



Daugiafunkcinių socialinių paslaugų centrų ir įtraukiujų renginių gairės Latvijoje ir Lietuvoje



Interreg
Latvija-Lietuva

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION



II dalis Daugiafunkciai centrai Lietuvoje

2021/2022



Šis dokumentas parengta(s) įgyvendinant projektą projektą Nr. LLI-425 „Daugiafunkčių centrų, skatinančių socialinės įtraukties ir vietos bendruomenės augimą, plėtrą“/„Development of Multifunctional Centers as Driver for Social Inclusion and Development of Local Community“ /**OCTOPUS**. Projektą finansuoja 2014–2020 m. Interreg V-A Latvijos ir Lietuvos programa. www.latlit.eu

Šis dokumentas parengtas naudojant Europos Sąjungos finansinę paramą. Šį projektą finansuoja Europos Sąjunga. Visas projekto biudžetas 705 573 Eur. Iš jų – bendrasis Europos regioninės plėtros fondo finansavimas – Eur 599 737. Už šio dokumentas turinį atsako Žiemgalos planavimo regionas. Jokiomis aplinkybėmis negali būti laikoma, kad jis atspindi Europos Sąjungos nuomonę.

Užsakovas: Zemgales plānošanas reģions/ Žiemgalos planavimo regionas, www.zemgale.lv

Vykdytojos: Ekspertų grupė – I dalis Gita Aizpure, Aija Zosule Jelgavas novada pašvaldības daudzfunkcionālais sociālo pakalpojumu centrs “Laipa” (Latvija), II dalis - Vilma Miltakiene Kretingos socialinių paslaugų centras, Laura Keblienė Biudžetinė įstaiga Dienos veiklos centras (Lietuva)

Saturs

IVADAS.....	4
1. Daugiafunkcinių centrų Lietuvoje apibrėžimas, tikslas, uždaviniai, principai.....	5
1.1. Apibrėžimai	5
1.2. Tikslas, uždaviniai, principai.....	5
1.3. Socialinių paslaugų centrai.	7
2. Lietuvos Universalių daugiafunkcių centrų ir socialinių paslaugų centrų nuosavybės teisės ir teisinis statusas, registracija, licencijavimas.	11
2.1. Nuosavybės teisės ir teisinis statusas.....	11
2.2. Pagrindiniai daugiafunkcių socialinių paslaugų centrų veiklą reglamentuojantys įstatymai, norminiai teisės aktai.....	11
2.3. Licencijavimas.	12
3. Pagrindinių tikslinių grupių aprašymas.....	14
4. Centro valdymo ir administravimo gairės	16
4.1. Struktūra ir darbo laikas	16
4.2. Organizacijos personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planas būtinas.....	17
4.3. Paslaugų gavėjų dalyvavimas.....	19
4.4. Informacijos srautas.....	19
4.5. Apskaita.	20
4.6. Rekomendacija dėl paslaugų struktūros ir modelių.....	20
5. Rekomenduojamas etikos kodeksas.....	21
6. Galima sąveika su vietos bendruomene, viešumas, komunikacijos kanalai.....	22
7. Rekomenduojamų patalpų, įrangos planas.....	23
8. Tvaraus biudžeto kūrimo rekomendacijos, išlaidų efektyvumo analizė.	24
9. Rekomenduojamos įsivertinimo metodikos.....	25
10. Pabaiga - Rekomendacijos socialinių paslaugų teikimo partneriams.....	27

IVADAS

„Žiemgalos planavimo regionas pasiūlė parašyti šias gaires kaip paramos instrumentą savivaldybių arba nevyriausybinių organizacijų (NVO) iniciatyvoms, kuriant daigiafunkcius socialinių paslaugų centrus mažiau apgyvendintose regionų vietose.

Kas yra daigiafunkciai socialinių paslaugų centrai? Koks jų pranašumas, lyginant su centrais, kurie teikia tik vieną socialinę paslaugą? Kaip geriausia organizuoti veiklą tokiuose centruose? Į šiuos klausimus bandysime atsakyti šiose Latvijos ir Lietuvos specialistų–praktikų parengtose gairėse, kurias sudaro I ir II dalys.

Socialinių paslaugų plėtos planavimo ir koordinavimo požiūriu galima teigti, kad atokesnėse regiono teritorijos apgyvendintose vietose, kuriose gyventojų nėra daug, specialistų, administravimo ir finansiniai ištekliai yra riboti, daigiafunkcis socialinių paslaugų centras yra labai geras būdas racionaliau ir efektyviau panaudoti turimus specialistų, administracinius, patalpų ir finansinius išteklius, sutelkti socialines paslaugas vienoje vietoje, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas.

Esame dėkingi kad 2014–2020 m. Interreg V-A Latvijos ir Lietuvos bendradarbiavimo per sieną programa parėmė mūsų projektą „OCTOPUS“. Su jos parama galime kartu parengti šias gaires, taip pat įrengti tris daigiafunkcius paslaugų centrus mūsų regionui priklausančiuose Bauskės, Duobelės ir Jelgavos nuovaduose. Kolegų iš Plungės, Biržų ir Rokiškio bei Kretingos patirtis ir žinios įkvėpė ir padaršino eiti šiuo keliu – plėtoti daigiafunkcius centrus ir Žiemgaloje. Tikimės, kad šis pavyzdys padaršins daigiafunkcius centrus steigti ir kituose Latvijos regionuose.“



1. Daugiafunkcinių centrų Lietuvoje apibrėžimas, tikslas, uždaviniai, principai

1.1. Apibrėžimai

Universalus daugiafunkcis centras (toliau – UDC) – švietimo, kultūros, socialinės, sveikatos, sporto, užimtumo ir kitas paslaugas vaikams bei vietos bendruomenei teikianti įstaiga, kurios veikla gali būti: ikimokyklinis, priešmokyklinis ir neformalusis vaikų švietimas, vaikų priežiūra dieną, neformalusis suaugusiųjų švietimas, švietimo pagalba, specialusis ugdymas, nuotolinis mokymas pagal formaliojo ir neformaliojo ugdymo programas ar jų modulius, pramoginė, socialinė, sociokultūrinė, meninė vaikų ir suaugusiųjų veikla ir pan. UDC tikslines grupes ir atliekamų funkcijų apimtį nustato vietos savivaldos institucijos pagal vietos bendruomenės poreikius.

Mokykla – daugiafunkcis centras – UDC, kurio funkcijos apima ir bendrojo ugdymo mokyklos funkcijas, kaip yra apibrėžta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. birželio 29 d. nutarimu Nr. 768 (Žin., 2011, Nr. 79-3869) patvirtintose Mokyklų, vykdančių formaliojo švietimo programas, tinklo kūrimo taisyklėse. Šio tipo centrai, daugumoje, kūrėsi kaimiškiose rajonų gyvenvietėse, kuriose dėl mokinių (gyventojų) skaičiaus mažėjimo bendrojo lavinimo (vidurinės) mokyklos buvo reorganizuojamos į pagrindines mokyklas. Šių mokyklų pastatuose buvo steigiami daugiafunkciniai centrai. Tai sudarė galimybę išlaikyti turimą kvalifikuotų pedagogų bei kultūros darbuotojų potencialą, efektyviai išnaudoti mokyklų ir (ar) kultūros namų patalpas ir pritaikyti jas bendruomenės poreikiams.

Toliau aprašyne tiek UDC, tiek Mokykla – daugiafunkcis centras bus bendrai vadinami UDC, išskyrus atvejus, kai bus aktualu šiuos du darinius atskirti.

Universalūs daugiafunkciniai centrai bendrame viešųjų paslaugų kontekste pasižymi šiomis išskirtinėmis savybėmis:

- UDC remiasi bendruomene ir vadovaujasi idėja, kad gyventojai patys turi dalyvauti sprendimų priėmimo procese;
- UDC tenkina įvairių amžiaus grupių žmonių poreikius; tikslo grupė, su kuria dirbama, yra visi bendruomenės gyventojai nepriklausomai nuo jų kilmės, socialinės padėties, religinių ar politinių įsitikinimų.

- UDC vienoje įstaigoje teikia įvairias visuomenines paslaugas, apimančias rekreaciją, švietimą ir kultūrą, kitas sritis;
- UDC sprendžia švietimo paslaugų kaimo vietovėse kokybės, pasirinkimo ir prieinamumo problemas;
- UDC leidžia spręsti uždaromų švietimo įstaigų personalo įdarbinimo klausimus, išlaikant arba sukuriant naujus etatus uždaromose įstaigose;
- UDC steigimas padeda ne tik išlaikyti paslaugas, bet ir optimizuoti savivaldybėms įstaigų išlaikymo kaštus. Nebenaudojamuose ar tik iš dalies naudojamuose pastatuose sutelkiant kelis viešųjų paslaugų teikėjus vyksta kryptingas infrastruktūros išlaikymo sąnaudų mažinimo procesas;
- Optimizavus kaštus atsiranda daugiau galimybių plėtoti paslaugas, kurių bendruomenei iki tol trūko: pvz. organizuoti papildomo ugdymo, kryptingo laisvalaikio užimtumo veiklas, kaip prevencijos priemonių sprendžiant bendruomenės problemas. UDC gali būti organizuojamos šios erdvės papildomam ugdymui: sporto ir žaidimų (krepšinis, stalo futbolas, šachmatai, stalo tenisas ir pan.), būrelių (muzikiniai instrumentai, techninė ar kitokia kūryba, vaidyba, choreografija ir kt.), laisvalaikio (bendravimo, televizorius, skaitymas, kompiuteriai ir kt.), mokymosi (pamokų ruošą) bei kitos erdvės, priklausomai nuo konkrečios vietovės gyventojų poreikių ir disponuojamų išteklių.

Universalus daugiafunkcis centras papildoma jau nusišlovėjusią viešųjų paslaugų gyventojams teikimo sistemą ta prasme, kad veiklų pasiūlymai apima ne tik tradicines paslaugas, bet ir siekiama tikslingo, įvairaus bei ugdomojo gyventojų laisvo laiko organizavimo, tuo pačiu sudarant sąlygas socialinio, kultūrinio (plačiąja prasme) užimtumo ir ugdymo, socializacijos pagalbos bei prevencinio pobūdžio paslaugoms.

1.2. Tikslas, uždaviniai, principai

UDC tikslas – tenkinti gyvenamosios vietovės įvairių interesų ir amžiaus grupių socialinius, edukacinius, kultūrinius, laisvalaikio bei kitus poreikius, užtikrinant šiuos poreikius atitinkančių paslaugų organizavimą arti namų.

UDC uždaviniai:

- tenkinti vietos bendruomenės vaikų ir suaugusiųjų pažinimo, ugdymosi ir saviraiškos poreikius pagal neformaliojo ir/arba formaliojo švietimo programas sudarant sąlygas UDC ugdytiniais ir lankytojams rinktis polinkius, gabumus ir siekius atitinkantį ugdymosi kelią, galimybes motyvuotai keisti savo pasirinkimą;

- siekti aukštos ugdymo kokybės, sudaryti sąlygas dvasiniam, doroviniam, socialiniam ir kultūriniam UDC lankytojų tobulėjimui;
- sudaryti sąlygas įvairaus amžiaus asmenims tenkinti savo poreikius įvairioje meninėje, kultūrinėje ir sportinėje veikloje;
- plėtoti kaimo gyvenvietės žmonių bendruomeniškumą, savanoriškumą, socialinį aktyvumą, tarpusavio supratimą ir pagalbą bei toleranciją, atsakomybę už konkrečių problemų sprendimą;
- didinti socialinių paslaugų prieinamumą ir įvairovę, teikti kokybiškas socialines paslaugas;
- UDC darbuotojus, aktyvinti žmoniškųjų išteklių plėtrą, kurti UDC kaip vietos bendruomenės kultūros bei vertybinių nuostatų formavimo židinį;
- vykdyti tabako, alkoholio, kitų psichotropinių medžiagų vartojimo, nusikalstamumo prevenciją, imtis priemonių, užkertančių kelią ar mažinančių vyraujančią netoleruotiną elgesį, galiojančių taisyklių pažeidimus.

UDC veikla organizuojama vadovaujantis šiais principais:

- Orientavimosi į vietos bendruomenės poreikius – UDC paslaugos, veiklos bei darbo metodai orientuojami į vietos bendruomenės įvairių grupių poreikius, gyvenimo situaciją ir sąlygas. Prieš steigiant ir/ar plėtojant UDC kaimo vietovėse, būtina atlikti kiekvienos konkrečios vietovės gyventojų poreikių analizę, užtikrinant didesnę UDC paslaugų ir gyventojų poreikių atitikimą bei veiksmingesnį jų problemų sprendimą;
- Įvairovės – teikiamos paslaugos, vykdomos veiklos ir metodai pritaikomi įvairioms vietovės tikslo grupėms. UDC paslaugų teikimo formos ir pobūdis nustatomas atsižvelgiant į tikslo grupių poreikius ir galimybes, siekiant, kad jo paslaugomis galėtų pasinaudoti ir tie asmenys, kurie dėl įvairių priežasčių turi mažiau galimybių naudotis kitų įstaigų ar organizacijų teikiamomis galimybėmis;
- Kompleksiškumo – teikiamos paslaugos gali apimti kelias sritis, atsižvelgiant į konkretaus asmens (šeimos) poreikius;
- Papildomumo – teikiamomis paslaugomis UDC nedubliuoja kitų toje pačioje vietovėje veikiančių įstaigų ar organizacijų veiklos, o siekia papildyti paslaugų įvairovę tam, kad būtų veiksmingiau naudojami ištekliai;
- Lankstumo – UDC veikla yra atvira socialiniams

kultūriniais bendruomenės pokyčiams, skirtingoms gyvenimo situacijoms, sąlygoms, pasaulėžiūroms, atsinaujina kartu su vietovės ūkinės, socialinės, kultūrinės raidos kontekstu ir atitinka nuolat kintančias bendruomenės reikmes;

- Prieinamumo – paslaugų prieinamumas užtikrinamas paslaugų suteikimo, patalpų įrengimo ir lankstaus panaudojimo, darbo laiko prasme, pvz. sudarant galimybes vaikams nereguliariai (kas antrą dieną, kelias valandas per dieną ir kt.) lankyti vaikų darželį, patalpas pritaikant ir suaugusiųjų švietimui (formaliai ir neformaliai) vykdyti, ir vyresnio amžiaus vaikų papildomam ugdymui organizuoti;
- Aktyvaus bendruomenės įtraukimo – UDC vadovaujasi nuostata, kad gyventojai patys turi dalyvauti sprendimų priėmimo procese; siekiant nustatyti ir veiksmingai tenkinti kintančius bendruomenės poreikius, užtikrinamas vietos bendruomenės atstovų dalyvavimas priimant sprendimus dėl UDC veiklos krypties nustatymo, vertinant veiklos rezultatus. Svarbu, kad bendruomenė netaptų tik veiklų vartotojais, bet būtų jų kūrėjai. Rezultatas šiuo atveju yra bendro UDC ir vietos bendruomenės darbo vaisius;
- Tarpinstitucinio bendradarbiavimo – užtikrinama partnerystė tarp įvairių socialinių partnerių ar institucijų.

UDC paskirtis yra teikti būtiniausias, aktualiausias, konkrečios vietovės gyventojų poreikius atitinkančias paslaugas, todėl UDC pagal savo strateginius tikslus, prioritetus ir galimybes, vadovaudamiesi savo nuostatais bei Lietuvos Respublikos teisiniais aktais gali pasirinkti vykdyti pats arba užtikrinti, kad būtų vykdomos dviejų arba daugiau sričių funkcijos, pvz.:

➤ Švietimo. Pasirinktinos švietimo veiklos sritys yra pagrįstos mokymosi visą gyvenimą idėjomis bei gali apimti visas vietos bendruomenei aktualias švietimo sritis: formalųjį ir neformalųjį vaikų ir suaugusiųjų švietimą, švietimo pagalbą (informacinės, psichologinės, socialinės pedagoginės, specialiosios pedagoginės ir specialiosios pagalbos) mokiniui ir (arba) mokytojui ir mokyklai, specialiojo ugdymo programas, nuotolinį mokymą pagal formaliojo ir neformaliojo ugdymo programas ar jų modulius, savišvietą, taip šalia kitų tikslų siekiant aukštesnės vietos suaugusių gyventojų kvalifikacijos, perkvalifikuojant ūkininkus alternatyviai veiklai, skatinant visuotinį gyventojų raštingumą (įskaitant kompiuterinį raštingumą), didinant pilietinį sąmoningumą ir gerinant asmeninę iniciatyvą dalyvauti valstybės, visuomeniniame gyvenime, skatinti asmens savišvietą, ugdymąsi ir saviraišką.

➤ **Kultūros.** UDC veikla skatina vietos bendruomenės gyvybiškai svarbių socializacijos, saviraiškos, bendravimo poreikių tenkinimą, jis pats arba bendradarbiaudamas su kitomis vietovėje veikiančiomis įstaigomis ir organizacijomis organizuoja kultūrinę veiklą: renginius, parodas, tradicines šventes, įvairius laisvalaikio ir poilsio užsiėmimus vaikams ir suaugusiems (teatro, ansamblio, įvairių būrelių ir pan.); gali organizuoti pats arba sudaryti sąlygas savo patalpose veikti bibliotekai, muziejui, kultūros centro padalinii.

➤ **Socialinės.** UDC vykdomos veiklos skatina mažiau galimybių turinčių bendruomenės narių įsitraukimą, jų prasmingą laisvalaikio užimtumą, socialinių įgūdžių ugdymą. Vykdoma socialinė veikla skirta neįgaliesiems, pagyvenusiems žmonėms, rizikos šeimoms bei kitiems bendruomenės nariams nelaimės, smurto ir kitais atvejais. UDC teikia bendrąsias socialines paslaugas (informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, transporto organizavimas, sociokultūrinės paslaugos ir kitos bendruomenės nariams būtinos ar reikalingos paslaugos) bei kitas socialines paslaugas (dienos centrų organizavimas, parama socialinės rizikos šeimoms ir grupėms, labdaros ir paramos teikimas bendruomenės nariams, savipagalbos grupių organizavimas). Šiai veiklai vykdyti UDC gali pasitelkti vietos bendruomeninę organizaciją, apjungti kitus vietovėje gyvenančius ar kitaip su šia gyvenvieta susijusius asmenis, taip skatindamas tarpusavio supratimą ir pagalbą, toleranciją bei atsakomybę.

➤ **Sporto ir sveikatinimo.** UDC gali būti organizuojama medicinos punkto veikla, sportinės veiklos (pvz. sporto salė ir varžybų organizavimas), sveikos gyven senos skatinimas per edukacinius užsiėmimus.

➤ **Kitas funkcijas,** atsižvelgiant į tai, kokių paslaugų bendruomenei trūksta. UDC jas nustato pagal kintančius bendruomenės poreikius, paslaugoms teikti taiko įvairias, geriausią poveikį užtikrinančias metodikas (pvz. atviras darbas su jaunimu, darbas su jaunomis šeimomis, kita).

Siekdami skirtingų funkcijų įgyvendinimo, UDC gali pasirinkti arba vykdyti numatytas funkcijas patys, arba užtikrinti jų vykdymą per bendradarbiavimą su kitomis tos pačios vietovės tikslo grupėms paslaugas teikiančiomis įstaigomis ar organizacijomis, pvz., jungtinės veiklos sutarčių pagrindu.

Viena iš UDC veiklos sričių gali būti vyraujanti, o kitos – papildomos; pagal vyraujančią sritį yra sprendžiama, kuriai sričiai tam tikras UDC yra pavaldus.



1.3. Socialinių paslaugų centrai.

Vienas iš UDC prototipų, turintys vyraujančią socialinę sritį, t. y., į įvairių socialinių paslaugų teikimą įvairaus amžiaus ir įvairaus socialinio statuso asmenims orientuoti centrai – **Socialinių paslaugų centrai.**

Socialinių paslaugų centras (įstaiga) – socialines paslaugas teikianti įmonė (akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna.

Socialinių paslaugų įstaigos (socialinių paslaugų centro) darbo aspektai - pagrindinių asmens poreikių įvertinimas, tenkinimas, apsauga, teigiamų pokyčių žmogui skatinimas.

Daugiafunkčių socialinių paslaugų centrų veikla siekiama teikti kokybiškas paslaugas

paslaugų gavėjams, atliekant tikslų ir savalaikį problemų bei poreikių įvertinimą. Paslaugos teikiamos optimaliai išnaudojant galimybes, profesinius ir finansi-

nius resursus.

Socialinės paslaugos Lietuvoje yra teikiamos įvairiose socialinių paslaugų įstaigose: socialinių paslaugų centruose, socialinės globos namuose, šeimynose, laikino gyvenimo namuose, dienos socialinės globos centruose, savarankiško gyvenimo namuose, socialinės priežiūros centruose, bendruomeninėse įstaigose ir kt.

Socialinių paslaugų įstaigų, tame tarpe ir Universalių daugiafunkčių centrų, steigėjas gali būti valstybė, savivaldybė, nevyriausybinių organizacijų ar religinės bendruomenės, įvairios iniciatyvinės grupės ir pan. Jų steigiamos socialinių paslaugų įstaigos ar UDC gali turėti biudžetinės arba viešosios įstaigos statusą. Didesnė dalis socialines paslaugas teikiančių įstaigų Lietuvoje turi biudžetinės įstaigos statusą, o jų steigėjas yra valstybė arba savivaldybė.

Savivaldybės atsako už paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama šias paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį.

Tam, kad paslaugos būtų kokybiškesnės bei efektyvesnės, socialinių paslaugų teikimas yra organizuojamas vadovaujantis tam tikrais principais, apibrėžtais Socialinių paslaugų kataloge:

- Decentralizacijos. Tai pagrindinis socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principas. Teikiant socialines paslaugas siekiama kuo daugiau funkcijų deleguoti žemesnėms valdymo grandims, priartinant socialines paslaugas prie žmogaus gyvenamosios vietos.
- Planavimo. Socialinės paslaugos turi būti planuojamos, įvertinant bendruomenės narių poreikius ir apsibrėžiant socialinių paslaugų teikimo prioritetus.
- Deinstitucionalizacijos. Stacionarių globos įstaigų laipsniškas restruktūrizavimas ir institucinei globai alternatyvių socialinių programų rengimas ir įgyvendinimas bendruomenėje.
- Bendradarbiavimo. Socialinių paslaugų teikėjai turi bendradarbiauti su socialinių paslaugų gavėjais; kitais socialinių paslaugų teikėjais: kitomis bendruomenės institucijomis – sveikatos priežiūros, vaikų teisių apsaugos, teisėsaugos, švietimo ir kitomis įstaigomis; kitais specialistais, NVO, savanoriais bei nefor-

maliais paslaugų teikėjais.

- Atvirumo bendruomenei. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos turi būti atviros bendruomenės gyventojams. Bendruomenėje turi būti skleidžiama informacija apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų gavimo sąlygas.
- Prieinamumo. Socialinės paslaugos turi būti prieinamos tiems žmonėms, kuriems jų reikia. Kiekvienas bendruomenės narys turi teisę kreiptis dėl paslaugų teikimo ir poreikio paslaugoms įvertinimo.
- Adekvatumo. Turi būti teikiamos tokios socialinių paslaugų rūšys, kokios labiausiai atitinka socialinių paslaugų gavėjo poreikius. Teikiant socialines paslaugas, turi būti užtikrinamas paslaugų tęstinumas.
- Pokyčių žmoguje skatinimo. Teikiamos paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savipagalbą.

I PAVYZDYS: Kretingos socialinių paslaugų centras (SPC).

Kretingos SPC tikslai:

- Teikti socialines paslaugas asmenims (šeimoms), kurie dėl amžiaus,
- neįgalumo, socialinių problemų negali savarankiškai pasirūpinti asmeninių (šeimų) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.
- Užtikrinti pagalbos prieinamumą ir jos teikimą įvaikintiems, globojamiems (rūpinamiems) vaikams, ar jų tėviams, globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams bei asmenims, ketinantiems jais tapti.

Kretingos socialinių paslaugų centro valdymo struktūrą sudaro administracija, 4 padaliniai – Pagalbos namuose padalinys, Pagalbos šeimai padalinys, Dienos centro padalinys ir globos centro padalinys ir ūkio tarnyba.

Kretingos socialinių paslaugų centre dirba daugiau kaip 125 darbuotojai.

Kretingos socialinių paslaugų centras teikia bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas įvairioms paslaugų gavėjų grupėms.

Bendrosios socialinės paslaugos:

- informavimas;
- konsultavimas;
- tarpininkavimas ir atstovavimas;

- maitinimo organizavimas;
- aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne;
- transporto organizavimas;
- sociokultūrinės paslaugos;
- asmeninės higienos ir žriežiūros paslaugų organizavimas;
- kitos bendrosios socialinės paslaugos.

Specialiosios socialinės paslaugos:

- pagalba į namus;
- dienos socialinė globa institucijoje;
- dienos socialinė globa amens namuose;
- asmens slaugos paslaugos asmens namuose;
- socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas;
- laikinas apnakvindinimas;
- intensyvi krizių įveikimo pagalba;
- psichosocialinė pagalba;
- apgyvendinimas nakvynės namuose;
- laikino atokvėpio paslaugos;
- pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėvams ir šeimynų dalyviams ar besirengantiems jais tapti;
- vaikų dienos socialinė priežiūra;
- ilgalaikė socialinė globa;
- trumpalaikė socialinė globa.

Kretingos SPC vykdo atvejo vadybą, globos centro funkcijas, vertina ir teikia išvadas dėl asmens gebėjimų pasirūpinti savimi ir priimti kasdienius sprendimus bei aprūpina techninės pagalbos priemonėmis rajono neįgalius asmenis.

2020 metais pradėta teikti nauja – asmeninio asistento (asmensinės pagalbos) paslauga.

Per 2021 metus Kretingos socialinių paslaugų centre įvairias socialines paslaugas gavo daugiau kaip 1500 asmenų.

II PAVYZDYS. Kretingos Dienos veiklos centras (DVC).

DVC tikslas – užtikrinti efektyvią ir kvalifikuotą socialinę globą jos reikalaujantiems proto, psichinę ir

fizinę negalią turintiems asmenims ir siekti didesnio savarankiškumo visose jų gyvenimo srityse, integruojant juos į visuomeninį gyvenimą.

DVC uždaviniai :

* Teikti geros kokybės socialinės globos paslaugas suaugusiems proto, psichinę ar fizinę negalią turintiems asmenims, kuriems yra nustatytas dienos arba trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos poreikis

* Sudaryti tinkamas sąlygas, atsižvelgiant į neįgaliųjų specialiuosius poreikius, jų užimtumui, kūrybiniam gebėjimams ugdyti, socialiniams įgūdžiams formuoti, jų fiziniam aktyvumui, sveikatinimui, savitvarkos gebėjimams bei savarankiškumui stiprinti;

* Ugdyti ir stiprinti neįgaliųjų gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį;

* Rengti ir įgyvendinti socialinių paslaugų kokybės gerinimo programas bei projektus;

* Formuoti visuomenės humanišką požiūrį į proto, psichinę ir fizinę negalią turinčius asmenis, propaguojant jų konkrečius darbus ir galimybes, nukreipiant visuomenės dėmesį nuo šių asmenų negalios į jų galias, gebėjimus ir kūrybiškumą;

* Plėtoti socialinių paslaugų įvairovę, atsižvelgiant į DVC finansines galimybes, materialinę bazę bei neįgaliųjų poreikius.

DVC - socialinės globos įstaiga, teikianti socialinės globos paslaugas suaugusiems asmenims, turintiems proto, psichinę ir fizinę negalią, turinti stacionarios socialinės globos struktūrinį padalinį. Socialinė globa – tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinė specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba. Šiuo metu DVC lanko 42 suaugusių asmenų su negalia, kurių darbingumo lygis nuo 0% iki 55%.

DVC teikiamos socialinės paslaugos:

- Informavimas;
- Konsultavimas;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas;
- Maitinimo organizavimas;
- Transporto organizavimas;
- Sociokultūrinės paslaugos;

laisvalaikio (kelionių, išvykų, švenčių ir kt.) organizavimas;

meninės (dailės, muzikos, teatro, šokio ir kt.) savi-
raiškos lavinimas;

pažintinės veiklos organizavimas (maisto ruošimas ir
stalo serviravimas, estetiškas aprangos, interjero suvo-
kimas);

- Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organi-
zavimas;

- Kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaiky-
mas (tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant
mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos dar-
bus, bendraujant ir pan.)

- Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas:

darbinio užimtumo (keramika, siuvimas, rankdarbiai,
vilnos vėlimo, floristikos, sodo – daržo darbai ir kt.)
lavinimas ir darbinių įgūdžių palaikymas;

- Rašymo, skaitymo, skaičiavimo įgūdžių ugdymas;

- Kompiuterinio raštingumo ir naudojimosi internetu
įgūdžių ugdymas;

- Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas:

- Kineziterapija; Sportinė veikla; Bendrosios praktikos
slauga.

- Pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt.



- Kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.

2. Lietuvos Universalių daugiafunkčių centrų ir socialinių paslaugų centrų nuosavybės teisės ir teisinis statusas, registracija, licencijavimas.

2.1. Nuosavybės teisės ir teisinis statusas

Pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai (socialinių paslaugų centrai) ir UDC Lietuvoje yra savivaldybių biudžetinės įstaigos. Pagrindinis biudžetinių socialinės paslaugas teikiančių įstaigų ir UDC privalumas, lyginant su šio tipo paslaugas teikiančiomis nevyriausybinėmis ar viešosiomis įstaigomis yra nepertraukiamas finansavimas, platesnis socialinis ir ekonominis kontekstas, efektyvesnis teikiamų paslaugų administravimas ir pan.

Didesnę UDC biudžeto dalį taip pat sudaro valstybės biudžeto ir savivaldybės lėšos.

UDC kaip ir Socialines paslaugas teikiančios įstaigos (socialinių paslaugų centrai) nepriklausomai nuo jų pobūdžio – ar tai būtų biudžetinė savivaldybės įstaiga, ar tai būtų NVO bei VšĮ – turi būti įregistruotos Juridinių asmenų registre. Kitais atvejais įstaigos veikla yra negalima.

Kretingos socialinių paslaugų centras ir Dienos veiklos centras yra biudžetinės įstaigos, kurių savininkas - Kretingos rajono savivaldybė. Savininko teises ir pareigas įgyvendina – Kretingos rajono savivaldybės taryba.

Kretingos rajono savivaldybės taryba, pagal savininko teises ir pareigas įgyvendinačios institucijos kompetenciją, tvirtina ir keičia SPC ir DVC nuostatus, teisės aktų nustatyta tvarka skiria savivaldybės biudžeto lėšas SPC ir DVC išlaikyti bei veiklai vykdyti, nustato paslaugų įkainius, tvirtina maksimalų darbuotojų pareigybių skaičių, priima sprendimus dėl SCP ir DVC padalinio steigimo ar jų veiklos nutraukimo, priima sprendimą dėl SPC ir DVC pertvarkymo, reorganizavimo ar likvidavimo ir pan.

Kretingos socialinių paslaugų centras ir Dienos veiklos centras yra viešasis juridinis asmuo (biudžetinė įstaiga), teikianti įvairias socialines paslaugas įvairaus amžiaus Kretingos rajono gyventojams, turintis ūkinį, finansinį, organizacinį ir teisinį savarankiškumą, savo

antspaudą, sąskaitas Lietuvos Respublikoje įregistruotuose bankuose, atributiką.

Kretingos SPC ir DVC turtas priklauso Kretingos rajono savivaldybei. Šis turtas perduotas pasitikėjimo teise. Kretingos SPC bei DVC turtą valdo, naudoja bei juo disponuoja Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

Kretingos socialinių paslaugų centras patikėjimo teise valdo, naudoja ir disponuoja Kretingos rajono savivaldybei nuosavybės teise priklausančią 2014 metais renovuotą pastatą, kurio bendras plotas sudaro 3132,69 m². Be pagrindinio pastato, Kretingos SPC pasitikėjimo teise taip pat valdo 4 kambarių 83 m² ploto butą, kuriame vykdoma Bendruomeninių vaikų globos namų veiklą, bei 260 m² ploto Nakvynės namai.

2.2. Pagrindiniai daugiafunkčių socialinių paslaugų centrų veiklą reglamentuojantys įstatymai, norminiai teisės aktai.

Lietuvos Respublikos konstitucija;

Lietuvos respublikos švietimo įstatymas;

Lietuvos respublikos civilinis kodeksas;

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas.

Šis įstatymas apibrėžia socialinių paslaugų sampratą, tikslus ir rūšis, reglamentuoja socialinių paslaugų valdymą, skyrimą ir teikimą, socialinės globos įstaigų licencijavimą, finansavimą, mokėjimą už socialines paslaugas bei ginčų, susijusių su socialinėmis paslaugomis, nagrinėjimą;

Socialinių paslaugų katalogas. Šis dokumentas apibrėžia socialines paslaugas, jų turinį pagal socialinių paslaugų rūšis ir socialinių paslaugų įstaigų tipus. Kataloge išdėstomos socialinių paslaugų rūšys, jos apibūdinamos pagal kriterijus (apibrėžimas, tikslas, gavėjai, teikimo vieta, paslaugos teikimo trukmė/dažnumas, paslaugos sudėtis, paslaugas teikiantys specialistai). Paslaugoms suteikiamas kodas, kuris naudojamas *Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (SPIS)*, pateikiami socialinių paslaugų įstaigų tipai;

Socialinių paslaugų poreikio asmeniui nustatymo principų ir tvarkos aprašas. Asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas nustato asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikį nustatančius subjektus, asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo tvarką, kreipimosi dėl socialinių paslaugų procedūrą, socialinių paslaugų skyrimo, jų teikimo sustabdymo ir nutraukimo bei asmens siuntimo į socialinės globos namus, grupinio gyvenimo namus, bendruomeninius vaikų globos

namus tvarką, asmens (šėimos) teises ir pareigas, informacijos teikimą ir saugojimą, skundų nagrinėjimo tvarką. Šis Aprašas taikomas nustatant individualų asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikį, priimant sprendimą dėl socialinių paslaugų skyrimo (neskyrimo), jų teikimo sustabdymo ir nutraukimo bei siuntimo į globos namus, asmenims, pageidaujantiems gauti socialines paslaugas, kurias finansuoja savivaldybė iš savo biudžeto lėšų ar iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams.

Būtina paminėti, kad šio Aprašo taikymas turi išimčių – pvz. Aprašas netaikomas laikinai apgyvendinant vaiką, paimtą iš nesaugios aplinkos, iki jam teisės aktų nustatyta tvarka bus nustatyta laikinoji ar nuolatinė globa (rūpyba) ar organizuojant socialines paslaugas, kurias apmoka pats asmuo (paslaugos organizuojamos ir teikiamos socialinių paslaugų gavėjo ir teikėjo susitarimu);

Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas. Šio įstatymo paskirtis – užtikrinti vaiko teisių ir laisvių įgyvendinimą, gynimą ir apsaugą, stiprinti tėvų ir kitų vaiko atstovų pagal įstatymą atsakomybę ir galimybes rūpintis vaiku, užtikrinti vaiko interesus, nustatyti pagalbos vaikui ir šeimai ar kitiems jo atstovams pagal įstatymą organizavimo pagrindus, atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Konstitucijos, Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos ir Vaiko teisių deklaracijos nuostatas, apibrėžti vaiko teisių užtikrinimo ir apsaugos mechanizmus, vaiko teisių apsaugos sistemos institucijas, jų veiklos teisinius pagrindus ir bendrąsias atsakomybės už vaiko teisių pažeidimus nuostatas;

Socialinės globos normų aprašas. Šis dokumentas reglamentuoja socialinės globos teikimo vaikams, suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims, asmenims, priklausomiems nuo psichoaktyviųjų medžiagų vartojimo, principus ir charakteristikas bei nustato privalomus socialinės globos įstaigų teikiamos ilgalaikės, trumpalaikės, dienos socialinės globos kokybės reikalavimus;

Lietuvos higienos normos.

Taip pat:

LR vyriausybės nutarimai;

LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais patvirtinti Nuostatai, Tvarkos aprašai;

LR seimo priimti Įstatymai;

Kiti LR įstatymų leidėjų priimti Teisės aktai, Rekomendacijos, reglamentuojantys socialinių paslaugų teikimą.

Be aukščiau išvardytų, socialinių paslaugų teikimą Lietuvoje reglamentuojančių, įstatymų, norminių teisės aktų, kiekvienas daigiafunkcis socialinių paslaugų centras (socialinių paslaugų įstaiga) savo veikloje vadovaujasi vidaus dokumentais, kurių kiekis priklauso nuo konkrečiame socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kiekio bei sudėties.

Kretingos socialinių paslaugų centro veiklą reglamentuoja daugiau kaip 40 įvairių įstatymų, norminių teisės aktų ir kitų valstybinės reikšmės dokumentų. Taip pat daugiau kaip 90 įvairių vidaus dokumentų – nuostatų, tvarkos aprašų ir pan.

I PAVYZDS. Pagrindiniai Kretingos socialinių paslaugų centro veiklą reglamentuojantys vidaus dokumentai:

Kretingos SPC nuostatai;

Kretingos SPC tarnybų/padalinių nuostatai;

Kretingos SPC darbuotojų pareigybės aprašymai;

Kretingos SPC socialinių darbuotojų ir darbuotojų, dirbančių socialinį darbą etikos kodeksas;

Kretingos SPC vidaus kontrolės politika;

Kretingos SPC vidaus taisyklės;

Kiti Kretingos rajono savivaldybės tarybos sprendimais ir/ar Kretingos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtinti tvarkos aprašai, potvarkiai.

Kiti Kretingos SPC direktoriaus įsakymu patvirtinti tvarkos aprašai, politikos, taisyklės.

2.3. Licencijavimas.

Licencijuojamą arba kitų įstatymų nustatyta tvarka vykdomą veiklą socialinių paslaugų įstaigos (socialinių paslaugų centrai) Lietuvoje gali vykdyti tik gavę atitinkamas licencijas ar leidimus Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos vyriausybės arba konkrečios Savivaldybės tarybos nustatyta tvarka.

Kretingos socialinių paslaugų centro vykdoma licencijuojama veikla.

Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos išduotos licencijos Kretingos socialinių paslaugų centro veikloms:

- Įstaigos asmens sveikatos

priežiūros licencija (suteikia teisę teikti slaugos, bendrosios praktikos slaugos, bendruomenės slaugos bei kitas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros: ki-

neziterapijos, ergoterapijos, masažo paslaugas);

- Licencija socialinei globai

teikti (institucinė socialinė globa (dienos) suaugusiems asmenims su negalia);

- Licencija socialinei globai
- teikti (socialinė globa suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims namuose);

- Licencija socialinei globai
- teikti (institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) likusiems be tėvų globos vaikams, socialinės rizikos vaikams);

- Licencija socialinei globai

teikti (institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) vaikams su negalia).

Kretingos socialinių paslaugų centrui taip pat suteikta teisė teikti Akredituotą vaiko dienos socialinės priežiūros paslaugą (vaikų dienos centras).

Taip pat veiklos vykdymui būtini Leidimai - higienos pasai:

- Leidimas – higienos pasas

(ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros įstaigų veikla. Slaugos paslaugos: bendrosios praktikos slauga, bendruomenės slauga, ambulatorinės slaugos paslaugos namuose. Kitos paslaugos: kineziterapija, ergoterapija.).

- Leidimas – higienos pasas

(stacionarios vaiku ir jaunimo globos ir slaugos įstaigų veikla).

Kadangi Kretingos socialinių paslaugų centras paslaugų gavėjams institucijoje teikia maitinimo paslaugas (gamina maistą), įiai paslaugai teikti būtinas Maisto tvarkymo subjekto patvirtinimo pažymėjimas.

II PAVYZDYS. Dienos veiklos centras savo veikloje vadovaujasi:

- Dienos veiklos centro nuostatais.
- Dienos veiklos centro 2022 - 2024 m. strateginiu veiklos planu.
- ISGP (individualus socialinės globos planu) sudarytu kiekvienam klientui atskirai.

Nacionalinės neįgaliųjų socialinės integracijos 2021-2023 metų veiksmų planu, patvirtinta 2020 m. rugsėjo 8 dieną įsakymu Nr. A1-817 (*siekiama sukurti darnią aplinką ir sąlygas veiksmingai plėtoti neįgaliųjų socialinės integracijos procesus Lietuvoje ir užtikrinti nacionalinių teisės aktų, nustatančių neįgaliųjų socialinę integraciją bei lygias galimybes, ir Neįgaliųjų teisių konvencijos nuostatų įgyvendinimą*).

Dienos veiklos centro praktinės veiklos dokumentacija reglamentuojama Socialinės globos normų aprašo 3 priedu (senyvo amžiaus asmenų, suaugusių asmenų su negalia ir vaikų su negalia dienos socialinės globos normos, taikomos dienos socialinės globos centrams ir kitoms socialinės globos įstaigoms, 4 priedu teikiančioms dienos (trumpalaikė) socialinę globą senyvo amžiaus, suaugusių asmenų ir vaikų su negalia namuose (2012 -12 -11LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymu Nr. A1-566 (nuo 2012-12-19)).

Įstaigos veikla atitinka visus Lietuvos Respublikoje keliamus teisės aktų reikalavimus socialinėms paslaugoms neįgaliesiems suaugusiems žmonėms teikti.

Įstaiga dienos socialinės globos paslaugas Dienos veiklos centre Kretingoje teikia pagal Socialinės paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos suteiktą Licenciją Nr. L000000102 Institucinei socialinei globai (dienos) suaugusiems asmenims su negalia, ir Licenciją Nr. L000000103 Institucinei socialinei globai (ilgalaikė, trumpalaikė) suaugusiems asmenims su negalia. Asmens sveikatos priežiūros paslaugos – kineziterapija ir bendroji prak-



tikos slauga, teikiamos pagal Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos įgytą licenciją Nr. 3507.

3. Pagrindinių tikslinių grupių aprašymas.

Siekiant kokybiškų UDC veiklos rezultatų, visų pirma būtina gerai pažinti tikslo grupes, išmanyti bendruosius ir specifinius, tik konkrečiai vietai būdingus, tikslo grupių poreikius. Būtent nuo tikslo grupių sudėties priklauso UDC teikiamų paslaugų pobūdis ir apimtis, reikalingų pasitelkti specialistų ar partnerių poreikis, infrastruktūros pritaikymo poreikis.

Konkrečiose vietovėse tikslinių grupių sudėtis bus skirtinga; tik gerai pažįstant situaciją galima nustatyti reikalingas veiklas, pritaikyti jas pagal kintančią situaciją. Dėl to būtinas glaudus UDC bendradarbiavimas su vietos bendruomene, nustatant poreikius ir juos koreguojant. Formuojant veiklos pasiūlymus, reikia atsižvelgti į jų tinkamumą tikslinėms grupėms pagal šiuos aspektus:

Amžiaus grupės ir jų specifika:

- Vaikai ir jaunimas (šalia ikimokyklinio ir priešmokyklinio, bendrojo ugdymo reikalinga vaikų dienos priežiūra, priežiūra prieš pamokas ir po jų, nenuolatinei priežiūrai, vaikams skirtos bibliotekos, žaidimų grupės; neformaliojo ugdymo veikla, kūrybiniai užsiėmimai, erdvės jaunų žmonių susibūrimams ir laisvalaikio leidimui, sporto salių atvėrimas po pamokų ir pan.);
- Tėvai (paramos jauniems tėvams grupės; užsiėmimai, savirealizacijos galimybės dirbantiems);
- Vyresnio amžiaus žmonės (suteikiant jiems bendravimo ir savirealizacijos galimybes).

Socialinė padėtis:

- rizikos grupės šeimos;
- rizikos grupės asmenys;
- neįgalieji;
- bedarbiai;

kita.

Kultūrinis ir etninis tapatumas: įvairiausios kultūrinės išraiškos formos, tokios kaip religija, etninis tapatumas, tautybė ir t.t. bei jų poveikis asmens identitetui vaidina svarų vaidmenį ir gali turėti įtakos tam tikriems jo poelgiams, nuostatoms; svarbu sudaryti galimybes bendruomenės nariams šį tapatumą išreikšti.

Daugiafunkčių socialinių paslaugų centrų tikslinės grupės (paslaugų gavėjų grupės) priklauso nuo konkrečioje socialinių paslaugų įstaigoje teikiamų paslaugų kiekio bei sudėties, t. y. nuo 1 iki 14 ir daugiau paslaugų gavėjų grupių.

I PAVYZDYS.

Kretingos socialinių paslaugų centras teikia paslauga 14 tikslinių paslaugų gavėjų grupių:

- socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos;
- vaikai su negalia ir jų šeimos;
- likę be tėvų globos vaikai;
- suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos;
- senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos;
- socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos;
- socialinę riziką patiriančios šeimos;
- vaikus globojantys asmenys (šeimos);
- besirengiantys tapti globotojais, globėjais, įvaikintojais asmenys (šeimos);
- krizinėse situacijose esančios šeimos ir jų nariai;
- smurtautojai;
- iš pataisos įstaigų paleisti asmenys;
- kiti socialinę riziką patiriantys asmenys (besilaukiančios moterys, nepilnametės besilaukiančios merginos, nepilnametės motinos su vaikais);
- kiti asmenys ir jų šeimos (laikiniai dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekę asmenys).

Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų grupių specifiką bei konkrečios paslaugų gavėjų grupės paslaugų poreikį, galima kai kurių šių tikslinių grupių sąveika, t. y. paslaugos vienu metu ir tose pačiose patalpose gali būti teikamos kelioms, pagal socialinį suderinamumą tinkančioms, paslaugų gavėjų grupėms.

Pavyzdžiui:

Tikslinių paslaugų gavėjų grupių sąveika (suderinamumas) pagal Kretingos socialinių paslaugų centre teikiamų paslaugų sudėtį bei paslaugų gavėjo paslaugų poreikį:

Vaikų dienos centre paslaugos teikiamos 4 paslaugų gavėjų grupėms – socialinę riziką patiriančiam vaikui, vaikui su negalia (ne fizinė negalia, kai neįgalumas yra lengvas arba nustatytas intelekto sutrikimas),

socialinę riziką patiriančioje šeimoje augančiam vaikui ir tėvų globos netekusiam vaikui (kai vaikas auga globotojų, globėjų šeimoje).

Pagalbos šeimai padalinyje laikino apgyvendinimo ar intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos gali būti teikiamos 4 tikslinėms paslaugų gavėjų grupėms – socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos, socialinę riziką patiriantys asmenys (pvz. moterys, patyrusios smurtą ir jų vaikai), krizinėse situacijose esančios šeimos ar jų nariai (pvz. asmenys, nukentėję nuo gaisro), kiti socialinę riziką patiriantys asmenys (pvz. besilaukiančios ar pagimdžiusios moterys, kurios dėl tam tikrų priežasčių negali vyksti namo ar neturi gyvenamosios vietos, besilaukiančios nepilnametės merginos).

Bendruomeniniuose vaikų globos namuose paslaugos gali būti teikiamos 4 tikslinėms paslaugų gavėjų grupėms – tėvų globos netekusiems vaikams (kai jiems nustatyta laikinoji ar nuolatinė globa), vaikams su negalia (ne fizinė negalia), socialinę riziką patiriančiam vaikui (kol bus išspręstas vaiko grąžinimo tėvams ar tolesnės jo globos klausimas), nepilnametėms motinoms su vaikais.

Nakvynės namuose paslaugos gali būti teikiamos 4 – 5 tikslinėms paslaugų gavėjų grupėms – socialinę riziką patiriantiems suaugusiems asmenims (neturintiems gyvenamosios vietos), krizinėse situacijose esantiems suaugusiems asmenims, smurtautojams, iš pataisos įstaigų paleistiems asmenims ir pan.

Nuo 2006 iki 2022 m. vasario mėnesio (nuo 2022 m. vasario mėnesio pakeista Kretingos socialinių paslaugų centro struktūra – atsiradus naujoms paslaugoms tarnybos performuotos į padalinius) Kretingos socialinių paslaugų centre “po vienu stogu”, t. y. tame pačiame pastate veiklą vykdė ir įvairioms paslaugų gavėjų grupėms paslaugas teikė trys tarnybos – **Vaikų globos (rūpybos) tarnyba** (paslaugos tėvų globos netekusiems vaikams, socialinę riziką patiriantiems vaikams, vaikams su negalia ir nepilnametėms motinoms su vaikais); **Pagalbos šeimai tarnyba** (laikino apgyvendinimo ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos krizinėje situacijoje atsidūrusiems asmenims (smurtą patyrusios moterys su vaikais, laikinai gyvenamąją vietą praradę asmenys ir pan.) ir **Dienos veiklos tarnyba** (vaiko dienos socialinės priežiūros paslaugos vaikams (vaikų dienos centras) ir dienos socialinės globos institucijoje paslaugos senyvo amžiaus asmenims bei suaugusiems asmenims su negalia).

Šios paslaugų gavėjų grupės tarpusavyje sąveikavo pagal veiklų suderinamumą, ar tam tikros pagalbos suteikimą asmeniui pagal poreikį.

Kretingos socialinių paslaugų centre efektyviai buvo derinamos veiklos tarp Dienos veiklos tarnybos paslaugų gavėjų grupių, t. y. vaiko dienos socialinės priežiūros paslaugas gaunančių vaikų ir dienos socialinės globos paslaugas institucijoje gaunančių senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia. Organizuojami ir vykdomi bendri rankdarbių užsiėmimai, vaikai lanko senolius įvairių kalendorinių švenčių metu, rengia jiems pasirodymus ir pan.

Taip pat vyko glaudus bendradarbiavimas tarp pačių tarnybų, siekiant kokybiškesnių paslaugų, ar būtinos pagalbos asmeniui suteikimo bei sprendžiant darbuotojų poreikį šiai pagalbai teikti. Pavyzdžiui, kad Pagalbos šeimai tarnyboje laikino apgyvendinimo paslaugas gaunanti krizinėje situacijoje atsidūrusi mama su vaikais galėtų kuo greičiau išspręsti savo problemas bei grįžti į darbo rinką, buvo pasirūpinama vaikų priežiūra – mokyklinio amžiaus vaikai turėjo galimybę dalyvauti Dienos veiklos tarnybos veikloje, o ikimokyklinio amžiaus vaikų priežiūrą organizuodavo Vaikų globos (rūpybos) tarnyba.

II PAVYZDYS. Dienos veiklos centras

Dienos veiklos centro tikslinė paslaugų gavėjų grupė – proto, psichinę ir fizinę negalią turintys asmenys

25 Dienos veiklos centro klientai, turintys sunkią proto negalią ir gilų protinį atsilikimą (0%-25% darbingumo lygis)

17 Dienos veiklos centro klientų, turinčių vidutinį protinį atsilikimą (30% - 40% darbingumo lygis).

REKOMENDACIJA UDC veikloms ir jų suderinamumui.

UDC veiklą gali sudaryti visai bendruomenei aktualios sveikatos priežiūros, kultūrinės ir laisvalaikio veiklos, informacinių technologijų kabinetas, galimybė naudotis sporto sale, susirinkimų salėmis, teatro scena ir pan.

Svarbu suteikti ir erdvę, skirtą bendruomenės narių susitikimams, neįpareigojančią jų įsitraukti į organizuotą veiklą, tačiau sudarančią galimybes bendravimui. Galimybė turėti erdvę kasdieniams susitikimams įvairių kartų ir interesų bei socialinės padėties žmonių yra ypač reikšminga neformaliajam mokymuisi ir bendruomeniškumo, tarpusavio ryšių stiprinimui.

Efektyviai išnaudojant turimus išteklius UDC gali

veikti nuo ankstauro ryto iki vėlaus vakaro.

4. Centro valdymo ir administravimo gairės

Planuojant daugiafunkčių socialinių paslaugų centrų (socialinių paslaugų įstaigų) valdymą ir administravimą, būtina atsižvelgti į steigiamos įstaigos modelį, struktūrą, planuojamų teikti paslaugų kiekį ir pan.

Darbo laikas turi būti planuojamas, atsižvelgiant į konkrečios socialinių paslaugų teikimo įstaigos specifiką, joje teikiamų paslaugų sudėtį, paslaugų gavėjų tikslinę grupę bei konkrečių paslaugų teikimo trukmę ir laiką reglamentuojančius konkrečios valstybės įstatymus bei norminius teisės aktus.

Personalo ir specialistų planavimas turi būti vykdomas atsižvelgiant į konkrečios socialinių paslaugų teikimo įstaigos specifiką, joje teikiamas paslaugas bei vadovaujantis konkrečios valstybės teisės aktais nustatytais socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvais (jeigu tokie yra).

Daugiafunkciai centrai administravimo požiūriu yra ekonomiškai naudingesni. Didelis teikiamų paslaugų spektras, tačiau siauresnė organizacinio valdymo sistema.

Norint sukurti tinkamą socialinių paslaugų administravimo modelį būtina įvertinti administravimo efektyvumo kriterijus: racionalų išteklių naudojimą; tarpinstitucinį bendradarbiavimą; gerosios patirties siekimą; darbuotojų profesinį tobulėjimą; vietos bendruomenės aktyvinimą; konkurencingumo skatinimą.

4.1. Struktūra ir darbo laikas

Daugiafunkčių socialinių paslaugų centrų (socialinių paslaugų įstaigų) valdymas ir administravimas Lietuvoje priklauso nuo konkrečios socialinių paslaugų įstaigos struktūros, teikiamų paslaugų rūšies ir kiekio bei kitų aspektų.

Darbo laiko planavimas daugiafunkčiuose socialinių paslaugų centruose (socialinių paslaugų įstaigose) vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodeksu, konkrečių socialinių paslaugų teikimo trukmę reglamentuojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, norminiais teisės aktais ir pan. Konkrečios paslaugos teikimo trukmė ir laikas numatyti Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų kataloge.

I PAVYZDYS. Kretingos socialinių paslaugų centro valdymo organizacinė struktūra susideda iš 1 direktoriaus, 1 direktoriaus pavaduotojo socialiniams rei-

kalams, 1 specialisto ūkio reikalams, 1 vyriausiojo buhalterio, 1 buhalterio, 1 sekretoriaus, 3 padalinių vedėjų socialiniams reikalams ir 1 globos koordinatoriaus.

Padalinių vedėjai socialiniams reikalams ir globos koordinatoriai planuoja, organizuoja ir koordinuoja padalinių veiklą, telkia darbuotojus Kretingos SPC ir padalinių veiklos tikslams bei uždaviniams įgyvendinti.

Kretingos SPC struktūra pagal teikiamas paslaugas:

Pagalbos namuose padalinys.

- pagalbos į namus paslaugos;
- dienos socialinės globos paslaugos (asmens namuose);
- asmeninės pagalbos paslaugos;
- laikino atokvėpio paslaugos;
- trumpalaikės/ilgalaikės socialinės globos paslaugos bendruomeniniuose vaikų globos namuose;
- aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis paslaugos;
- asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienius sprendimus vertinimas.

Pagalbos namuose padalinyje socialines paslaugas asmenims teikia 6 socialiniai darbuotojai, 3 slaugytojai, 1 kineziterapeutas, 1 kineziterapeutas – masažuotojas, 68 socialinio darbuotojo ir slaugytojo padėjėjai (skaičius kintantis).

Pagalbos šeimai padalinys.

- socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos;
- intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos;
- laikino apnakvindinimo paslaugos nakvynės namuose;
- apgyvendinimo paslaugos nakvynės namuose.

Pagalbos šeimai padalinyje socialines paslaugas įvairioms paslaugų gavėjų grupėms teikia 3 atvejo vadybininkai, 10 socialinių darbuotojų, 12 socialinio darbuotojo padėjėjų.

Dienos centro padalinys.

- vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugos;
- dienos socialinės globos institucijoje paslaugos.

Dienos centro padalinyje socialines paslaugas socialinę riziką patiriantiems vaikams, socialinės rizikos šei-

moje augantiems vaikams, kitiems vaikams, kuriems reikalingos socialinės paslaugos bei senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia teikia 1 socialinis darbuotojas, 1 socialinio darbuotojo padėjėjas, 1 slaugytojas, 1 slaugytojo padėjėjas, 1 kineziterapeutas - masažuotojas, 1 ergoterapeutas, 2 užimtumo specialistai.

Globos centro padalinys.

- pagalbos globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėvams ir šeimynų dalyviams ar besirengantiems jais tapti paslaugos.

Globos centro padalinyje socialines paslaugas asmenims teikia 1 valstybės vaiko teisių apsaugos institucijos atestuotas asmuo, 1 socialinis darbuotojas (globos koordinatorius), 1 psichologas.

Ūkio tarnyba.

- transporto organizavimo paslaugos;
- maitinimo organizavimo paslaugos;
- asmeninės higienos priežiūros paslaugos.

Ūkio tarnyboje dirba bei socialines paslaugas asmenims teikia 3 vairuotojai, 1 virėjas, 1 sandėlininkas, 1 valytojas, 2 ūkio priežiūros dabininkai, 1 elektrikas, 1 aplinkos tvarkytojas.

Visuose padaliniuose, išskyrus ūkio tarnybą, psichosocialinės pagalbos paslaugas teikia 1 psichologas, 1 socialinis darbuotojas meno terapijai.

Darbo laiko planavimas Kretingos SPC:

Darbuotojų darbo laikas Kretingos SPC nustatomas, atsižvelgiant į darbo pobūdį. Pavyzdžiui: įstaigos administracijos, padalinių vedėjų, kai kurių socialinių darbuotojų, dirbančių organizacinį darbą, darbo laiko trukmė yra 8 darbo valandos ir vyksta Lietuvoje nustatytu darbo laiko režimu – nuo 8.00 val. iki 17.00 val. (įskaitant pietų pertrauką). Šių darbuotojų darbo laikas tvirtinamas įstaigos direktoriaus įsakymu.

Dalis darbuotojų (socialiniai darbuotojai, socialinio darbuotojo padėjėjai, teikiantys ilgalaikės/ trumpalaikės socialinės globos paslaugas be tėvų globos likusiems vaikams, socialinio darbuotojo padėjėjai, dirbantys nakvynės namuose, krizių centre bei socialinio darbuotojo padėjėjai ir slaugytojo padėjėjai, teikiantys paslaugas asmens namuose) dirba pagal suminę darbo laiko apskaitą, t. y. pagal kas mėnesį sudaromus darbo grafikus.

Psichologai, meno terapijos specialistas, kineziterapeutas, ergoterapeutas, užimtumo specialistai dirba

pagal individualų, įstaigos direktoriaus patvirtintą darbo grafiką.

Kretingos socialinių paslaugų centras veiklą nepertraukiamai vykdo ištisus metus. Paslaugos įvairiems paslaugų gavėjams teikiamos 5 – 7 dienas per savaitę, nuo 1 val. iki 24 val. per dieną (priklausomai nuo paslaugos ir poreikio).

Pavyzdžiui:

Vaiko dienos socialinės priežiūros paslaugos vaikams (Vaikų dienos centras) teikiamos ištisus metus darbo dienomis (ir mokinių atostogų metu) ne mažiau kaip 4 val. (iki 8 val.) per dieną.

Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia teikiamos ištisus metus darbo dienomis 8 val. per dieną (įskaitant paslaugų gavėjų atvežimą į Kretingos SPC ir parvežimą namo).

Paslaugos Bendruomeniniuose vaikų globos namuose, nakvynės namuose, bei pagalbos šeimai padalinio krizių centre teikiamos ištisus metus, 7 dienas per savaitę, 24 val. per parą.

4.2. Organizacijos personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planas būtinas

Reikalingas **organizacijos personalo kvalifikacijos ir mokymo planas** (pagal nacionalinių teisės aktų reikalavimus)

Šis dokumentas apibrėžia socialinio darbo specialistų mokymo/kompetencijos vystymo tvarką, orientuotą į ilgalaikius organizacijos tikslus, bei esamų kompetencijų įvertinimo ir pateikimo tvarką.

Svarbus darbuotojų tobulėjimas, vidinė jų motyvacija, tobulėjimo rezultatai kurie yra pritaikyti praktikoje dirbant socialinį darbą su paslaugų gavėjais.

Išsamus **darbuotojų pareigybių ir funkcijų aprašymas organizacijoje būtinas** - pareigybės aprašytos pagal LR SADM reikalavimus pagal nacionalinius teisės aktus

Savanoriškas darbas arba studentų praktika - Dienos veiklos centras ir Kretingos socialinių paslaugų centras priima studentus, savanorius atlikti praktiką/ savanoriauti sudarydama bendradarbiavimo sutartį su mokymo įstaiga ar organizacija ir pasirašydama trišalę sutartį taip įtraukdami klientus ir pačią visuomenę susipažinti su negalia, kas tai yra. Taip pat ir naujovės veiklą kurias atsineša jaunimas savanoriaudamas praplečia centre jaunuoliams akiratį.

I PAVYZDYS. **Dienos veiklos centras.**

Dienos veiklos centras laikosi darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo plano.

Dienos veiklos centro paslaugų gavėjams užtikrinant saugią ir pasitikinčią aplinką yra vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencinės procedūros.

Būtina įstaigoje praktiką atliekančių studentų, savanorių apmokymo programos organizacijoje aprašas/tvarka kuris yra/būtų patvirtintas direktoriaus įsakymu ir žinomas darbuotojams ir pristatomas Darbuotojų visuotiniuose ir metodiniuose susirinkimuose taip pat organizacijoje atvykstantiems savanoriams ir studentams + būtinas grįžtamasis ryšys (anketos).

Procedūros neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir jų fizinei neliečiamybei taip pat Dienos veiklos centre užtikrinimas.

Dienos veiklos centro specialistų komanda susitelkusi ties klientų įgalinimo proceso. Įgalinimas – tai procesas, kuriuo siekiama klientui duoti galią, sudaryti sąlygas Dienos veiklos centre pasiekti tikslą, kuriame glūdi rezultatas.

Įgalinimo tikslas – siekiama skatinti klientą geriau suvokti savo gebėjimus, įgauti pasitikėjimą savo jėgomis, savarankiškumą ir ugdantis atsakomybę ir laisvę veikti

Labai svarbus įgalintojų (t.y. darbuotojų individualiai pagalbos santykiuose su klientu, bet juo gali būti ir grupė, ir bendruomenė, kaip visumos vienetą) vaidmuo, jų kompetencija labai reikšmingas veiksnys, darbuotojai turi suprasti, kad jie ne visada nulemia pagalbos proceso sėkmę. Pozityvus rezultatas priklauso nuo daugelio veiksnių, vidaus ir išorės išteklių, nuo darbuotojo ir kliento sukuriama santykio, visada jungiančio „aš“ ir „tu“ laisvo požiūrio. Darbuotojo išsikišimas reiškia tam tikrą techninę laikyseną, skatinančią ir didinančią gebėjimą daryti tai, kas jiems priimtina ir ką jie geba. *Todėl labai svarbu, kad darbuotojas gebėtų atsitraukti laiku nuo savo asmeninių įsivaizdavimų apie pagalbą kliento tikslo siekime ir sugebėti taip efektyviai veikti, kad neįgalus asmuo būtų įsitikinęs, kad jis pats sugeba valdyti ir daryti įtaką savo gyvenimui.*

Organizacijos darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politika organizacijoje būtina (pagal nacionalinius teisės aktų reikalavimus) - Dokumento paskirtis – pateikti pagrindines įstaigos personalo atrankos, kvalifikacijos vertinimo ir kėlimo, pasitenkinimo matavimo ir įtraukimo į valdymo sistemos veiklą, tvarkas bei įgyvendinti pagrindinius personalo valdymo princi-

pus.

Personalo valdymo politika centre būtina, ji patvirtinta direktoriaus įsakymu, Žinomas darbuotojams;

Pristatomas: Darbuotojų visuotiniuose ir metodiniuose susirinkimuose:

1. Pagrindiniai personalo valdymo principai įstaigoje
2. Personalo kvalifikacijos nustatymas
3. Darbuotojų poreikio planavimas, atrankos kriterijų sudarymas ir darbuotojų priėmimas
4. Personalo kvalifikacijos įvertinimo ir tobulinimo principai
5. Personalo pripažinimo, motyvacijos ir įtraukimo į valdymo sistemos bei paslaugų tobulinimą principai
6. Darbuotojų skatinimo tvarka
7. Kokybės politika
8. Darbuotojų etikos kodeksas
9. Konfidencialios informacijos valdymo tvarka
10. Strateginio ir metinio planavimo procedūros aprašas
11. Nusiskundimų valdymo tvarka
12. Elgesio taisyklės
13. Vidaus darbo tvarkos taisyklės klientams

II PAVYZDYS **Personalo ir specialistų planavimas Kretingos SPC.**

Maksimalų darbuotojų pareigybių skaičių Kretingos SPC, vadovaudamasi socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvais, tvirtina Kretingos rajono savivaldybės taryba, pagal savininko teises ir pareigas įgyvendinačios institucijos kompetenciją.

Tokiu pat principu darbuotojų ir (ar) specialistų planavimas vyksta ir kituose Lietuvos daugiafunkčiuose socialinių paslaugų centruose (socialinių paslaugų įstaigose).

Lietuvos įstatymuose yra numatytas pareigybių skaičius konkrečių paslaugų teikimui. Pavyzdžiui: ilgalaikės socialinės globos paslaugas tėvų globos netekusiems 8 vaikams pagal numatytus normatyvus turi teikti 2 socialiniai darbuotojai ir 3 socialinio darbuotojo padėjėjai. Iki 0,5 etato pareigybės – vyriausiasis socialinis darbuotojas/padalinio vedėjas, psichologas ir pan.

Pareigybių normatyvai keičiasi (didėja), kai vienas ar keli iš 8 paslaugas gaunančių be tėvų globos likusių vaikų yra su negalia, su sunkia negalia, socialinę eiziką patiriantis (elgesio ar emocijų sutrikimų turintis) vaikas, nepilnametė motina su vaiku ir pan.

Panašiu principu nustatomi ir kinta pareigybių normatyvai, teikiant dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose ar institucijoje, bei kitas paslaugas.

4.3. Paslaugų gavėjų dalyvavimas

Socialinių paslaugų gavėjai (klientai) patys yra įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Labai svarbu kad klientai būtų įgalinti veikti, daryti, sakyti, mąstyti. Įtraukiami į individualaus planavimo procedūras.

I PAVYZDYS. Dienos veiklos centras.

Dienos veiklos centro dalyvavimo ir įtraukties politika skatina kiekvieno asmens teises dalyvauti bendruomenėje ir jaustis įtraukiant naudotis mūsų paslaugomis.

- Mūsų darbuotai padės jums: dalyvauti bendruomenėje
- Dirbs su jumis - ir jūsų šeima bei draugais
- Dirbs su kitomis bendruomenės organizacijomis ir padės jums integruotis
- Gerbs kultūrinę aplinką
- Skatins asmens aktyvų įsitraukimą ir dalyvavimą tiek organizacijos viduje tiek bendruomenėje

Ši politika gali būti keičiama atsižvelgiant į kliento poreikius ir galiojančius teises aktus.

Klientų Gyvenimo kokybės modelį sudaro šie trys aspektai:

Asmeninis tobulėjimas. Tai: savarankiškumas ir savęs pažinimas.

Asmens gerovės faktorius. Tai: Saugi aplinka, Laisvės/teisės ir Sveikata.

Socialinė integracija. Tai: Užimtumas ir socialinis dalyvavimas.

Dienos veiklos centras plėtos paslaugų gavėjų aktyvų dalyvavimą ir įsitraukimą tokiu būdu:

- Pripažįstant, kad kiekvienas asmuo yra unikalus ir turi savo interesus ir įgūdžius;
- Suteikiant asmeniui galimybes aktyviai prisidėti

prie jų bendruomenės

- Kuriant ir pildant individualų planą ir koreguojant siekiamus tikslus;
- Dalyvaujant veiklos ir paslaugų vertinime;
- Dalyvaujant centro teikiamose paslaugose bei siūlant savo idėjas veiklos plėtrai;
- Dalyvaujant bendradarbiaujant su partneriais ir suintegruotomis šalimis;
- Įsitraukti ir aktyviai dalyvauti įvairiose bendrijose teikiamose veiklose;
- Suteikiant grįžtamąjį ryšį;
- Pristatant veiklos rezultatus ir analizuojant siekiamus kokybės rodiklius;
- Skatinant bendradarbiavimą su asmeniu, su jo šeima, draugais;
- Skatinant partnerystes su kitomis organizacijomis ir bendruomenės nariais.

Rezultatų vertinimo modelis:

- * Vertinama individuali kliento pažanga įgalinimo procese. Vengiama lyginti klientų pasiekimus tarpusavyje.
- * Vertinimas pozityvus ir konstruktyvus – vertinama tai, ką klientas jau išmoko/įgijo/suvokė.
- * Vertinimas atviras ir skaidrus – su klientais tariamasi dėl vertinimo kriterijų ir procedūrų.
- * Vertinimo tikslas – išmatuoti teikiamų paslaugų Dienos veiklos centre poveikį kliento gyvenimo kokybei ir įgalinimo procesams.
- * Uždaviniai: Padėti klientui gerinti savo gyvenimo kokybę gaunant kokybiškas socialines paslaugas ir dalyvaujant įgalinimo procesuose, įžvelgti kliento įgūdžių palaikymo/formavimo galimybes, nustatyti problemas ir spragas, diferencijuoti ir individualizuoti darbą/užimtumą, parinkti užimtumo procesų turinį ir metodus. Suteikti tėvams/globėjams/rūpintojams informaciją apie kliento įgūdžių palaikymo/formavimo pasiekimų poveikį kliento gyvenimo kokybei gerinti.

4.4. Informacijos srautas.

I PAVYZDYS. **Kretingos SPC** (įskaitant ir Bendruomeninius vaikų globos namus bei nakvynės namus) iš viso yra 58 kompiuteriai (tarp jų 12 nešiojamųjų). Kompiuterine įranga aprūpinta 43 darbo vietos. 15

kompiuterių naudojasi paslaugų gavėjai. SPC veikia BITĖ interneto ryšys, visi kompiuteriai turi prieigą prie interneto. Įstaiga turi 3 fiksuoto ryšio, 49 mobilius ryšio telefonų numerius. Įstaigoje yra įsigytos 2 multimedijos įrangos, leidžiančios organizuoti mokymus, konferencijas, seminarus, kino terapijos užsiėmimus.

Kretingos SPC naudojama bendra duomenų valdymo informacinė sistema „Kontora“. Kretingos rajono gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos neįgaliesiems priemonėmis organizuojamas naudojantis centralizuota TPPAIS programa. Centras yra įsigijęs dvi programas – Finalga, Finas (pagrindinis ir papildomas paketas), kuriuo dirba vyriausiasis buhalteris ir buhalteris, programa Smalsius, kuria dirba slaugytojas ir sandėlininkas.

Kretingos SPC turi prieigas prie SPIS (socialinės paramos informacinės sistemos), e.sveikata sistemos.

Veikia komunikavimo sistema: informacija pateikiama Kretingos SPC internetinėje svetainėje, Kretingos socialinių paslaugų centro facebook paskyroje, informacija platinama elektroniniu paštu.

4.5. Apskaita.

Kretingos SPC personalo (darbuotojų) darbo laiko apskaita vykdoma, kiekvieno mėnesio pabaigoje sudarant darbo laiko apskaitos tabelius, kuriuose fiksuojamas darbuotojo išdirbtas valandų skaičius per mėnesį, turėtas nedarbingumas, atostogos, dalyvavimas mokymuose ir pan.

Vykdam Kretingos SPC suteiktų paslaugų bei paslaugų gavėjų apskaitą, kiekvieną mėnesį parengiamos suteiktų tarnsporto paslaugų suvestinės, suteiktų pagalbos namuose paslaugų suvestinės, vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugų ir kšt . suvestinės suvestinės, pildomi įstaigos nomenklatūroje numatyti žurnalai kiti apskaitos dokumentai. Sudaromos ir re-

gistruojamos sutartys su paslaugų gavėjais.

Įstaigos turto apskaita fiksuojama kasmet atliekant inventurizaciją.

4.6. Rekomendacija dėl paslaugų struktūros ir modelių

Paslaugos UDC gali būti teikiamos tiek paties centro, tiek sudarant sąlygas kitų įstaigų, nevyriausybinių organizacijų, klubų ir grupių vykdomoms veikloms, kai kuriais atvejais – ir privačių įmonių teikiamoms paslaugoms. Svarbu, kad UDC teiktų būtent tas paslaugas, kurios atliepia aktualius vietos bendruomenės poreikius.

Steigdamos UDC ir sprendžiamos dėl paslaugų teikimo būdų, savivaldybės gali nuspręsti arba pradėti trūkstant paslaugas teikti jau esamose įstaigose tiesiog priskiriant joms papildomas funkcijas – pvz., popamokinę veiklą papildomai pradėti organizuoti reabilitacijos įstaigoje,– arba, turint tinkamą UDC infrastruktūrą, šalia jo leisti veikti ar įkurdinti kitas atskiras įstaigas ar organizacijas, vykdančias svarbias viešąsias funkcijas, pvz., medicinos punktą, pašto, bibliotekos, banko filialą, vietos bendruomeninę organizaciją ir pan., nesujungiant šių įstaigų į vieną juridinį asmenį.

Galimi trys UDC veiklos modeliai:

1. Tam tikros papildomos funkcijos priskiriamos jau veikiančiai įstaigai ar jos padaliniui, t.y. visas reikalingas funkcijas vykdo vienas juridinis asmuo.
2. Įsteigus UDC, tose pačiose patalpose lokalizuojamos ir kitos įstaigos ir (ar) organizacijos, kurių paslaugos reikalingos vietos bendruomenės poreikiams patenkinti – t.y. pats UDC dalį funkcijų vykdo pats, tačiau dalies jų vykdymą užtikrina per bendradarbiavimą su kitomis tame pastate ir kitomis vietovėse veikiančiomis įstaigomis ar organizacijomis.
3. Viename pastate veikia atskiros įstaigos, iš kurių nė



viena nėra daugiafunkcis centras, tačiau šios įstaigos tarpusavyje kryptingai bendradarbiauja ir veikia ląkydamosi bendrų UDC koncepcijos nuostatų.

5. Rekomenduojamas etikos kodeksas.

Lietuvos socialinių paslaugų įstaigos savo veikloje vadovaujasi socialinių darbuotojų, dirbančių socialinę darbą, etikos kodeksu.

Šio kodekso tikslas – įvardyti bendrąsias socialinio darbo vertybes, suformuoti pagrindines nuostatas ir principus, kurie sudarytų prielaidas ir galimybes darbuotojams spręsti socialinio darbo etikos problemas taip pat apibręsti veiklos ir etikos principus, kurių turi laikytis darbuotojai, kurdami geranorišką darbo aplinką, gerindami paslaugų kokybę. Tuo užtikrindami tinkamus ir efektyvius tarpusavio ryšius, pagarbius santykius su paslaugų gavėjais, jų šeimomis (artimaisiais), bei didindama paslaugų gavėjų ir jų atstovų pasitikėjimą paslaugų teikėjais.

Socialinio darbuotojo etikos principai:

- pagarbos žmogui principas;
- teisingumo principas;
- sąžiningumo ir nesavanaudiškumo principas;
- nešališkumo principas.
- pavyzdingumo principas.

Socialinių darbuotojų etikos kodekse privalo būti numatytos Etikos kodekso (taisyklių) pažeidimo nagrinėti-



mo procedūros.

Su Etikos kodeksu darbuotojai supažindinami raštiškai.

6. Galima sąveika su vietos bendruomene, viešumas, komunikacijos kanalai.

I PAVYZDYS. Kretingos socialinių paslaugų centras.

Teikiant įvairias socialines paslaugas Kretingos rajone gyvenantiems paslaugų gavėjams, Kretingos SPC darbuotojai komunikuoja ir glaudžiai bendradarbiauja su specialistais, dirbančiais Kretingos miesto ir rajono seniūnijose, Kretingos miesto ir rajono sveikatos priežiūros ir švietimo įstaigose, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Klaipėdos apskrities vaiko teisių apsaugos skyriuje Kretingos rajone, policijoje, Užimtumo tarnyboje, Kretingos r. M. Valančiaus viešojoje bibliotekoje, Kretingos moterų informavimo ir mokymo centre ir kt.

Vykdoma informacijos sklaida apie Centro veiklą internetinėje svetainėje, Facebook paskyroje.

Aktyvią išorinę komunikaciją, populiarindamos vaiko globą, įvairiose institucijose vykdo atestuos socialinės darbuotojos (GIMK specialistės).

Darbuotojų komanda įstaigos veiklą pristato miesto

renginiuose. Kretingos rajono laikraščiuose publikuojamu straipsniai.

Kretingos SPC organizuojami renginiai.

II PAVYZDYS. Dienos veiklos centras.

Internetiniame tinklapyje www.kretingosneigalieji.lt

- * Dienos veiklos centro Facebook paskyroje
 - * Dienos veiklos centro leidžiamame laikraštyje „Mūsų gyvenimas“, kuris išleidžiamas metuose 2 kartus
 - * DVC metraštyje, kuris taip pat ruošiamas metuose 2 kartus
 - * Rajono laikraščiai
 - * Mokyklos
 - * Universitetai
 - * Dienos veiklos centras patvirtintas - Metodiniu centru (*per skaitomas/vedamas paskaitas pati įstaiga yra reprezentuojama*)
 - * Dienos veiklos centras patvirtintas Informacijos sklaidos centru.
- Sudaromos bendradarbiavimo sutartys su ugdymo mokyklomis, universitetais.
- Kasmet vyksta glaudus bendravimas ir bendradarbiavimas su Vietos ir Rajono spauda.



Taip pat yra kuriamas/ruošiamas 2 kartus metuose centre Vidaus laikraštis (*kuris keliauja pas klientus, jų tėvus/globėjus/rūpintojus*)

7. Rekomenduojamų patalpų, įrangos planas.

Kuriant daugiav funkcių socialinių paslaugų centrus (socialinių paslaugų įstaigas) būtina atsižvelgti į konkrečioje valstybėje taikomus reikalavimus patalpų kvadraturai, apšvietimui, asmens higienos patalpoms ir pan.

LR SAM higienos norma HN125:2004 „Socialinių paslaugų įstaigos: Bendrieji saugos sveikatai reikalavimai“

Reglamentuotos kvadraturas pagal licencijoje patvirtintą klientų skaičių vadovaujantis LR nustatytais SAM higienos normomis. Šiose normose taip pat nurodyta ir reikalinga įranga kabinetuose bazinėms paslaugoms teikti, apšvietimo ir infrastruktūros pritaikomumo reikalavimai

Pvz.: Rekomendacijos Vaikų dienos centrų patalpoms ir įrangai Lietuvoje. Įstaiga privalo turėti ne mažiau nei dvi patalpas, kuriose būtų teikiama akredituota vaikų dienos socialinės priežiūros paslauga vaikams ir (ar) jų šeimų nariams. Įstaigos patalpose gali būti įrengtos patalpos aktyviam poilsiui, laisvalaikio praleidimui, savišvietai, kitiems užsiėmimams. Jeigu nėra galimybių įrengti akredituotai vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugai teikti būtinas patalpas, turi būti sudarytos sąlygos tokiomis patalpomis naudotis kitoje vietoje.

Kretingos socialinių paslaugų centro ir Dienos veiklos centro patalpos, kuriose teikiamos institucinės socialinės paslaugos (trumpalaikė ir ilgalaikė socialinė globa tėvų globos netekusiems vaikams, dienos socialinė globa institucijoje, vaiko dienos socialinės priežiūros paslaugos, intensyvių križių



įveikimo pagalbos paslaugos, apgyvendinimas nakvynės namuose ir pn.), atitinka ir yra įrengtos pagal visus Lietuvos respublikos teisės aktuose, Lietuvos higienos normose keliasmus reikalavimus bei rekomendacijas.

8. Tvaraus biudžeto kūrimo rekomendacijos, išlaidų efektyvumo analizė.

Kuriant tvarų biudžetą, rekomenduotina išsikelti trumpalaikius, vidutinės trukmės ir ilgalaikius tvaraus biudžeto kūrimo uždavinius. Taip pat būtina analizuoti, kaip tvaraus biudžeto uždaviniai turi būti vykdomi vidutinės trukmės ir ilguoju laikotarpiu. Numatyti žingsnius (parengti politiką), tinkamus galimoms klaidoms ar problemoms, susijusioms su rizika ateityje patirti didesnes išlaidas dėl paslaugų plėtros ar paslaugų gavėjų gausėjimo, ištaisyti.

I PAVYZDYS. Kretingos socialinių paslaugų centras.

Kretingos socialinių paslaugų centro išlaikymui ir veiklų vykdymui biudžeto lėšas skiria Kretingos rajono savivaldybės taryba teisės aktų nustatyta tvarka.

Kretingos SPC lėšų šaltiniai:

- savivaldybės biudžeto lėšos;
- valstybės biudžeto lėšos;
- pajamos už suteiktas paslaugas;
- fondų organizacijų, kitų juridinių ar fizinių asmenų dovanotos ar kitais teisėtais būdais perduotos lėšos, tikslinės paskirties lėšos pagal pavedimus;
- kitos teisėtu būdu įgytos lėšos.

Kretingos socialinių paslaugų centras, tvarkydamas buhalterinę apskaitą, vadovaujasi bendraisiais apskaitos principais, Lietuvos Respublikos viešojo sektoriaus atskaitomybės įstatymu, Lietuvos Respublikos buhalterinės apskaitos įstatymu, VSAFAS bei kitais viešojo sektoriaus subjektų buhalterinę apskaitą bei atskaitomybę reglamentuojančiais teisės aktais.

Kretingos SPC biudžetas planuojamas kiekvienais metais.

II PAVYZDYS. Dienos veiklos centras.

- * LR Finansų ministerija reglamentuoja konsoliduotą apskaitos tvarkymą per VSAKIS sistemą;
- * Steigėjas, savivaldybė, vykdo nuolatinę finansų kontrolę;
- * Įstaigos biudžetas tvirtinamas metų pradžioje savivaldybės tarybos sprendimu;
- * Įstaiga išlaikoma iš savivaldybės ir valstybės biudžeto lėšų.
- * Gaunamos pildomos lėšos iš teikiam finansavimui ir vykdomų NVO, ES, savanorystės, nacionalinių ir tarptautinių projektų programų.

Centre vadovaujamas direktoriaus įsakymu patvirtinta įstaigos finansinė apskaitos politika.

9. Rekomenduojamos įsivertinimo metodikos.

UDC veiklos kokybės vertinimas.

UDC veiklos kokybė priklauso nuo darbo formos poreikio ir naudingumo vietos lygmeniu. Pagrindinis kokybę fiksuojantis įrankis ir elementas yra konkrečių UDC strateginiai veiklos planai ir bendros veiklos vertinimo ataskaitos, rengiamos remiantis nusistatytais kokybiniais kriterijais. UDC funkcijų vykdymui, skirtingų tikslo grupių poreikių tenkinimui turi būti sukurtos tinkamos kokybės užtikrinimo sąlygos:

- žmogiškieji ištekliai;
- tinkama infrastruktūra;
- bendradarbiavimas;
- pakankamas finansavimas;
- konstruktyvūs santykiai su UDC savininko teisės ir pareigas įgyvendinančia institucija bei kitomis įgaliojtomis UDC veiklai įtakos turinčiomis institucijomis.

UDC veiklos planavimas, vykdymas ir vertinimas.

UDC veikla organizuojama trimis pagrindiniais etapais:

- Poreikių įvertinimas ir veiklos planavimas;
- veiklos įgyvendinimas;
- veiklos vertinimas.

Veiklos vertinimo etape UDC įvertina vykdytą veiklą, pasiektus rezultatus ir numato tolesnes veiklas ir veiksmus, garantuojančius veiklos tęstinumą (jei veikla yra tęstinė), arba būtinas kitas veiklas. Taip pat nustatomos priežastys bei kliūtys, jei veikla nebuvo įgyvendinta sėkmingai, ir numatomi veiksmai, kaip šias priežastis ar kliūtis pašalinti. Veiklos rezultatyvumo vertinimo etapas gali vykti įgyvendinimo etapo metu, jei tai padeda veiklos įgyvendinimo kokybės užtikrinimui. Tam, kad vertinimas būtų kryptingas, UDC strateginiame veiklos plane rekomenduojama nusistatyti savo veiklos vertinimo kriterijus ir jų indikatorius, atsižvelgiant į minėtus kokybės aspektus, UDC principus ir sąlygas bei vietos kontekstą.

UDC veiklos kokybės užtikrinime, vykdam visuomeninę jo priežiūrą dalyvauja pačių UDC atstovai, steigėjai, vietos bendruomenės, kitų vietovės įstaigų ar organizacijų atstovai.

I PAVYZDYS. Kretingos socialinių paslaugų centro veiklos kokybės vertinimas.

Kretingos socialinių paslaugų centras, vykdydamas nuostatuose numatytas bei Savivaldybės tarybos skirtas, pavestas ar įgaliotas vykdyti funkcijas, vadovaujasi įvairiais Savivaldybės ir Centro direktoriaus patvirtintais teisės aktais, reglamentuojančiais veiklos procesus. Šie teisės aktai apima vidaus kontrolės elementus, yra nustatytos dalyvių pareigos ir atsakomybė. Kretingos SPC, panaudodamas vidaus kontrolės elementus, nuolat įsivertina veiklos, aplinkos, personalo ir kitas atitiktis nustatytiems reikalavimams, nes tai atlikti įpareigoja turimos veiklos licencijos (Socialinė globa suaugusiems asmenims su negalia ar senyvo amžiaus asmenims namuose; Institucinė socialinė globa (dienos) suaugusiems asmenims su negalia; Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) likusiems be tėvų globos vaikams, socialinės rizikos vaikams; Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) vaikams su negalia; Bendrosios asmens sveikatos priežiūros: slaugos (bendrosios praktikos slaugos, bendruomenės slaugos), kineziterapijos, ergoterapijos, masažo), leidimai-higienos pasai verstis ūkinėmis-komercinėmis veiklomis, suteikta teisė teikti akredituotas vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugas.

Analizuojami veiklos trūkumai, numatomos jų pašalinimo priemonės, terminai, atsakingi asmenys.

Vidaus mediciniam auditui atlikti Kretingos SPC yra įsigijęs audito paslaugas Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo nustatyta tvarka.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymo 4 straipsnio 3 dalimi ir 7 straipsnio 1 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos finansų ministro 2020 m. birželio 29 d. įsakymo Nr. 1K-195 „Dėl vidaus kontrolės įgyvendinimo viešajame juridiniame asmenyje“ 2.1 papunkčiu, 2021 m. vasario mėnesį Kretingos SPC buvo parengtas Vidaus kontrolės įgyvendinimo Kretingos socialinių paslaugų centre tvarkos aprašas, skirtas vidaus kontrolės politikai ir jos įgyvendinimo tvarkai Kretingos socialinių paslaugų centre nustatyti.

Vidaus kontrolė SP įgyvendinama:

✓ atsižvelgiant į SPC veiklos ypatumus, apimančius organizacinę struktūrą, SPC dydį, reguliavimo lygį, riziką, veiklos aplinką, veiklos sudėtingumą, veiklos sritis ir kitus ypatumus;

✓ laikantis vidaus kontrolės

principų:

- tinkamumo – vidaus kontrolė pirmiausia įgyvendi-

nama tose SPC veiklos srityse, kuriose susiduriama su didžiausia rizika;

- efektyvumo – vidaus kontrolės įgyvendinimo sąnaudų neturi viršyti dėl atliekamos vidaus kontrolės gaunamos naudos;
- rezultatyvumo – pasiekti vidaus kontrolės tikslai;
- optimalumo – vidaus kontrolė proporcinga rizikai ir neperteklinė;
- dinamiškumo – vidaus kontrolė nuolat tobulinama atsižvelgiant į pasikeitusias SPC veiklos sąlygas;
- nenutrūkstanto funkcionavimo – vidaus kontrolė įgyvendinama nuolat.
- apimant visus vidaus kontrolės elementus (detaliau apibūdinta šios Aprašo II.2 dalyje);
- integruojant vidaus kontrolę į SPC veiklą ir pagrindinius valdymo procesus – planavimą, atlikimą ir stebėseną;
- nustatant vidaus kontrolės dalyvių pareigas ir atsakomybę;
- nuolat ją tobulinant ir pritaikant prie pasikeitusių veiklos sąlygų.

Kretingos socialinių paslaugų centro Įdiegta veiklos vertinimo – Vidaus kontrolės – sistema leidžia vertinti atskiros įstaigos struktūrinio padalinio veiklos kokybę kai, tuo tarpu, sistema equass reikalauja kiekvienos atskiros paslaugos vertinimo. Be to, įstatymų numatyta tvarka, Kretingos socialinių paslaugų centras kasmet privalo atlikti atitikties socialinės globos normoms vertinimą (įsivertinimą). Kadangi Kretingos socialinių paslaugų centre yra teikiamas platus socialinių paslaugų spektras, taikyti equass sistemą būtų sudėtinga. Tačiau ateityje, Kretingos socialinių paslaugų centras planuoja įsidiesti equass sistemą kai kurių paslaugų kokybės vertinimui.

II PAVYZDYS. Dienos veiklos centras.

Dienos veiklos centras nuo 2017-09-11 dalyvavo Europos socialinio fondo lėšomis finansuojamo projekto „Socialinių paslaugų kokybės gerinimo, taikant EQUASS kokybės sistemą“ Nr. 08.4.1-ES-FA-V-421-01-0001 projekte ir įgijo Europos sąjungos socialinių paslaugų kokybės sertifikatą EQUASS Assurance.

Socialines paslaugas teikia įgijusi Europos reabilitacijos platformos EQUASS

Assurance kokybės sertifikatą.

Per socialinių paslaugų kokybės standarto diegimo kelią, įstaiga įgyvendino 50

kriterijų Lyderystės, Personalo, Teisės, Etikos, Partnerystės, Dalyvavimo,

Orientacijos į asmenį, Kompleksiškumo, Orientacijos į rezultatus, Nuolatinio

gerinimo principuose, tobulindama savo tiesioginio darbo su klientais darbo

metodiką ir rezultatus.

EQUASS (European Quality in Social Services) - socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo, kokybės kontrolės ir sertifikavimo programa, prisidedanti prie socialinio sektoriaus vystymosi įtraukiant socialinių paslaugų teikėjus į nuolatinį paslaugų tobulinimą, mokymąsi ir vystymąsi, siekiant užtikrinti paslaugų gavėjams visoje Europoje aukščiausios kokybės paslaugas. EQUASS kokybės sistema yra pritaikyta socialiniam sektoriui ir siūlo visapusišką požiūrį, grindžiamą specifiniais kokybės kriterijais, veiklos efektyvumo rodikliais, aiškiu išorės vertinimu, audito procedūromis. Dienos veiklos centre sudaryta EQUASS darbo grupė kuri renkasi į savaitę vieną kartą, pasiskirsto darbus. Sudarytas EQUASS diegimo planas darbuotojams su terminais, kad būtų tikslu ir aišku siekiant klientų išsikeltų tikslų įgyvendinimui metų eigoje. Labai svarbu išgauti rezultatus. Audito metu patys įsivertiname teikiamų paslaugų kokybiškumą. Užtikriname paslaugų gavėjų dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visuose organizacijos lygmenyse ir bendruomenėje. Įtraukiame paslaugų gavėjus į aktyvų sprendimų priėmimą paslaugų teikimo komandoje. Siekdami paslaugų gavėjų lygiateisio dalyvavimo ir integravimo, įgaliname paslaugų gavėjus. Užtikriname paslaugų gavėjų teisių atstovavimą, kad sudarytume lygias galimybes paslaugų gavėjams skatindami jų dalyvavimą.

EQUASS Sistema apima:

10 kokybės principų,

50 kokybės kriterijų;

73 kokybės rodiklius

Požiūrio (politikos) įgyvendinimas;

Pasiekimai ir rezultatai;

EQUASS nauda įstaigoje. Tai - nuosekli sistema, kurios dėka įstaiga nuolat mokosi, tobulinasi ir diegia inovacijas (galvoja apie plėtrą).

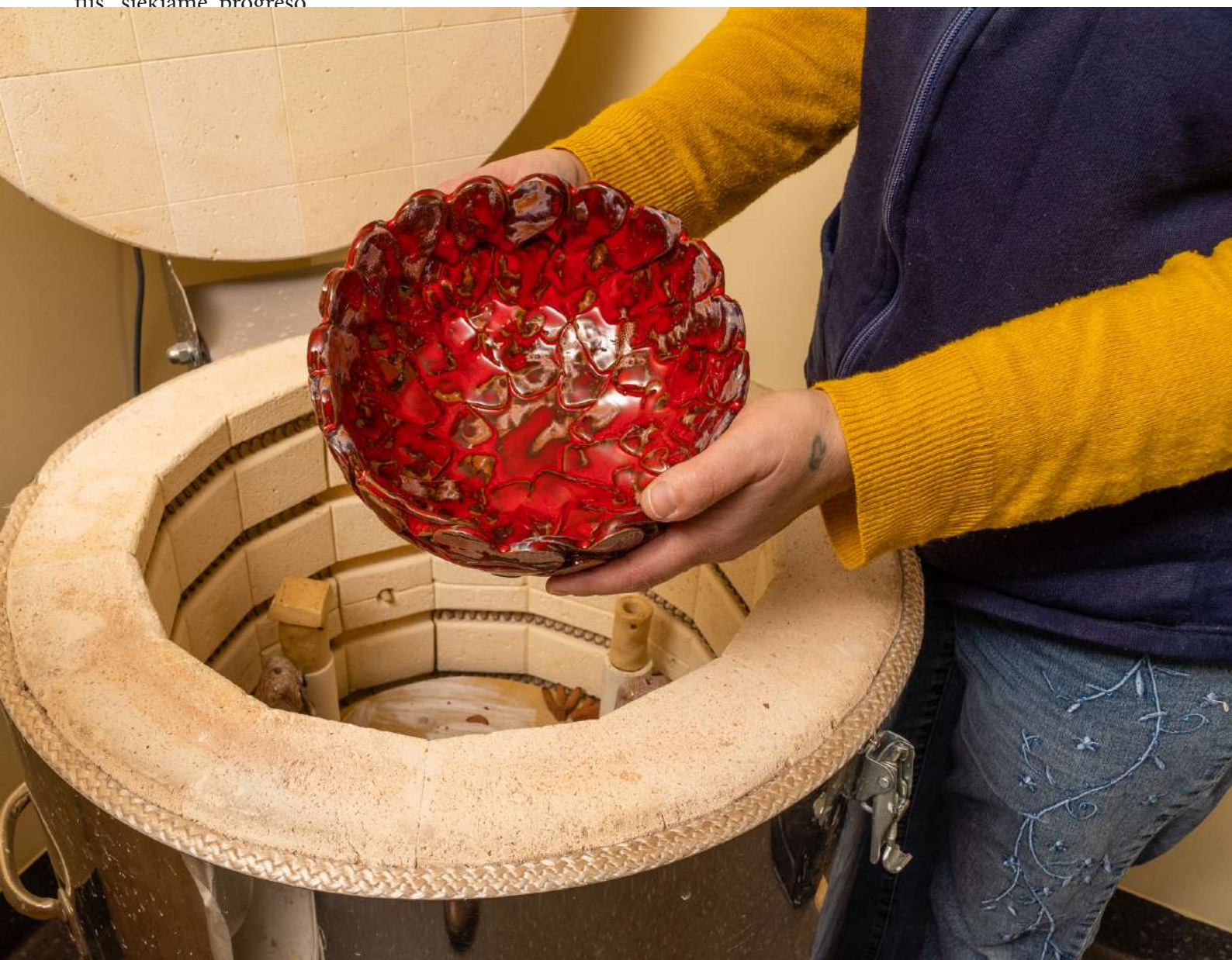
Tai - aiškus ir suprantamas požiūris į bendrą sistemą (pvz. vertybės, sprendimai, tikslai, politika, sistemos, procedūros ir procesai).

EQUASS sistemai svarbiausia ne dokumentai, o atitikimo įrodymai – rezultatai. Svarbiausias klientų, darbuotojų, steigėjų, bendradarbiavimo su partneriais PASITENKINIMAS taip pat svarbi klientų ir

darbuotojų motyvacija, skatinimas ir susitelkimas į žmogų.

10. Pabaiga - Rekomendacijos socialinių paslaugų teikimo partneriams.

1. Nebijoti įsivertinti teikiamas paslaugas pagal paslaugos kokybės sistemą. Trūkumai ar neigiamas rezultatas nėra teikiamų paslaugų negatyvus rodiklis, tai žinutė paslaugų tobulinimui.
2. Į paslaugų kokybės sistemos kūrimą įstaigoje įtraukti įvairių pareigybių darbuotojus, klientų tėvus/globėjus, socialinius partnerius;
3. Į socialinių paslaugų tobulinimą įtraukti paslaugų klientus. Paslaugos tiek efektyvios ir naudingos, kiek jos atliepia klientų poreikius, ne for-maliai, o praktiškai;
4. Siekti klientų gyvenimo kokybės gerinimo, susitarti kartu su jais, kad ir mažus, mūsų požiūriu nereikšmingus, bet neįgaliesiems ypatingai svarbius metinius tikslus ir veiklas orientuoti į klientų tikslų siekimą;
5. Susikurti anketas ir metų pabaigoje atlikti visapusę apklausą/anketavimą. Anketas pritaikyti klientams. Anketuoti tėvus/globėjus, klientus, socialinius partnerius, darbuotojus ir kt. ;
6. Sudaryti 3 pastarųjų metų anketavimo rezultatų susisteminimą. Analizuoti ir pamatyti paslaugų teikimo rezultatus;
7. Kitiškai pažvelgti į teikiamas paslaugas taip siekiant jas tobulinti. Kritikoje geriname veiklos rezultatus, siekiame progreso.





AR ZEMES
SPĒKU NĀKOTNĒ!

ZEMGALES PLĀNOŠANAS
REĢIONS