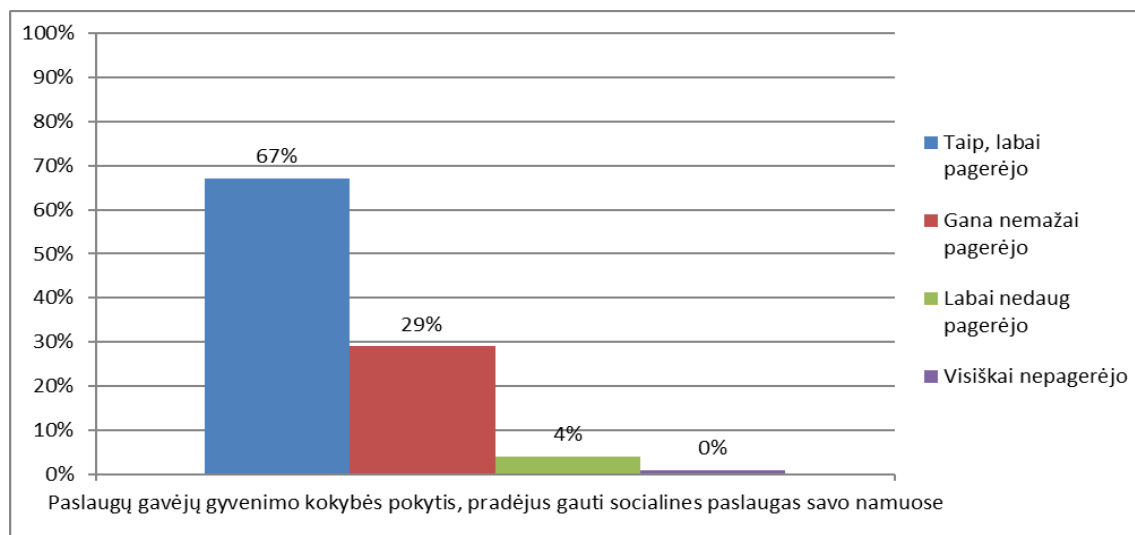
- profesionaliai teikti kokybiškas ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;
- užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
- nuolatos kelti Centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;
- skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;
- siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;
- įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.

Centre pastoviai atliekami bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės tyrimai: apklausiant socialinių paslaugų gavėjus, jų artimuosius, šeimos narius, globėjus, rūpintojus, siekiant iširti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti; siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas; apklausiant darbuotojus, siekiant įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip jie vertina savo darbo aplinką, išsiaiškinti, su kokiais sunkumais susiduria teikdami paslaugas. Taip pat atliekami ir dienos socialinės globos asmens namuose kokybės tyrimai bei vykdomos patikros paslaugų teikimo vietose.

2023 m. Centras atliko socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų apklausas. Apklaustos atliktos 2023 m. rugsėjo mėn., apklausti paslaugų gavėjai, jų artimieji, atliktos patikros socialinių paslaugų teikimo vietose – paslaugų gavėjų namuose.

Centro Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose padalinyje buvo atliktos Zarasų miesto ir seniūnijų gyventojus aptarnaujančių individualios priežiūros darbuotojų (21) patikra darbo vietoje (paslaugų gavėjų namuose). Buvo tikrinama ar paslaugų gavėjai patenkinti teikiamomis paslaugomis, darbuotojų profesionalumu ir k.t. 86 % paslaugų gavėjų teigė, kad jos tenkina teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojai darbą atlieka laiku ir kokybiškai, 12 % paslaugų gavėjų teigė, kad teikiamų paslaugų kokybę tenkina dalinai, norėtų, kad darbuotojai daugiau laiko skirtų bendravimui, 2 % paslaugų gavėjų teigė, kad teikiamų paslaugų kokybę, tenkina ne visada. Atlikus patikrinimus, su individualios priežiūros darbuotojais, vyko gautų rezultatų ir pastebėjimų aptarimas, numatytos teikiamų paslaugų kokybės gerinimo gairės.

## **GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI**



**5 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis**

**Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškia 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 asmens namuose paslaugas.

**Rezultatų paaiškinimas:**

Teikdami pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose 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 Centro pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai. Tyrimo tikslas – pamatuoti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytį, pradėjus gauti pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugas. Apklausiai buvo pasirinkti pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai, kuriems paslaugos teikiamos daugiau kaip 6 mėn. Buvo parengta 60 anketų, apklausti pavyko 54 paslaugų gavėjus.

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.

Rekomenduojama ir toliau tobulinti darbuotojų žinias, įgūdžius ir kompetencijas, vykdyti individualius pokalbius, analizuoti kylančius sunkumus, skirti daugiau dėmesio komunikacijai su paslaugų gavėjais.

Apibendrinant dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų rezultatus, galima teigti, kad paslaugų gavėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, jaučia gyvenimo kokybės gerėjimą. Paslaugų gavėjai daugiausia įvertino įvykusius teigiamus pokyčius namų aplinkos, mitybos, bendravimo, emocinės savijautos, asmeninės higienos srityse.

Rekomenduojama ir toliau tobulinti darbuotojų profesines kompetencijas, skatinti pozityvų bendravimą, bendradarbiavimą, įtraukiant paslaugų gavėjus į paslaugų teikimą bei jų planavimą, atkreipti dėmesį į išsakomus lūkesčius.



Socialiniams darbuotojams bendraujant su paslaugų gavėjų artimaisiais, buvo įvardinta, kad pasikeitė jų gyvenimo kokybė, teigė, kad gali dirbti, sumažėjo rūpesčių dėl artimųjų, atsirado galimybė skirti laiko savo poreikiams. Teikdami pastabas ir pasiūlymus įvardijo, kad kartais trūksta grįžtamojo ryšio iš darbuotojų, norėtų, kad paslaugas teikiantis darbuotojas nesikeistų ir būtų galimybė gauti daugiau paslaugų atsižvelgiant į asmens situaciją.

Rekomenduojama daugiau dėmesio skirti paslaugų gavėjų socialinės situacijos stebėjimui, bendravimui su paslaugų gavėjų artimaisiais, aptarti jų lūkesčius dėl paslaugų teikimo artimajam, atsižvelgti į poreikius skiriant socialines paslaugas.

2023 m. spalio – lapkričio mėn., Centro Paramos šeimai padalinys atliko paslaugų gavėjų apklausą, kurios tikslas – iširti paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas. Buvo apklausti 48 paslaugų gavėjai.

Remiantis gautais duomenimis, galima pastebėti, jog paslaugų gavėjai teigiamai vertina socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis darbą, pasitiki jiems socialinės priežiūros paslaugas teikiančiais socialiniais darbuotojais.

Anoniminės apklausos būdu paslaugų gavėjų buvo klausiama ar specialistai sudarydami individualius pagalbos šeimai planus atsižvelgia į jų nuomones ir lūkesčius. 71 % respondentų patvirtino, kad į jų nuomonę atsižvelgiama, 19 %, kad atsižvelgiama iš dalies, 10 % respondentų mano, kad į jų nuomonę nėra atsižvelgiama.

Komunikacijos technologijų galimybės, informacinės visuomenės plėtra leidžia ne tik 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.

## **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 veiklos uždavinys – glaudesnės bendradarbiavimo galimybės su bendruomenėmis, nevyriausybinio ir privataus sektoriaus organizacijomis.

Direktorė

Valentina Paliūnienė

**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	Zarasų rajono socialinių paslaugų centras 300137144, Malūno g. 2, LT-32129
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	ZARASŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO 2023 M. VEIKLOS ATASKAITA
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2024-02-29 Nr. 14-26-(1.6 E)
<b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>	–
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Valentina Paliūnienė, Direktorius
<b>Sertifikatas išduotas</b>	VALENTINA PALIŪNIENĖ LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2024-02-29 16:29:26 (GMT+02:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-X-L
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2024-02-29 16:29:44 (GMT+02:00)
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2024-01-05 13:22:22 – 2029-01-03 23:59:59
<b>Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti</b>	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Zarasų rajono savivaldybės administracija, į.k. 188753461 LT", sertifikatas galioja nuo 2021-12-20 12:39:44 iki 2024-12-19 12:39:44
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	–
<b>Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius</b>	–
<b>Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)</b>	–
<b>Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	–
<b>Priedamo dokumento registracijos data ir numeris</b>	–
<b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.71.1
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2024-03-06 12:46:21)
<b>Paieškos nuoroda</b>	–
<b>Papildomi metaduomenys</b>	Nuorašą suformavo 2024-03-06 12:46:21 Dokumentų valdymo sistema Avilys