



**PATVIRTINTA**

Biudžetinės įstaigos  
Klaipėdos miesto socialinės  
paramos centro direktoriaus  
2023 01 20 įsakymu Nr. V-90

# **BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO 2022 METAIS SUTEIKTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ATASKAITA**

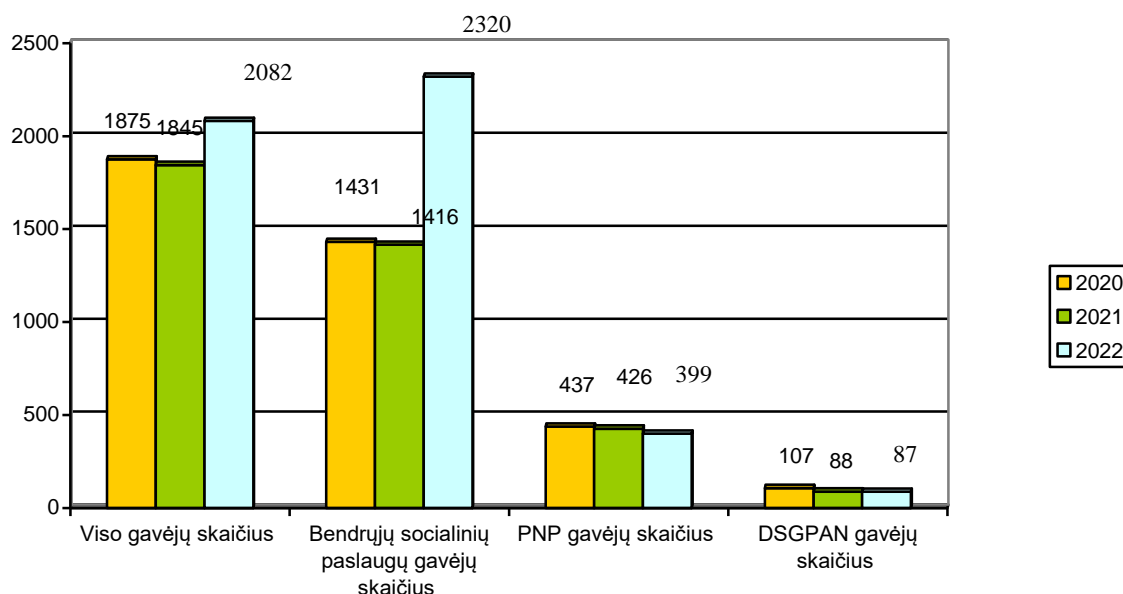
## **Ataskaitą parengė**

Direktorė Diana Stankaitienė  
Direktorės pavaduotoja socialiniams reikalams E. Buivydaitė  
Skyriaus vadovė Danutė Butkevičienė  
Skyriaus vadovė Viktorija Rimkė  
Skyriaus vadovė Sigita Beržinienė

Klaipėda, 2023

## I. SKYRIUS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJAI

2022 m. socialinės paslaugos suteiktos 2682 asmenims. Socialinių paslaugų sąrašinis gavėjų skaičius 2020 – 2022 metais pateiktas 1 pav.



**1 pav. Socialinių paslaugų sąrašinis gavėjų skaičius 2020 -2022 metais**

Kaip matyti iš 1 pav. pateiktų duomenų, matome, kad 2022 m. visų socialinių paslaugų gavėjų skaičius išaugo 837 asm. arba beveik 45,4 proc.; bendrųjų soc. paslaugų gavėjų skaičius išaugo 904 asm. arba 63,8 proc; pagalbos namuose paslaugų gavėjų skaičius sumažėjo 27 asm. arba 6,3 proc; dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų buvo panašus, kaip ir 2022 metais ir sumažėjo tik 1 paslaugų gavėju.

## II. SKYRIUS PAGALBOS Į NAMUS PASLAUGOS

### 2.1. PAGALBOS Į NAMUS PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS IR ADMINISTRAVIMAS

Pagalbos namuose skyrius (toliau – PNS) – organizuoja ir teikia pagalbą į namus (toliau – PN) padedančią neįgaliesiems, senyvo amžiaus asmenims bei šeimoms, tvarkytis buityje bei dalyvauti visuomenės gyvenime.

#### 2.1 lentelė. PN gavėjai, teisės aktai ir PNS funkcijos

<b>PN GAVĖJAI</b>	Suaugusiems asmenims su negalia, kuriems nustatytas darbingumo lygis 0–55 proc. (neteikia turintiems psichikos ir elgesio sutrikimų);
	Senyvo amžiaus asmenims, kuriems nustatytas specialiųjų poreikių lygis (nuo 70 metų specialiųjų poreikių lygio nustatymas nebūtinai) (neteikia turintiems psichikos ir elgesio sutrikimų);
	Šeimoms, kai šeimos nariai (sutuoktiniai, sugyventiniai) atitinka aukščiau įvardintas sąlygas;
	Laikiniai dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekusiems asmenims (šeimoms).
<b>PN teikimą reglamentuojantys teisės aktai</b>	Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2018-03-29 sprendimas Nr. T2-51 „Dėl Pagalbos į namus teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;
	Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2007 m. gruodžio 20 d. sprendimas Nr. T2-425 „Dėl biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro nuostatų pakeitimo“.
	Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriaus vedėjos 2021-12-12 įsakymu Nr. SP1-2492 „Dėl teisės teikti akredituotą socialinę priežiūrą suteikimo“. Dokumentus akreditacijai rengė Centro direktorės pavaduotoja socialiniams reikalams Eglė Buivydaitė.

	Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2021-07-22 įsakymu Nr. AD1-897 „Dėl biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos ir pagalbos į namus teikimo kainų patvirtinimo“, patvirtinta PN kaina – 7,29 Eur/val. nuo 2021-10-01.
<b>PNS funkcijos</b>	Teikti ir skleisti informaciją PN klausimais, organizuoti ir teikti PN senyvo amžiaus, darbingo amžiaus su negalia asmenims; bendradarbiauti su kitomis socialinėmis įstaigomis; užtikrinti PN kokybę.

Asmenų (šeimų) mokėjimo dydžių už PN pateikiamas 2.2 lentelėje.

### 2.2 lentelė. Asmenų (šeimų) mokėjimo dydis

Asmuo (šeima), kurio (kurios) pajamos (vidutinės šeimos pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui) yra:	Asmuo (šeima) už pagalbą į namus moka
asmeniui (šeimai), Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymo nustatyta tvarka gaunančiam (gaunančiai) socialinę pašalpą, arba asmeniui (šeimai), kurio pajamos (vidutinės šeimos pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui) mažesnės už 2,5 valstybės remiamų pajamų dydį	teikiama nemokamai
nuo 2,5 iki 3,0 valstybės remiamų pajamų dydžio,	5 proc. asmens (šeimos) pajamų
nuo 3,0 iki 4,0 valstybės remiamų pajamų dydžio	10 proc. asmens (šeimos) pajamų
nuo 4,0 iki 5,0 valstybės remiamų pajamų dydžio	15 proc. asmens (šeimos) pajamų
didesnės už 5,0 valstybės remiamų pajamų dydį	20 proc. asmens (šeimos) pajamų

2006-01-19 Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme Nr. X-493 numatyta, kad PN teikiamos nemokamai asmeniui (šeimai), kurio pajamos (vidutinės šeimos, tenkančios vienam asmeniui) yra mažesnės už valstybės remiamų pajamų dvigubą dydį, t. y. iki 2022-05-31 – 258 Eur, nuo 2022-06-01 – 298 Eur. Mokėjimo už PN dydis neturi viršyti 20 procentų asmens (šeimos) pajamų.

Informacija apie PNS 7 vyr. socialinių darbuotojų ir skyriaus vadovės 2022 m. vykdytą socialinių paslaugų organizavimo (administravimo) veiklą pateikiama 2.3 lentelėje<sup>1</sup>

### 2.3 lentelė. PNS socialinių paslaugų organizavimo (administravimo) veikla 2020 – 2022 m., vnt./proc.

Darbuotojų veikla	2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis, lyginant 2021/ 2022 m. (+/-) kartai/proc.
Priimta prašymų dėl PN	532	485	488	3/0,62
Priimta prašymų dėl kitų socialinių paslaugų	299	331	866	535/161,63
Surašyti tarnybiniai pranešimai dėl PN	355	201	274	73/36,32
Parengti dokumentai (bylos) sprendimams dėl PN skyrimo priimti	226	100	145	45/45
Parengti raštai asmenims ir institucijoms	522	709	655	-54/7,62
Atlikti asmens socialinių paslaugų poreikio vertinimai	231	207	235	28/13,53
Patikrintos klaipeidiečių buities sąlygos ir užpildyti buities tyrimo aktai	31	31	14	-17/54,84
Sudarytos sutartys ir priedai prie sutarčių	3 193	3 914	3708	-206/5,26
Parengti PN teikimo grafikai/darbinės veiklos žiniaraščiai	628	572	667	95/16,61
Darbo laiko apskaitos žiniaraščiai	72	72	72	0/0
Suvesti duomenys į SPIS (kartai)	5 247	5 869	5 371	-498/8,49
Atlikti veiksmai dokumentų valdymo sistemoje Avily	0	0	45	45/-
Eilės administravimas	24	24	24	0/0
Ataskaitų rengimas ir jų peržiūra	721	622	703	81/13,02

<sup>1</sup>2022 m. su PN paslaugų gavėjais dirbo 7 vyr. socialinio darbuotojo pareigybės, o individualios priežiūros darbuotojų darbą administravo 5 vyr. socialinio darbuotojo pareigybės, nes 1 vyr. socialinis \*darbuotojas konsultuoja asmenis norinčius gauti PN, vertina soc. paslaugų poreikį, vyksta į įvairius socialinių situacijų tyrimus, veda duomenis apie suteiktas PN į SPIS ir kita. Ir 1 vyr. socialinis darbuotojas tikrina PNS darbuotojų teikiamos pagalbos į namus kokybę.

Strateginio plano socialinių paslaugų plano ataskaita	3	3	3	0/0
Vidinės mokymo programos	0	3	2	-1/33,33
Sociokultūrinių renginių organizavimas	-	3	3	0/0
<b>Pagalbos į namus kokybės užtikrinimas:</b>				
Planinės patikros	115	72	320	248/344,44
Neplaninės patikros	16	49	83	34/69,39
Darbuotojų pasitarimai	64	42	46	4/9,52
Atvejų aptarimai ir skundų tyrimai	32	25	14	-11/44
Paslaugų gavėjų apklausa	58	100	75	-25/25
<b>Viso socialinių paslaugų administravimo veiksmų</b>	<b>12 297</b>	<b>13 434</b>	<b>13 813</b>	<b>379/2,82</b>

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis, matome, kad administruojančių darbuotojų veiksmas 2022 m. padidėjo nežymiai 2,82 proc., iš jų:

- 535 vnt. arba 161,63 proc. padidėjo priimtų prašymų dėl socialinių paslaugų, nes skyriaus darbuotojai budėjo klientų aptarnavimo tarnyboje ir aptarnavo karo pabėgėlius iš Ukrainos, kurie kreipėsi į Centrą dėl bendrųjų socialinių paslaugų.

- 34 vnt. arba 69,39 proc. padidėjo atliktų neplaninių PN kokybės vertinimų, 248 vnt. arba 344,44 proc. padidėjo atliktų planinių PN kokybės vertinimų, nes siekiant užtikrinti teikiamos PN kokybę, 1 vyr. socialinei darbuotojai pavesta tikrinti PNS darbuotojų teikiamos PN kokybę.

- 73 vnt. arba 36,32 proc. padaugėjo parengtų tarnybinių pranešimų dėl PN, nes pas vieną paslaugų gavėją individualios priežiūros darbuotoja visus metus vykdavo kiekvieną savaitę į namus tikėdamasi, kad ji arba leis suteikti paslaugas, arba parašys prašymą dėl paslaugų nutraukimo, tačiau paslaugų gavėja darbuotojos taip ir neįsileido, todėl darbuotoja po kiekvieno apsilankymo rašydavo tarnybinių pranešimą.

- 45 vnt. arba 45 proc. padaugėjo parengtų dokumentų (bylų) sprendimams dėl PN skyrimo priimti, ir 28 vnt. arba 13,53 proc. padaugėjo atliktų asmens socialinių paslaugų poreikio vertinimų nes didėjo PN poreikis.

- 54 vnt. arba 7,62 proc. sumažėjo parengtų raštų asmenims ir institucijoms, 206 vnt. arba 5,26 proc. sumažėjo sudarytų sutarčių ir jų priedų, 498 vnt. arba 7,49 proc. sumažėjo suvestų duomenų į SPIS kartų, nes sumažėjo paslaugų gavėjų skaičius.

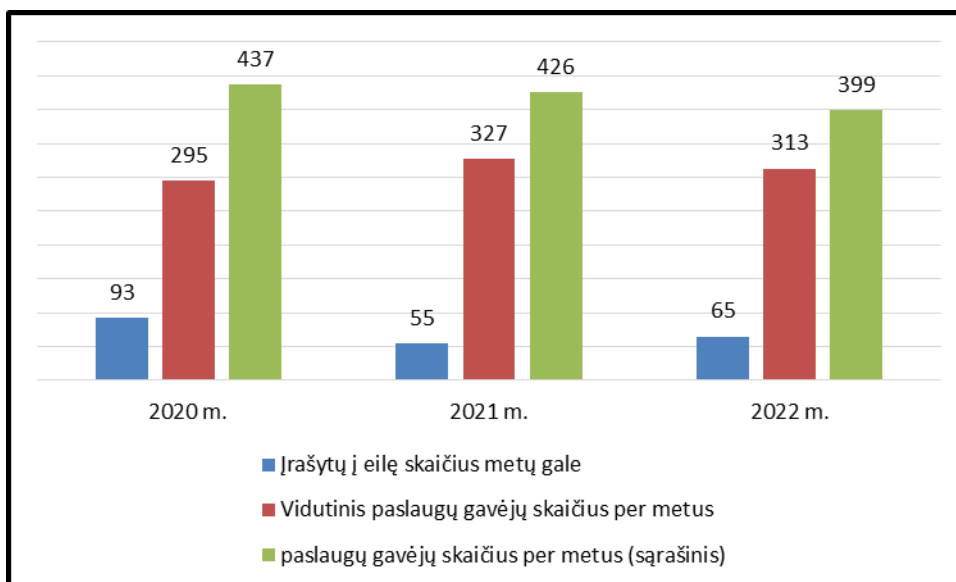
2022 m. viena vyr. socialinio darbuotojo pareigybė vidutiniškai per mėnesį dirbo su 62,6 asmenimis (šeimomis), (2020 m. – 59; 2021 m. – 54,5) ir administravo vidutiniškai 12 individualios priežiūros darbuotojų dirbančių pilna pareigybe arba nepilnu darbo krūviu darbą (2020 m. – 11,6; 2021 m. – 11,6). Administruojamų asmenų (šeimų) skaičius padidėjo, nes 2022 m. PN administravo 5 vyr. socialinės darbuotojos (2021 m. – 6).

Siekdamos užtikrinti, kad PN sustabdymas neviršytų 120 kalendorinių dienų, vyr. socialinės darbuotojos, nuolat vedė apskaitą Excel lentelėje. 2022 m. buvo 4 paslaugų gavėjai, kurių susistabdymo laikotarpis siekė 120 k. d., jiems paslaugų teikimas buvo nutrauktas. 2021 m. tokių asmenų buvo 2, tokių atvejų nebuvo.

## 2.2. PN TEIKIMAS IR POREIKIS

PN 2022 m. teikta **399 klaipėdiečiams** (2020 m. – 437, 2021 m. – 426). **1 priede**, pateikiamas sąrašas asmenų, kuriems 2022 m. suteikta PN.

PN 2022 m. vidutiniškai per mėnesį buvo suteikta 313 asmenims (2020 m. – 295, 2021 m. – 327). Vidutinis paslaugų gavėjų skaičius per mėnesį sumažėjo 14 paslaugų gavėjų ir buvo 4,28 proc. mažesnis nei 2021 m., nes padidėjo vidutinė 1 paslaugų gavėjui teikiamų paslaugų trukmė ir padidėjo darbuotojų sergamumas. 2 pav. pateikiama asmenų įrašytų į eilę skaičiaus metų gale, vidutinio paslaugų gavėjų skaičiaus per mėnesį ir sąrašinio paslaugų gavėjų skaičiaus per metus kaita 2020 – 2022 m.



**2 pav. Asmenų, įrašytų į eilę PN gauti, skaičius metų gale, vidutinis paslaugų gavėjų skaičius per mėnesį ir sąrašinis paslaugų gavėjų skaičius per metus 2020 - 2022 m., asm.**

Kaip matyti iš 2 pav. pateiktų duomenų, PN poreikis 2022 m. padidėjo, nes 2022 metų pradžioje į eilę buvo įrašyti 55 asmenys, o metų pabaigoje – 65 asmenys (2020 m. – 93, 2021 m. – 55). PN laukusiųjų skaičius metų pabaigoje padidėjo, nes ir kitose PN teikiančiose įstaigose, atsirado laukiančiųjų eilės. Įrašytų į eilę asmenų 2022 m. pabaigoje buvo 10 klaipe diečių arba 18,18 proc. daugiau nei 2021 m. pabaigoje.

**2.4 lentelė. Vidutinė laukimo eilėje trukmė 2020 – 2022 m., asm., d.**

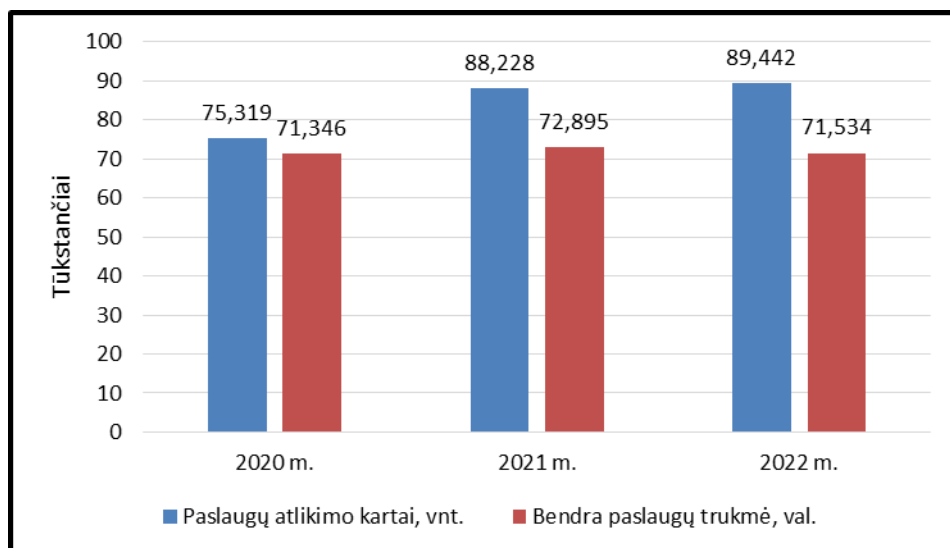
Metai	Asmenų laukusiųjų PN eilėje, kuriems pradėtos teikti PN skaičius	Bendras PN lauktų dienų skaičius	Vidutinė laukimo eilėje nuo PN paskyrimo asmenims iki jos gavimo trukmė (dienomis)
2020	156	21 027	135
2021	79	14 104	179
2022	83	14 488	175

2022 m. PN eilėje laukė 187 asm., 2021 m. – 206 (laukusių eilėje skaičius sumažėjo 19 asm. arba 9,22 proc.), pradėtos teikti paslaugos 83 asmenims (2021 m. – 79). Asmenų skaičius, kuriems pradėta teikti PN padidėjo 4 asm. arba 5,06 proc., 39 asm. buvo išbraukti iš eilės dėl paslaugų gavimo kitose įstaigose, mirties, PN atsisakymo, apsigyvenimo globos namuose, o 2021 m. – 72 asm. Vidutinė laukimo eilėje trukmė nuo PN skyrimo iki PN teikimo buvo 175 dienos arba 5,8 mėn., t. y. 4 d. arba 2,23 proc. mažesnė nei 2021 m. (žr. 2 4 lentelę).

Per 2022 m. individualios priežiūros darbuotojai PN teikė 89 442 paslaugų kartų, 71 534 val., suteiktų paslaugų vertė buvo 521 482,86 Eur (2020 m. – 75 319 kartai per 71 346,46 val. už 410 955,61 Eur; 2021 m. – 88 228 kartai per 72 895,25 val. už 449 724,16 Eur).

3 pav. pateikiama paslaugų atlikimo kartų ir bendros suteiktų paslaugų trukmės kaita 2020 - 2022 m. Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis, matome, kad:

- PN atlikimo kartai padidėjo 1,83 proc. (2021 m. – 88 228 kartų, 2022 m. – 89 442 kartų). Atlikimo kartai padidėjo nes paslaugų gavėjai per tą patį laiką prašo atlikti daugiau paslaugų nei 2021 m.;
- bendra PN teikimo trukmė sumažėjo 1,87 proc. (2021 m. – 72 895,25 val., 2022 m. – 71 534 val.). 2022 m. PN buvo suteikta 1 361,25 val. mažiau nei 2021 m. Bendra PN teikimo trukmė sumažėjo dėl 2022 m. padidėjusio individualios priežiūros darbuotojų sergamumo.



3 pav. PN kartai ir bendra suteiktų paslaugų trukmė 2020 - 2022 m., vnt./val.

2.5 lentelėje pateikiama PN gavėjų skaičiaus ir suteiktų paslaugų pagal jų rūšis pokytis 2020-2022 metais.

2.5 lentelė. PN gavėjai ir suteiktos paslaugos pagal rūšis 2020-2022 metais, asm./kartais/proc.

Socialinės pagalbos namuose paslaugos	Metai/kartais			Skirtumas lyginant 2021/2022 m. (+ -) kartais/proc.
	2020 m.	2021 m.	2022 m.	
<b>Bendras PN gavėjų skaičius</b>	<b>437</b>	<b>426</b>	<b>399</b>	<b>-27/-6,34</b>
Informavimas, kartai	152	101	78	-23/-22,77
Konsultavimas	209	198	51	-147/-74,24
Tarpininkavimas ir atstovavimas, kartai	7 988	8 933	8 664	-269/-3,01
Bendravimas, kartai	20 042	26 613	28 089	1 476/5,55
Maitinimo organizavimas, kartai	22 871	23 498	21 859	-1 639/-6,98
Pagalba tvarkant namus kartai	15 580	19 352	20 561	1 209/6,25
Pagalba rūpinantis asmens higiena ir priežiūra, kartai	3 674	4 317	4 012	-305/-7,07
Ūkio darbai, kartai	1 900	2 070	2 894	824/39,81
Asmens lydėjimas, kartai	1 217	1 448	2 017	569/39,30
Pasivaikščiavimas, kartai	844	998	1 263	265/26,55
Asmens priežiūra dienos metu, kartai	0	1	6	5/500
Psichologinė pagalba, kartai	842	699	403	-351/-50,21
<b>Viso:</b>	<b>75 319</b>	<b>88 228</b>	<b>89 842</b>	<b>1 614/1,83</b>

Palyginę 2.5 lentelėje pateiktus 2022 m. duomenis su 2021 m. matome, kad:

- labiausiai padaugėjo bendravimo, pagalbos tvarkant namus, ūkio darbų paslaugų kartai,
- labiausiai sumažėjo maitinimo organizavimo paslaugos kartai, nes padaugėjo paslaugų gavėjų, kuriems artimieji užsako maisto produktų pristatymą į namus internetu, taip pat LR Vyriausybei atšaukus ekstremalią padėtį, daugiau paslaugų gavėjų lydimi individualios priežiūros darbuotojų patys eina į parduotuvę nusipirkti maisto produktų, dėl šios priežasties padaugėjo lydėjimo paslaugos kartai.
- psichologinės pagalbos kartų sumažėjo, nes nuo 2022-01-01 iki 2022-06-12 Skyriuje buvo neužimta psichologės pareigybė.

2.6 lentelėje pateikti paslaugų prioritetai. 2022 m. paklausiausios buvo šios paslaugos: bendravimas, maitinimo organizavimas, pagalba tvarkant namus, tarpininkavimas ir atstovavimas,

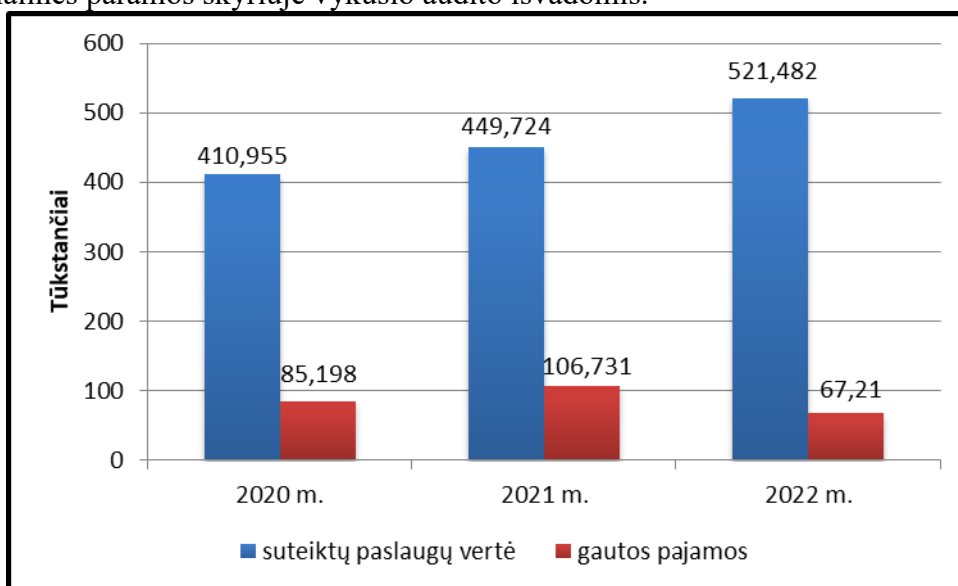
pagalba rūpinantis asmens higiena ir priežiūra ir ūkio darbai. Prioritetai 2021 m. buvo tokie patys kaip ir 2020 m. 2022 m. mažiausiai paklausios buvo asmens priežiūros dienos metu, konsultavimo ir informavimo paslaugos.

#### 2.6 lentelė. Paslaugos pagal prioritetus 2020-2022 m.

Prioritetas	2020 m.	2021 m.	2022 m.
1	Maitinimo organizavimas	Bendravimas	Bendravimas
2	Bendravimas	Maitinimo organizavimas	Maitinimo organizavimas
3	Pagalba tvarkant namus	Pagalba tvarkant namus	Pagalba tvarkant namus
4	Tarpininkavimas ir atstovavimas	Tarpininkavimas ir atstovavimas	Tarpininkavimas ir atstovavimas
5	Pagalba rūpinantis asmens higiena ir priežiūra	Pagalba rūpinantis asmens higiena ir priežiūra	Pagalba rūpinantis asmens higiena ir priežiūra
6	Ūkio darbai	Ūkio darbai	Ūkio darbai

4 pav. pateikiama suteiktos PN vertės ir už suteiktą PN gautų pajamų kaita 2020-2022 m. palyginę 3 pav. pateiktus duomenis matome, kad 2022 m. išaugo suteiktų paslaugų vertė tačiau pajamos už suteiktą PN sumažėjo:

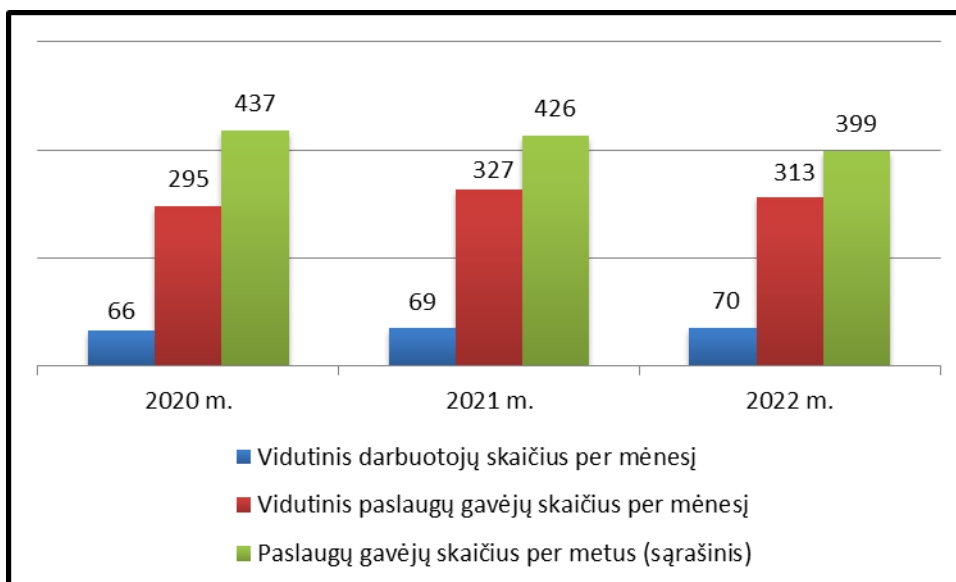
- 2022 m. PN suteikta už 521 482,86 Eur (2021 m. – už 449 724,16 Eur), tai yra 2022 m. – 71 758,70 Eur arba 15,96 proc. daugiau. PN vertė augo dėl nuo 2021-10-10 padidėjusio PN įkainio.
- už 2022 m. suteiktas PN gauta 67 210,50 Eur pajamų (be banko mokesčių), o 2021 m. gauta 106 730,85 Eur, tai yra 2022 m. – 39 520,35 Eur arba 37,03 proc. mažiau. Surinktų mokesčių suma sumažėjo, nes nuo 2022 m. sausio mėn. keitėsi mokesčio už PN apskaičiavimas, remiantis KMSA Socialinės paramos skyriuje vykusio audito išvadomis.



4 pav. Suteiktų PN vertė ir gautos pajamos 2020-2022 m., tūkst. Eur

5 pav. pateikiamas vidutinio darbuotojų skaičius per mėnesį, vidutinio paslaugų gavėjų skaičius per mėnesį ir paslaugų gavėjų skaičius per metus (sąrašinio) pokytis 2020-2022 m.

2022 metais vidutinis paslaugų gavėjų, mokėjusių už paslaugas, skaičius nežymiai sumažėjo. 2022 m. mokėjo 231 arba 73,8 proc. paslaugų gavėjų (2021 m. – 242 paslaugų gavėjai arba 74,01 proc.). 2022 m. sumažėjo vidutinis paslaugų gavėjų skaičius per mėn. (2021 m. – 327 paslaugų gavėjai, 2022 m. – 313). Sąrašinis paslaugų gavėjų skaičius sumažėjo (2021 m. – 426 paslaugų gavėjai, 2022 m. – 399), nes PN teikimas paslaugų gavėjo prašymu buvo rečiau nutrauktas. Dėl šios priežasties 2022 m. buvo mažesnė paslaugų gavėjų kaita.



**5 pav. Vidutinis darbuotojų skaičius per mėnesį, vidutinis paslaugų gavėjų skaičius per mėnesį ir paslaugų gavėjų skaičius per metus (sąrašinis) 2020-2022 m., asm.**

2022 m. individualios priežiūros darbuotojai dirbo 84 741,5 darbo valandas arba 1 individualios priežiūros darbuotojas – vidutiniškai 166,8 val./mėn. PN teikta vidutiniškai 313 paslaugų gavėjams per mėn. ir ją faktiškai teikė 42,34 pareigybėse dirbantys individualios priežiūros darbuotojai (2021 m. – 327 paslaugų gavėjams – 42,28 pareigybėse dirbantys individualios priežiūros darbuotojai). Vidutinis faktinis individualios priežiūros darbuotojų teikiančių PN skaičius per mėnesį nežymiai padidėjo 0,06 pareigybės arba 0,14 proc., vidutinis paslaugų gavėjų skaičius sumažėjo 14 paslaugų gavėjais, nes padidėjo vidutinis 1 paslaugų gavėjui teikiamos PN valandų skaičius.

2.7 lentelėje pateikiama vidutinio paslaugų gavėjų skaičiaus, tenkančio vienam individualios priežiūros darbuotojui ir vidutiniškai 1 paslaugų gavėjui suteiktų paslaugų trukmės, val./mėn. pokytis.

**2.7 lentelė. Vidutinis paslaugų gavėjų skaičius, tenkantis vienam individualios priežiūros darbuotojui, ir vidutinė 1 paslaugų gavėjui per mėnesį suteiktų paslaugų trukmė, asm./val.**

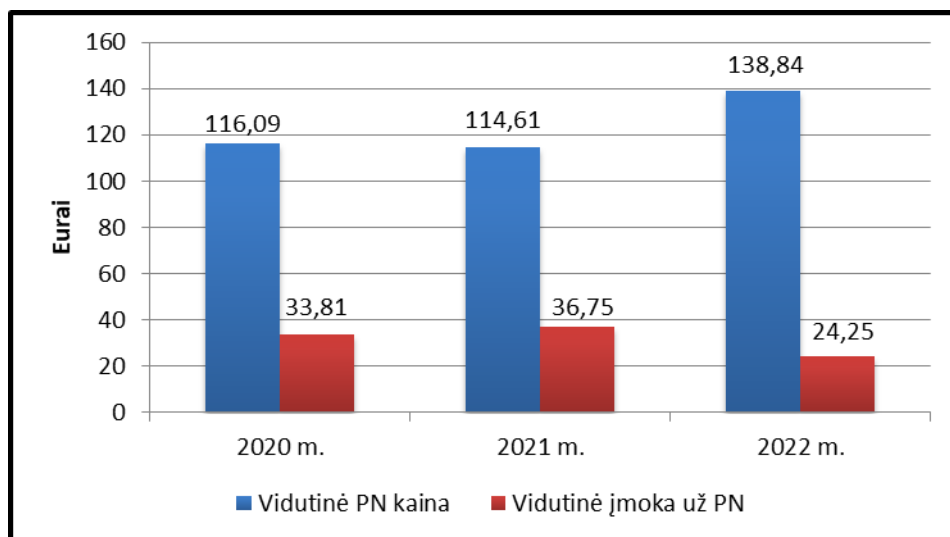
Rodiklis	2020 m.	2021 m.	2022 m.
Vidutinis paslaugų gavėjų skaičius tenkantis 1 individualios priežiūros darbuotojui, asm.	7,1	7,7	7,4
Vidutiniškai 1 paslaugų gavėjui per mėnesį suteikta PN (val.)	20,16	18,58	19,04

Vidutinis individualios priežiūros darbuotojo prižiūrimų asmenų skaičius 2022 m. nežymiai sumažėjo: 1 individualios priežiūros darbuotojas PN teikė vidutiniškai 7,4 paslaugų gavėjams (2021 m. – 7,7 paslaugų gavėjų). 2022 m. vienam paslaugų gavėjui per mėnesį vidutiniškai suteikta paslaugų 19,04 val. (2021 m. – 18,58 val.). Vienam paslaugų gavėjui per mėnesį vidutiniškai suteiktų paslaugų valandų padaugėjo, nes dėl mokesčio už PN apskaičiavimo pasikeitimo, daugumai paslaugų gavėjų mokestis už paslaugas sumažėjo, todėl jie pageidavo daugiau paslaugų.

Vidutinė vienam paslaugų gavėjui teiktų paslaugų kaina 2022 m. padidėjo ir buvo 138,84 Eur/mėn. (2021 m. – 114,61), vienos paslaugos karto vidutinė kaina 2022 m. buvo 5,83 Eur (2021 m. – 5,10 Eur) nes nuo 2021-10-01 padidėjo PN įkainis nuo 5,76 Eur/val. iki 7,29 Eur/val. vidutinis įmokos dydis sumažėjo ir buvo 24,25 Eur./mėn. (2021 m. – 36,75 Eur).

6 pav. pateikiama vidutinės suteiktų PN kainos ir vidutinės įmokos per mėn. kaita 2020-2022 m. Iš šių duomenų matome, kad atotrūkis tarp suteiktų PN kainos ir vidutinės įmokos yra didelis. 2022 m. paslaugų gavėjai už paslaugas sumokėjo 17,47 proc. jų vertės (2021 m. – 23,73 proc.), o tai reiškia, kad didesnė dalis paslaugų kainos paslaugų gavėjams yra kompensuojama iš Savivaldybės biudžeto lėšų.





6 pav. Vidutinė suteiktos PN kaina ir vidutinė įmoka 2020-2022 m., Eur/mėn.

### 2.3. PN PRIEINAMUMO GERINIMAS IR KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS

PNS paslaugų kokybė yra gerinama ir prieinamumas didinamas, bendradarbiaujant su kitais Centro darbuotojais, viešinant skyriuje teikiamas socialines paslaugas, tobulinant darbuotojų kompetencijas seminaruose, konferencijose, įvairiuose renginiuose, gerosios patirties mainų vizituose, skyriaus darbuotojams dalyvaujant projektuose:

- Centras bendradarbiauja su Lietuvos Raudonojo Kryžiaus Draugijos Klaipėdos skyriumi, kurie vykdo programą "Šilti apsilankymai". Programos metu senolius lankė savanoriai, kurie pabendraudavo su garbaus amžiaus klaipėdiečiais, prireikus palydėdavo juos pas gydytoją ar į parduotuvę. Į šios organizacijos specialistus PNS vyr. socialinės darbuotojos dažnai kreipiasi, kai reikalinga pagalba eilėje laukiantiems pagalba į namus paslaugų. Savanorių dėka darbuotojai sprendė PN prieinamumą kritiniais atvejais, kai klaipėdiečiai, esantys laukiančiųjų eilėje pagalba į namus paslaugų susiduria su dideliais sunkumais, nes neturi kas nueina į parduotuvę, parneša maisto, todėl savanorės tokius asmenis lankė ir padėjo jiems. 2022 m. programoje dalyvavo 9 paslaugų gavėjai, kuriuos lankė 9 savanoriai iš LRKD Klaipėdos skyriaus.

- Centras buvo vienas iš partnerių, atsakingas už savanoriškos veiklos organizavimą ir savanorių veiklos koordinavimą projekte "Bendrytės tiltai", kurį įgyvendino VšĮ "Trečiasis amžius". PNS vyr. socialinės darbuotojos ir individualios priežiūros darbuotojos, viso 24 asmenys kartu su 24 savanoriais teikė pagalba į namus paslaugas, organizavo ir tvarkė paslaugų gavėjų butus ir kt. 24 savanorės savanoriavo 374 val. Darbuotojos padėjo savanoriams proaktyviai ir integruotai veikti, kuriant socialinių paslaugų gavėjų gerovę, atrasti gyvenimo prasmę, pažinti socialinių paslaugų sistemą, individualios priežiūros ir socialinių darbuotojų profesinę veiklą. Savanoriai ypač padėjo atliekant komandinius generalinio buto tvarkymo darbus, valant butus prieš didžiąsias metų šventes ir kt.

PNS teikiamų PN kokybei užtikrinti yra parengtas vidinis PN tvarkos aprašas, kuriame yra detalai aprašyta kaip turi vykti PN organizavimas ir teikimas, nurodyti procedūrų atlikimo terminai. Per 2022 m. buvo atlikti 5 tvarkos aprašo koregavimai, nes 2022 m. du kartus keitėsi VRP, keitėsi apmokėjimo už paslaugas paskaičiavimo tvarka, asmens (šeimos) finansinių galimybių vertinimo forma, keitėsi darbuotojų teikiančių PN pareigybės pavadinimas iš lankomosios priežiūros darbuotojų į individualios priežiūros darbuotojus, paslaugas administruojantys darbuotojai pradėjo dirbti su informacine sistema „Avilyš“.

Psichologė per 2023 m. teikė individualią konsultaciją 18 PNS darbuotojų 27 kartus, 33,5 val. taip pat vedė 1 grupinę terapiją. Psichologinė pagalba padėjo darbuotojoms geriau jaustis, išvengti perdegimo darbe, konfliktų su paslaugų gavėjais.

## Atvejų aptarimai

Teikiamų paslaugų kokybę gerina ir tai, kad PN organizuoja 7 vyr. socialinės darbuotojos, todėl sprendžiant įvairias problemas darbuotojos dirba komandoje. Nuo 2022 m. vasario mėn. viena iš vyr. socialinių darbuotojų pervesta dirbti į kitą pareigybę, ir yra atsakinga už pagalbą namų paslaugų kokybę. 2.8 lentelėje pateikiamas darbuotojų pasitarimų ir atvejų aptarimų skaičius.

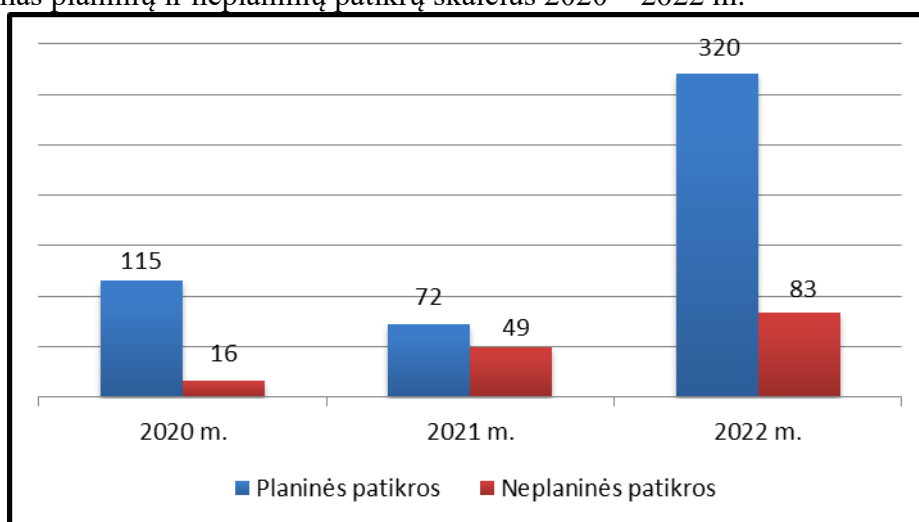
**2.8 lentelė. Individualios priežiūros darbuotojų pasitarimai, atvejų aptarimai 2020 – 2022 m., vnt.**

Metai	2020 m.	2021 m.	2022 m.
Individualios priežiūros darbuotojų pasitarimai	64	42	46
Atvejų aptarimai	32	25	14

2022 m. atvejų aptarimų buvo mažiau, nes darbuotojos rečiau susiduria su problemomis, ar paslaugų gavėjų nepasitenkinimu. Organizuojamų pasitarimų ir atvejų aptarimų metu buvo gvildenamos įvairios situacijos, kurios išskyla individualios priežiūros darbuotojoms, teikiant pagalbą namų paslaugas. Darbuotojos ne tik gali išsipasakoti sudėtingus atvejus, aptarti juos, bet ir išgirsti pasiūlymus, patarimus. Gerinant teikiamų paslaugų kokybę būtina darbuotojoms išsikalbėti, atsiskleisti, sužinoti, pasimokyti vienoms iš kitų, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje. Administracijos darbuotojų, vyr. socialinių darbuotojų, vadovų, psichologo įsitraukimas į probleminių situacijų aptarimus, padeda ne tik tinkamai išspręsti situaciją, bet ir ugdo pasitikėjimą komanda.

## Planinės ir neplaninės patikros

Siekdamos nuolat stebėti ir prižiūrėti teikiamų paslaugų kokybę vyr. socialinė darbuotoja, atsakinga už PN teikimo kokybės patikrų vykdymą ir pogrupių vyr. socialinės darbuotojos vyksta pas paslaugų gavėjus namų, tikrina individualios priežiūros darbuotojų teikiamų PN kokybę. 7 pav. pateikiamas planinių ir neplaninių patikrų skaičius 2020 – 2022 m.



**7 pav. Planinės ir neplaninės patikros 2020-2022 m., vnt.**

2022 m. ženkliai išaugo planinių ir neplaninių patikrų skaičius, nes siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę nuo 2022 m. vasario 7 d. viena iš vyr. socialinių darbuotojų buvo pervesta į pareigybę, atsakingą už PN teikimo kokybės patikrų paslaugų gavėjų namuose vykdymą, planinių (stebėsenos) ir neplaninių patikrų atlikimą.

Didžiosios dalies atliktų patikrų metu paslaugų gavėjai išreiškė pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, apie teikiamas paslaugas atsiliepė teigiamai ir nusiskundimų neturėjo. Atliekant PN teikimo kokybės patikras, paslaugų gavėjai įvardino turimus prašymus:

- 5 gavėjai išreiškė prašymus, kad būtų teikiama psichologo konsultacija;

- 8 nurodė, kad esant galimybei, norėtų, jog būtų pakeistas PN gavimo laikas arba dienos;
- 2 PN gavėjai įvardino, jog nori būti įtraukti į Centro organizuojamus renginius;
- 5 paminėjo, kad norėtų, jog kuo rečiau būtų keičiamas individualios priežiūros darbuotojas;

• 2 PN gavėjai pateikė prašymus pakeisti individualios priežiūros darbuotojus. Visais atvejais į PN gavėjų prašymus buvo atsižvelgta.

Dėl individualios priežiūros darbuotojų keitimo buvo organizuojami atvejų aptarimai, darbuotojos pakeistos laikantis numatytų terminų, su darbuotojomis organizuoti pokalbiai. 1 paslaugų gavėjas nurodė, kad su juo ne visada tariamasi dėl PN teikimo laiko ir produktų pirkimo, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo nusiskundimą, su darbuotoja pasikalbėta, po pakartotinės patikros PN gavėjas nusiskundimų neturėjo. Atlikus patikras buvo organizuoti: 3 atvejų aptarimai, gavus PN gavėjų sutikimus atlikti 3 generaliniai butų valymai, 6 PN gavėjams teikta tarpininkavimo paslauga su medicinos įstaigomis, butų ūkiais, organizuoti ūkio darbai.

Patikrų atlikimo metu pastebėta, kad svarbu stiprinti 9 PN gavėjų motyvaciją priimti pagalbą rūpinantis asmens higiena ir tvarka namuose, 2 PN gavėjai, nesutiko atlikti generalinio buto valymo, bet tapo labiau motyvuoti priimant pagalbą ir atliekant tvarkymosi darbus buityje. Vykdamas PN kokybės patikras buvo atkreiptas dėmesys, kad PN gavėjams trūksta informacijos apie Centro organizuojamas transporto paslaugas ir techninės pagalbos priemonių išdavimą, todėl patikrų metu PN gavėjams buvo suteikta reikiama informacija, 13 PN gavėjų suorganizuotas techninių pagalbos priemonių skyrimas ir nuvežimas ir pritaikymas.

### **Paslaugų gavėjų apklausos**

Skyriaus darbuotojai kiekvienais metais vykdo pagalbos namuose PN apklausas. 2022 m. rugsėjį skyriaus iniciatyva buvo vykdoma pagalbos į namus PN apklausa. Tyrimo metu 5 vyr. socialiniai darbuotojai apklausė 20 proc. t. y. 75 paslaugų gavėjus. 2021 m. buvo vykdomos dvi apklausos ir buvo apklausti 100 PN gavėjų, 2020 m. – 58 PN gavėjai. Lygindami trijų metų atliktų apklausų rezultatus, galime pasidžiaugti, kad visais metais paslaugų gavėjai stabiliai patenkinti teikiamomis paslaugomis (**žr. 2 priedą**).

Atlikus 2022 m. apklausas galime daryti išvadas, kad:

- didžioji dalis apklaustųjų teigė, kad darbuotojai visada ateina laiku, greitai reaguoja į paslaugų gavėjų paklausimus/prašymus.

- visi apklausti paslaugų gavėjai teigė, kad darbuotojai bendrauja su jais aiškiai ir suprantamai, kad informacija apie Centro pagalbą į namus paslaugas jiems lengvai prieinama, kad darbuotojai puikiai išmano savo darbą.

- 2022 m. visi apklaustieji teigė, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs, puikiai išmano savo darbą, jų išvaizda ir apranga yra tvarkinga.

- 2022 m. visi apklausti paslaugų gavėjai atsakė, kad yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, jie yra informuoti apie paslaugų teikimo laiką ir jis jiems tinka.

- Visi apklausti paslaugų gavėjai teigė, kad nėra buvę tokios situacijos, kai darbuotoja neatvyksta teikti paslaugų, bet prašo už jų teikimą pasirašyti.

- Visi atliktų apklausų apklaustieji atsakė, kad nėra buvę atvejų, kai Centro darbuotojai prašė neinformuoti PNS ar Centro vadovų apie atvykimą nenustatytu laiku ar išvykimą ankščiau nustatyto laiko.

Atsižvelgiant į apklausų rezultatus buvo parengti informaciniai raštai visiems PN, kuriuose pasiūlyta galimybė gauti PN paslaugas iki 10 val. per savaitę. Paslaugų gavėjams paaiškinti transporto paslaugų organizavimo ir teikimo ypatumai (tvarka) ir darbuotojų rotacijos principai. Visos numatytos priemonės buvo įvykdytos laiku.

### **Padėkos, skundai**

2022 m. 50 PNS individualios priežiūros darbuotojos, vyr. socialinės darbuotojos, psichologė ir skyriaus vadovė gavo 38 paslaugų gavėjų padėkas (2021 m. 44 padėkos) dėl

kokybiškai organizuojamų ir atliekamų paslaugų, gebėjimo suprasti, sąžiningumo, rūpestingumo ir kt. (žr. 2.9 lentelę ir **3 priedą**).

### 2.9 lentelė. Darbuotojų gautos padėkos ir skundai 2020 – 2022 m., vnt.

Metai	2020 m.	2021 m.	2022 m.
Padėkos (PN gavėjai, Centro vadovas, kitos įstaigos)	21	44	67
Skundai	7	6	0

Šiais metais gauta padėkų ne tik iš PN gavėjų, kurios atspindi, kad teikiamos paslaugos yra kokybiškos, o paslaugų gavėjai jaučiasi dėkingi ir patenkinti. Padėkos gautos ir iš Centro direktorės, VŠĮ „Trečiojo amžiaus“ direktorės, Klaipėdos miesto mero. Tokios padėkos leidžia daryti prielaidą, kad Centro darbuotojai ugdo savo kompetencijas, aktyviau įsitraukdami į organizuojamus renginius ir patys juos organizuodami.

Per 2022 m. užfiksuoti 5 prašymai pakeisti individualios priežiūros darbuotojas. Atsižvelgiant į PN gavėjų prašymus, buvo organizuojami atvejų aptarimai, visais atvejais darbuotojai pakeisti per numatytus terminus. 2022 m. raštiškų skundų iš PN gavėjų ar jų artimųjų gauta nebuvo (2021 m. gauti 6 skundai, 2020 m. – 4 skundai). Lyginant 3 metų duomenis, skundų statistika gerėja. Tai rodo, kad teikiamų paslaugų kokybė auga, o į problemines situacijas reaguojama konstruktyviai.

### Paslaugų gavėjų gerovės kūrimas

2022 m. vyr. socialinės darbuotojos kartu su individualios priežiūros darbuotojomis, praktikantėmis ir savanorėmis sutvarkė ir išvalė 14 PN paslaugų gavėjų butus ir 2 asmenų, laukiančių PN eilėje butus (2021 m. – 16, 2020 m. – 5).

Individualios priežiūros darbuotojos, kartu su praktikantėmis ir savanorėmis, susiburdamos į komandas atliko generalinius paslaugų gavėjų butų tvarkymus. Šie klaipėdiečiai – senyvo amžiaus ir neįgalūs asmenys, kurie iš dalies nebesugeba pasirūpinti savimi, savo buitimi ir gyvenamąja aplinka. Šie klaipėdiečiai ilgą laiką nevalė ir netvarkė savo gyvenamosios aplinkos, namuose rūkė, gyveno su gyvūnais, kuriais rūpintis nebepajėgė, todėl šiuose butuose buvo antisanitarinės sąlygos. Tvarkydamos (valydamos) šiuos butus, darbuotojų ir savanorių komandos kruopščiai nuvalė visus paviršius ir langus, surūšiavo daiktus ir rūbus, nereikalingus daiktus, gavus paslaugų gavėjų sutikimus, išnešė iš būstų ir išmetė į šiukšlių konteinerius, išvalė butų grindis, vonios kambarius ir tualetus, sutvarkė balkonus ir virtuves, kuriuose buvo būtina nušveisti dujines virykles ir nuvalyti aprūkusias sienas. Darbuotojos organizavo nereikalingų baldų, daiktų išvežimą.

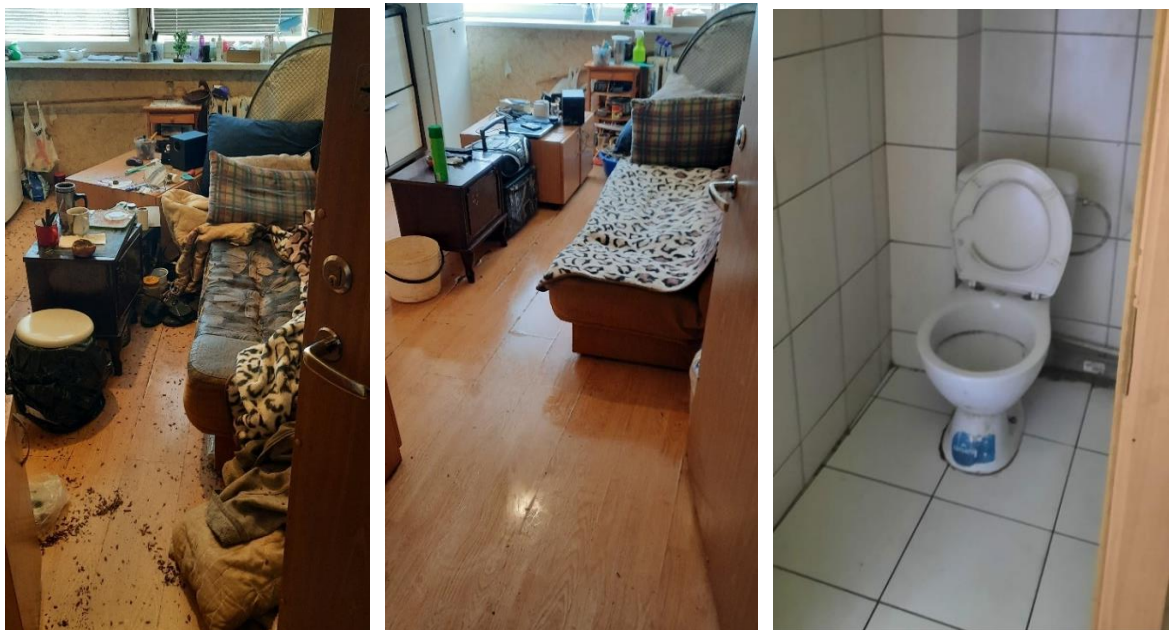
Atlikus generalinius butų tvarkymus, valymus, ne tik pagerėjo asmenų gyvenimo kokybė, bet ir psichologinė būklė, pagerėjo nuotaika, atsirado noras labiau domėtis visuomeniniu gyvenimu. Paslaugų gavėjai labai džiaugėsi pagerėjusia gyvenamąja aplinka ir savijauta.

Žemiau pavaizduoti dviejų paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai prieš ir po atliktų generalinių butų tvarkymo, valymo.



**Paslaugų gavėjos M. P. gyvenimo kokybės pokyčiai**

2022 m. ir 2021 m. butų buvo išvalyta tiek pat, 2020 m. buvo išvalyti tik 5 butai. Džiaugiamės, kad vis daugiau paslaugų gavėjų ir asmenų laukiančių pagalbos į namus paslaugų eilėje supranta, kad butų išvalymas, nereikalingų daiktų išvežimas padės gyventi kokybiškesnį gyvenimą, mėgautis savo namų aplinka, buitimi.



**Paslaugų gavėjo V. G. gyvenimo kokybės pokyčiai**

### **Sociokultūrinių paslaugų poveikis paslaugų gavėjų gerovei**

Skyrius paslaugų gavėjams teikia ir sociokultūrinės paslaugas: gimimo dienos, jubiliejaus proga, valstybinių švenčių proga sveikina juos įteikdami atvirutes, sveikinimus ir gėles. PNS organizuoja sociokultūrinius/socioedukacinius renginius, į kuriuos siekia įtraukti paslaugų gavėjus ir jų artimuosius. 2022 m. buvo suteiktos sociokultūrinės paslaugos 399 paslaugų gavėjams (2021 m. – 423), ir 2022 m. ir 2021 m. pagalbos į namus paslaugų eilėje laukiantys asmenys taip pat buvo pasveikinti Šv. Kalėdų proga, 2022 m. 68 asmenų, 2021 m. – 60 klaipėdiečiai.

Skyriaus individualios priežiūros darbuotoja kartu su administracija rado rėmėjus, kurie prisidėjo dovanėlėmis. Skyriaus darbuotojai pasveikino paslaugų gavėjus Šv. Kalėdų proga įteikiant jiems dovanėles, kurias skyrė:

- AB Limarko 200 dovanėlių;
- AB DFDS SEAWAYS – 179 dovanėlės;
- Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos Klaipėdos skyrius – 131 dovanėlė;
- Vienai sunkiai besiverčiančiai šeimai vienas bendruomenės narys švenčių proga skyrė paramą maistui.

• Klaipėdos Stasio Šimkaus konservatorijos absolventai ir Skyriaus darbuotojų surastas privatus rėmėjas, skyrė piniginę paramą PN gavėjui pakeisti seną, nesandarų langą nauju.

Pradžiuginti paslaugų gavėjai, dėkojo už skirtą dėmesį, rūpestį ir empatiją seniems ir neįgaliems žmonėms.

Centras bendradarbiaudamas su socialiniais partneriais 2022 m. organizavo sociokultūrinius renginius paslaugų gavėjams:

- Centro darbuotojai kartu su Klaipėdos dramos teatru spektaklį „Šokis objektui ir vaikui“, kuriame dalyvavo 7 paslaugų gavėjai su lydinčiais darbuotojais (viso 14 asmenų);

- edukacinę ekskursiją į Lietuvos jūrų muziejų, kurioje dalyvavo 17 paslaugų gavėjų ir lydintys darbuotojai (viso 28 asmenys).



**Akimirkos iš spektaklio „Šokis objektui ir vaikui“ ir ekskursijos į Lietuvos jūrų muziejų**

PNS 2022-09-22 organizavo socialinės atsakomybės renginį "Įprasminti prisiminimai", kuris vyko Klaipėdos miesto savivaldybės Imanuelio Kanto viešosios bibliotekos Pempininkų padalinyje. Renginio metu buvo eksponuojami 22 pagalbos į namus paslaugų gavėjų rankomis kurtų darbėlių paroda, taip pat renginyje dalyvavo skaitovės iš Rietavo ir iš Klaipėdos. 37 paslaugų gavėjai ir 28 klaipeidiečiai dalyvavo skyriaus renginyje.



**Akimirkos iš renginio „Įprasminti prisiminimai“**

Psichologė 2022 m. psichologinio konsultavimo metu ugdė paslaugų gavėjų socialinius įgūdžius susijusius su atgalinio ryšio sukūrimu ir teigiamų jausmų išreiškimu. Kartu su paslaugų gavėjais sugalvojo pasveikinti socialinius darbuotojus socialinio darbuotojo dienos proga ir taip išreikšti dėkingumą už socialinių darbuotojų rūpestį ir dėmesį. Paslaugų gavėjai savo rankomis pagamino atvirukus ir pasveikino socialinius darbuotojus .



**Paslaugų gavėjų kartu su psichologe gaminti atvirukai**

Pagrindinės problemos organizuojant ir teikiant PN buvo šios:

- individualios priežiūros darbuotojų pareigybių poreikis 2022 m. nebuvo patenkintas, dėl didelio PN poreikio nepakanka darbuotojų pareigybių. Todėl klaipėdiečiai PN eilėje vidutiniškai laukė 5,6 mėn. (175 k. d.) nors šių paslaugų jiems reikėjo iš karto. Klaipėdos mieste yra daugiau įstaigų, teikiančių pagalbą į namus paslaugas, bet dėl Centro teikiamų PN paslaugų kokybės ir patikimumo, dažnai klaipėdiečiai šias paslaugas pageidauja gauti tik Centre, todėl skyrius gali paslaugų poreikį tenkinti tik iš dalies.

- Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos užsakymu sukurta Socialinės paramos šeimai informacinė sistema (SPIS) visiškai nepritaikyta ataskaitų rengimui, nesuteikia galimybių atlikti analizes įvairiais pjūviais ir pateikti užklausimą, kuris padarytų ar bent palengvintų analizių rengimą. Šiuo metu visos analizės, kurių prašo LR SADM, Statistikos departamentas, Valstybės kontrolė, Savivaldybių asociacija, Klaipėdos miesto savivaldybės administracija ir kitos institucijos rengiamos naudojant EXCELL programą, todėl didėja socialinių darbuotojų ir skyriaus vadovo darbo krūviai, administracinė našta, patiriamas stresas.

- PN administruojantiems darbuotojams trūksta darbo vietų, nes Centre trūksta patalpų. 2 kabinetuose darbuotojos rotacijos principu dirba nuotoliniu būdu, psichologė savo darbo vieta dalinasi su DSGS skyriaus darbuotojomis. Skyriui trūksta darbo vietų 4 darbuotojams.

## **2.4. PERSONALAS, DARBUOTOJŲ KAITA, SAVANORYSTĖ, DARBO LAIKAS IR JO NUOSTOLIAI,**

### **Pareigybės/darbuotojai**

Per 2022 m. PN teikė 69 individualios priežiūros darbuotojos, dirbančios pilna pareigybe ar nepilnu darbo krūviu. 2022 m. pradžioje PN teikė 58 individualios priežiūros darbuotojos užimančios 56,5 pareigybes. 2022 m. pabaigoje PN teikė 60 individualios priežiūros darbuotojų užimančios 56,5 pareigybes, iš jų 5 individualios priežiūros darbuotojos dirbo ne pilnu darbo krūviu. 2022 m. pabaigoje buvo užimtos visos PNS darbuotojų pareigybės. Individualios priežiūros darbuotojų darbą organizavo, koordinavo ir kontroliavo 5 vyr. socialinės darbuotojos, dirbančios 5 pareigybėse, 1 vyr. socialinė darbuotoja dirbanti 1 pareigybe konsultavo asmenis norinčius gauti PN, vertino socialinių paslaugų poreikį, vyko į įvairius socialinių situacijų tyrimus ir kt., 1 vyr. socialinė darbuotoja dirbanti 1 pareigybe tikrino PNS darbuotojų teikiamos pagalbos į namus kokybę. 1 psichologė dirbanti 1 pareigybe teikė paslaugų gavėjams psichologinės pagalbos paslaugas, 1 individualios priežiūros darbuotoja dirbanti 0,5 pareigybės padėjo vyr. socialinėms darbuotojoms tvarkyti dokumentus.

## Darbuotojų darbo laiko analizė

2.10 lentelėje pateikta 2020-2022 m. PNS darbuotojų darbo laiko analizė.

### 2.10 lentelė. 2020-2022 m. PNS darbuotojų darbo laiko analizė, d. d./val.

Eil. Nr.	Darbo laikas	Darbo dienų/valandų skaičius			Skirtumas 2020/2022 m. (val./proc.)
		2020 m.	2021 m.	2022 m.	
1.	<b>Nedarbingumas, iš jų:</b>	1 264/9 660	1 247/9 537,25	1 944/15 088	5550,75/58,20
1.1.	Sirgo	1 043/8 049	1 139/8 680,25	1 828/14 163	5482,75/63,16
1.2.	Slaugė šeimos narį	221/1 611	108/857	116/925	68/7,93
2.	Nemokamos atostogos	137/1 050,25	104/760,5	17/128	-632,5/-83,17
3.	Poilsio diena sveikatai gerinti	-	201/1 513	199/1 521,5	8,5/0,56
4.	Darbo laiko sutrumpinimas profesinės sąjungos nariams	-	1 424/1 455	1 743/1 748	293/20,14
5.	Prastova ne dėl darbuotojo kaltės	9/36	-	-	-
	<b>Viso</b>	<b>1 410/10 746,25</b>	<b>2 976/13 265,75</b>	<b>3 903/18 485,5</b>	<b>5 219,75/39,35</b>

2022 m. PNS patyrė 18 485,5 val. (2021 m. – 13 265,75 val.) arba 39,35 proc. daugiau darbo laiko nuostolių nei 2021 m. Darbo laiko nuostoliai buvo patirti dėl darbuotojų nedarbingumo, neapmokamų atostogų, poilsio dienų sveikatai gerinti ir sutrumpinto darbo laiko profsąjungos nariams. 2022 m. vidutiniškai 1 PNS darbuotojas dėl šių priežasčių į darbą neatvyko 231,07 val. arba 28,88 darbo dienų (2021 m. – 167,92 val. arba 20,99 darbo dienų).

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis matome, kad 2022 m. darbo laiko nuostoliai išaugo, nes skyriaus darbuotojai daugiau sirgo. Tam, kad sumažinti darbo laiko nuostolius vietoje ilgą laiką sergančių darbuotojų buvo įdarbinti nauji darbuotojai pagal terminuoto darbo sutartis. Dėl šios priežasties 2022 m. PNS darbuotojai faktiškai dirbo 716,5 val. arba tik 0,7 proc. mažiau nei 2021 m. PNS, dėka terminuotai dirbančių darbuotojų, galėjo užtikrinti PN teikimą ir net sumažinti eilę laukiančių klaidiečių skaičių.

## Savaniai/praktikantai

6 skyriaus darbuotojos savaniaiavo 62,5 val. Ukrainiečių registracijos centre. 24 savanorės savaniaiavo 374 val. iš projekto „Bendrystės tiltai“ (2021 m. – savaniaiavo 11 asmenų, 352 val.) Savaniai lankė paslaugų gavėjus arba klaidiečius, kurie patekė į sudėtingą gyvenimo situaciją, pagelbėjo atliekant generalinius butų tvarkymus, valymus. Per 2022 m. 5 skyriaus vyr. socialinės darbuotojos vadovavo 24 studento praktikai 743 d. d., arba 5 657 ak. val. (žr. 2.11 lentelę).

### 2.11 lentelė. Skyriaus savaniai ir praktikantai 2020-2022 m.,

Metai	2020	2021	2022
Savaniai, asm.	17	11	30
Savaniaiava valandų	816,5	352	436,5
Praktikantai, asm.	15	18	24
Praktika atlikta, val.	1 249,5	4 499	5 657

## III. SKYRIUS

### BENDROSIOS SOCIALINĖS PASLAUGOS

#### 3.1. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS IR ADMINISTRAVIMAS

Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis. Bendrosios socialinės paslaugos (toliau – BSP) teikiamos Klaipėdos miesto socialinės paramos centre (toliau – Centre) ir/ar asmens namuose. Šias paslaugas teikia socialinių paslaugų poreikio ir kokybės vertinimo skyrius (toliau – SPPKVS).



### 3.1.lentelė. Teisės aktai, tvarkos aprašai ir SPP KVS funkcijos.

BSP teikimą reglamentuojantys teisės aktai	Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2007-12-20 sprendimu Nr.T2-425 „Dėl biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro nuostatų patvirtinimo“
	Klaipėdos miesto valdybos 2002-07-26 sprendimas Nr. 433 “Dėl asmenų neveiknumo nustatymo, globos ir rūpybos skyrimo dokumentų rengimo ir pateikimo teismui“;
	Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2007-11-29 sprendimas Nr. T2-395 “Dėl Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro transporto paslaugos teikimo bei mokėjimo tvarkos aprašo ir įkainio patvirtinimo“;
	Klaipėdos miesto tarybos 2009-05-29 sprendimas Nr.T2-203 “Dėl neįgaliųjų aprūpinimo techninėmis pagalbos priemonėmis, įsigytomis iš savivaldybės biudžeto lėšų“;
	Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2010-07-29 sprendimas Nr. T2-208 „Dėl Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro teikiamos transporto paslaugos 1 kilometro kainos nustatymo“;
	Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2014-09-15 sprendimas Nr. T2-229 „Dėl sociokultūrinių paslaugų teikimo aprašo patvirtinimo“;
	Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2017-11-23 sprendimas Nr. T2-290 „Dėl prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos Klaipėdos mieste kvotų patvirtinimo“.
Centro tvarkų aprašai	Klaipėdos miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2022-07-12 įsakymas Nr. V-688 „Klientų aptarnavimo centre taisyklės“.
	Klaipėdos miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2019-11-11 įsakymas Nr. V-1323 „Dėl rūpybos nustatymo administravimo, organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
	Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2022-12-27 įsakymas Nr. V-1258 „Dėl aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis Klaipėdos mieste administravimo, organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
	Klaipėdos miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2021-02-05 įsakymas Nr. V-125 „Dėl transporto paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
	Klaipėdos miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2022-04-29 įsakymas Nr. V-428 „Dėl aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais, avalyne ir kitais reikmenimis administravimo, organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
	Klaipėdos miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2021-04-29 įsakymas Nr. V-435 „Dėl prieglobsčio gavėjų ir perkeltinų asmenų integracijos Lietuvoje, kurių integracija vykdoma Klaipėdos mieste paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
	Klaipėdos miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2021-05-10 įsakymas Nr. V-485 „Dėl maisto, gavus paramą, tvarkymo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
	Klaipėdos miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2021-08-16 įsakymas Nr. V- 800 „Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“.
SPP KVS funkcijos (teikia šias socialines paslaugas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informavimas;</li> <li>• Konsultavimas;</li> <li>• Tarpininkavimas ir atstovavimas, būtinų dokumentų rūpybos įteisinimui rengimas, jų teikimas teismui, atstovavimas rūpintinių interesams teisme ir rūpintojų pareigų atlikimo kontrolė;</li> <li>• Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis ir maisto produktais, (gavus paramą);</li> <li>• Aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis (toliau – TPP);</li> <li>• Transporto paslaugų (toliau – TP) organizavimas;</li> <li>• Prieglobstį gavusių užsieniečių socialinė integracija Klaipėdos mieste;</li> <li>• Sociokultūrinių paslaugų teikimas.</li> </ul>

SPP KVS vyr. socialinis darbuotojas rengia Centro socialinių paslaugų (paslaugų gavėjų) suvestinį sąrašą, iš kurio galima nustatyti, kad 2022 m. socialinės paslaugos suteiktos 2682 asmenims, bendrosios socialines paslaugas suteiktos 2320 klaipėdiečių. **(Žr. 4 priedą)**

### 3.2 lentelė. Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems Centras suteikė socialines, bendrąsias socialines paslaugas skaičius, 2020-2022 m. , asm.

Rodiklis	2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis, lyginant 2020/2022 m. (+/- proc.)
BSP gavėjų skaičius	1431	1416	2320	+904/63,84

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis matome, kad visų socialinių paslaugų gavėjų skaičius padidėjo 837 asm. arba beveik 45,37 proc., o bendrųjų socialinių paslaugų gavėjų skaičius padidėjo 904 asm. arba 63,84 proc. Ženkliai padidėjo aprūpinimo rūbais, avalyne ir kitais reikmenimis paslaugos gavėjų skaičius dėl į Klaipėdos miestą atvykusių gyvenanti užsieniečių, pasitraukusių iš Ukrainos dėl Rusijos Federacijos karinių veiksmų (toliau – Ukrainos karo pabėgėlių). Šiems asmenims suteikta laikinoji apsauga Lietuvos Respublikoje.

2022 m. skyriaus darbuotojai, organizuodami ir teikdami BSP, atliko įvairius administracinius veiksmus. 3.3 lentelėje pateikiama informacija apie SPP KVS darbuotojų administracinę veiklą 2020- 2022 m.

### 3.3 lentelė. Bendrųjų socialinių paslaugų administracinė veikla 2020-2022 m. kartais/proc.

SPP KVS administracinė darbuotojų veikla	2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis, 2020/2021 m. (+/- proc.)
Dokumentų dėl BSP priėmimas budėjimo metu	856	859	1119	+260/30,27
Dokumentų dėl kitų socialinių paslaugų priėmimas budėjimo metu	445	115	18	-97/84,35
Parengti raštai	523	453	236	-207/47,90
Parengtos TPP, TP sutartys ir jų papildymai	2024	1946	2097	+151/7,76
Parengti įsakymai	301	492	699	+207/42,07
Parengti pranešimai ir pinigų priėmimo kvitai TP gavėjams	367	431	489	+58/13,46
Parengti pranešimai dėl atsisakymo atsiimti TPP	27	46	71	+25/54,35
Parengti įmokų už TPP kvitai	309	311	363	+52/16,72
Paramos priėmimo aktai	31	27	33	+6/22,22
Išduotų daiktų nurašymo aktai	14	14	17	+3/21,43
Parengtos paraiškos TPNC dėl TPP gavimo	17	23	23	0/0
Asmens (šeimos) socialinio gyvenimo ir buities sąlygų tikrinimo aktai	200	156	174	+18/11,54
Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimo aktai	404	85	31	-54/63,53
Krizinių atvejų aptarimų protokolai (atvejo vadyba)	82	96	22	-74/77,08
Planinės patikros	122	69	114	+45/65,22
Neplaninės patikros	-	-	-	-
Paslaugų gavėjų apklausa, asm.	234	295	366	+71/24,07
E-teismas raštų tvarkymas	14	18	36	+18/100
Atstovavimas teisme	12	13	39	+26/200
Suvesti duomenys į SPIS	5012	5086	5358	+272/5,35
Suvesti duomenys į TPPA IS	3604	3642	3740	+98/2,695
Suvesti duomenys į PAIS	8	13	-	-
Darbas su dokumentų valdymo sistema Avilys	0	0	71	+71/100
Parengtos vidinių mokymų programos	0	2	2	0/0
Pravesti vidiniai mokymai pagal vidinių mokymų programas	0	3	3	0/0
<b>Iš viso:</b>	<b>14606</b>	<b>14195</b>	<b>15121</b>	<b>+926/6,52</b>

Palyginę 2021-2022 m. duomenis matome, kad skyriaus darbuotojams, BSP administracinė veikla padidėjo 926 vnt. arba 6,52 proc., nes:

- dokumentų dėl kitų socialinių paslaugų priėmimas budėjimo metu padidėjo 260 vnt. arba 30,27 proc., nes dėl įvairių bendrųjų socialinių paslaugų kreipėsi į Ukrainos karo pabėgėliai;
- parengtų TPP, TP sutarčių ir jų papildymų, grąžintų TPP sutarčių nutraukimas padidėjo 151 vnt. arba 7,76 proc. nes 2022 m. išduota daugiau TPP;
- parengtų įsakymų skaičius išaugo 207 vnt. arba 42,07 proc. nes 2022 m. pradėti rengti įsakymai, kuriais kiekvienam kriziniam atvejui priskiriamas atsakingas darbuotojas ir dėl

dažno darbuotojų sergamumo, dažniau rengiami įsakymai dėl pavadavimo arba nuotolinio darbo;

- parengtų pranešimų dėl atsisakymo atsiimti TPP padidėjo 25 vnt. arba 54,35, nes pasikeitus sveikatos būklei, paslaugų gavėjui mirus arba negavus reikalingos TPP iškart, paslaugų gavėjai ar jų artimieji atsisakė skirtos TPP;
- planinių patikrų padaugėjo 45 vnt. arba 65,22 proc., nes 2022 m. buvo atlikta 100 proc. rūpintųjų pareigų atlikimo kontrolė ( pas kai kuriuos klaipe diečius vykta ir po kelis kartus);
- siekdami pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, skyriaus darbuotojai vykdė bendrųjų paslaugų gavėjų apklausą, kurios metu užpildyta apklausų 24,07 proc. daugiau, nes 2022 m. padidėjo bendrųjų socialinių paslaugų gavėjų skaičius. Apklausta 20 proc. bendrųjų socialinių paslaugų gavėjų. Nepasiektas rodiklis 30 proc. dėl išaugusio Ukrainos karo pabėgėlių skaičiaus ;
- 2022 m. pradėta dirbti su dokumentų valdymo sistema Avily, joje buvo atliktas 71 veiksmas, t. y. raštų įkėlimai, derinimai, susipažinimai su užduotimis, užduočių paskyrimai.
- krizinių atvejų aptarimų parengta 74 vnt. arba 77,08 proc protokolų, nes 2022 m. sumažėjo krizinių atvejų skaičius;
- parengtų raštų sumažėjo 207 vnt. arba 47,90 proc. nes, sutartys iškart įteikiamos paslaugų gavėjui, kai buvo išduodamos TPP;
- asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimo aktų skaičius sumažėjo 54 vnt. arba 63,53 proc., nes per 2022 m. sumažėjo krizinių atvejų;

3.4 lentelėje pateikiama informacija apie dėl BSP pateiktų ir patenkintų prašymų skaičių, 2020-2022 m.

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis, matome, kad pateiktų prašymų dėl bendrųjų socialinių paslaugų padidėjo 898 vnt. arba 48,38 proc., atitinkamai daugiau buvo ir patenkintų prašymų 859 vnt. arba 46,56 proc. Ženkliai išaugo aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais, avalyne ir kitais reikmenimis paslaugos poreikis (prašymai) 612 vnt. arba 211,76 proc. dėl į Klaipėdos miestą atvykusių Ukrainos karo pabėgėlių. 2022 m. nebuvo patenkinta 50 pateiktų prašymų (2021 m. 11 prašymų ). Nebuvo patenkinti, nes nebuvo galimybės suderinti laiko dėl TP teikimo, dėl vairuotojų užimtumo, dėl TPP neatitikimo reikalavimų pateiktas prašymas, kad būtų galima aprūpinti TPP (žr. 3.4 lentelę).

**3.4 lentelė. Pateiktų ir patenkintų naujų prašymų dėl BSP skyrimo, skaičius 2020-2022 m., vnt.**

	Pateikti nauji prašymai				Patenkintų prašymų skaičius			
	2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis, lyginant 2021/2022 m. (+/- proc.)	2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis, 2021/2022(+/- proc.)
Transporto paslaugų organizavimas ir teikimas	405	398	387	-11/2,76	403	396	382	-14/3,54
Aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1504	1167	1466	299/25,62	1498	1159	1425	266/22,95
Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais, avalyne ir maistu ir kitais reikmenimis, gavus paramą	503	289	901	612/211,76	503	288	897	609/211,4
Prieglobstį gavusių užsieniečių socialinė integracija Klaipėdos mieste	2	2	0	-2/0	2	2	0	-2/0
<b>Iš viso:</b>	<b>2414</b>	<b>1856</b>	<b>2754</b>	<b>898/48,38</b>	<b>2406</b>	<b>1845</b>	<b>2704</b>	<b>859/46,56</b>

3.5 lentelėje pateikiama informacija apie kitas socialines paslaugas, kurioms nereikia pateikti prašymų 2020-2022 m., kartais.

**3.5 lentelė. BSP , kurioms nereikia pateikti prašymus, 2020-2022 m., kartai, asm.**

Paslaugų rūšis	Suteikta paslaugų, kartais				Asmenų, kuriems suteiktos paslaugos, asm.			
	2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis, lyginant 2020/2022 m. (+/- proc.)	2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis, lyginant 2020/2022 m. (+/- proc.)
Informavimas (Centre ir telefonu)	4473	4572	5984	+1412/30,88	4441	4452	5776	1324/29,74
Konsultavimas	151	146	141	-5/3,42	116	118	134	16/13,56
Sociokultūrinės paslaugos	2012	2591	2557	-34/1,31	904	901	705	-196/21,75
Tarpininkavimas ir atstovavimas	267	276	319	+43/15,58	248	251	287	+36/14,34
<b>Iš viso:</b>	<b>6903</b>	<b>7585</b>	<b>9001</b>	<b>+1416/18,67</b>	<b>5709</b>	<b>5722</b>	<b>6902</b>	<b>1180/20,62</b>

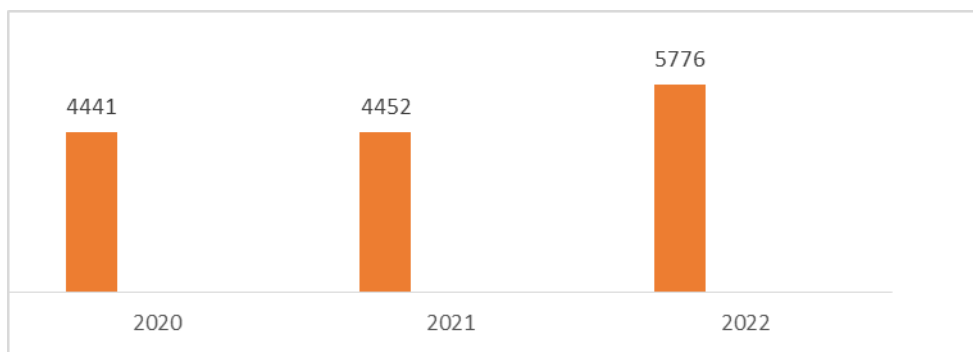
Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis, matome, kad socialinių paslaugų, kurioms nereikia pateikti prašymų skaičius padidėjo 1416 vnt. arba 18,67 proc. Per 2022 m. didžioji dalis klaipėdiečių kreipėsi į Centrą dėl informacijos apie teikiamas socialines paslaugas ir reikalingų dokumentų pateikimą tam tikrai socialinei paslaugai gauti. Paslaugų gavėjų ženkliai padidėjo dėl atvykusių Ukrainos karo pabėgėlių, kurie kreipėsi dėl Užimtumo tarnybos veiklos, dėl socialinio draudimo, dėl medicininių paslaugų, dėl įvairių socialinių išmokų mokėjimų ir kt. jiems aktualių klausimų į kuriuos teko ieškoti atsakymų, tarpininkauti, nukreipti į tinkamas įstaigas, kurios galėjo suteikti jiems reikalingas paslaugas.

**3.2. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS IR POREIKIS**  
**3.2.1. INFORMAVIMAS, KONSULTAVIMAS, TARPININKAVIMAS IR ATSTOVAVIMAS**

**Informavimo paslauga**

Socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros darbuotojai paslaugų gavėjus priima ir informuoja paslaugų gavėjų aptarnavimo erdvėje, veikiančioje „vieno langelio“ principu, pagal Centro direktoriaus įsakymu patvirtintą grafiką.

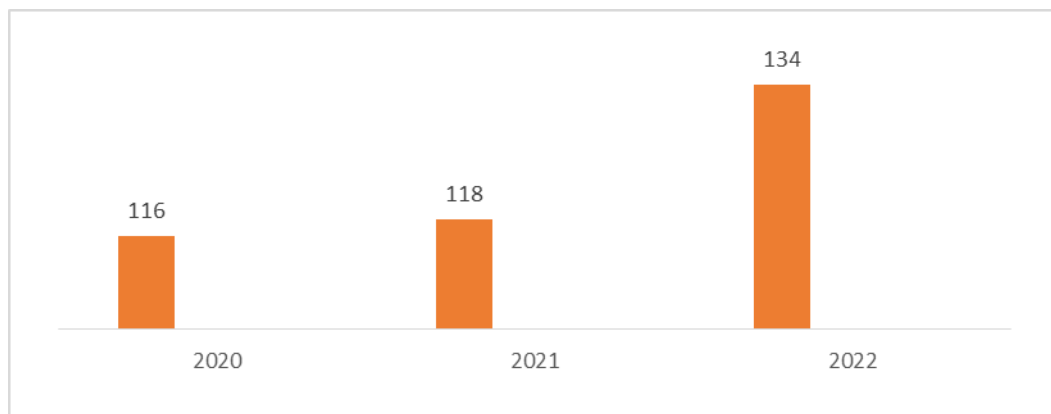
Centro administracija, atsižvelgdama į tai, kad Lietuvoje buvo paskelbta valstybės lygio ekstremalioji COVID-19 situacija, laikėsi reikalingų prevencinių priemonių viruso plitimui stabdyti. Centro socialiniai darbuotojai paslaugų gavėjus aptarnavo tik, kai jie pasimatuodavo temperatūrą, dezinfekavusius rankas ir tik su apsauginėmis kaukėmis. Ekstremali situacija tęsėsi iki 2022-04-30.



**8 pav. Asmenų, kuriems suteiktos informavimo paslaugos, skaičius 2020-2022 m.**

### **Konsultavimo paslauga**

Konsultavimo paslaugos paslaugų gavėjams padėjo analizuoti situacijas, nustatyti problemas ir jų sprendimų galimybes, įgauti žinių, stiprinti išvalgumą, vystyti, organizuoti ir nukreipti savo pačių žinias, įgauti specifinių žinių, priimti racionalius ir atsakingus sprendimus. Per 2022 m. konsultavimo paslaugos buvo suteiktos 138 kartus, 134 paslaugų gavėjams (žr. 3.5 lentelę).



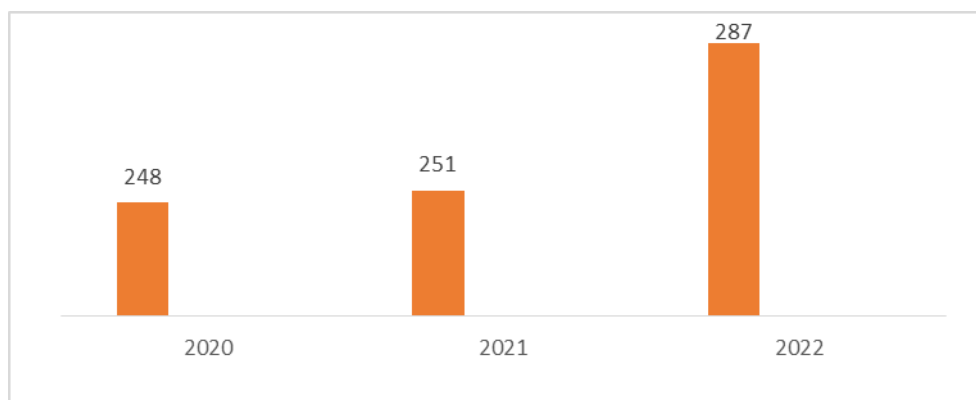
**9 pav. Asmenų, kuriems suteiktos konsultavimo paslaugos, skaičius 2020-2022 m.**

### **Tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga**

Socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai teikė socialinę pagalbą socialinę riziką patiriantiems ir sunkiai besiorientuojantiems suaugusiems asmenims, rengė dokumentus dėl rūpintojo paskyrimo teismine tvarka ir rūpintojo pareigų atlikimo kontrolės, tarpininkavo atsiskaitant už suteiktas transporto paslaugas ir pinigų įnešimą į Centro banko sąskaitą ir kitais aktualiais klausimais. Dažnai teko tarpininkauti Ukrainos karo pabėgėliams, nes jiems buvo sunku orientuotis svetimose šalyje, nemokant lietuvių kalbos.

2022 m. tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos buvo suteiktos 319 kartų, 287 paslaugų gavėjams (žr. 3.5 lentelę)

10 pav. pateikiami duomenys apie asmenų, kuriems suteiktos tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos 2020-2022 m., asm.



**10 pav. Asmenų, kuriems suteiktos tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos, skaičius, 2020-2022 m.**

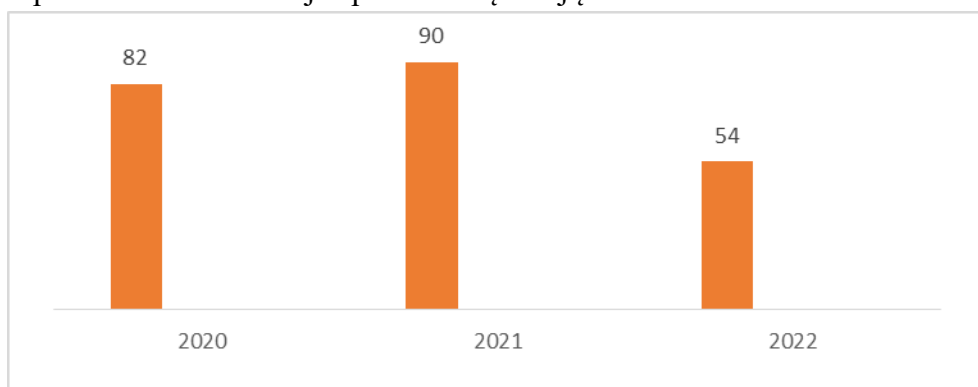
Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis matome, kad 2022 m. tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos gavėjų skaičius augo 36 paslaugų gavėjais arba 14,34 proc. daugiau nei 2021 m.

Socialiniai darbuotojai paslaugas teikė, tarpininkaudami ir atstovaudami asmenis įvairiose įstaigose ir bendradarbiaudami su kitų įstaigų darbuotojais (socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir švietimo įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, Klaipėdos miesto savivaldybės administracija, Užimtumo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Klaipėdos skyriumi, Techninės pagalbos neįgaliesiems centro prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Klaipėdos skyriumi, Valstybinės socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Klaipėdos skyriumi, policijos komisariatais, antstolių kontoromis, būsto administratoriais ir kitomis įstaigomis). Dažniausiai tenka tarpininkauti ir atstovauti dėl asmens dokumento padarymo, gyvenamosios vietos deklaracijos, dėl techninės pagalbos priemonių skyrimo su medicinos įstaigomis arba Techninės pagalbos neįgaliesiems centro prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Klaipėdos skyriumi.

Per 2022 m. skyriaus darbuotojai vyko į 54 krizinius atvejus<sup>2</sup> ir sprendė įvairias asmenų/šeimoms problemas. Institucijos, bendruomenės nariai kreipėsi į Centrą ir prašė padėti sunkiai gyvenantiems asmenims, kurių socialiniai įgūdžiai sumenkę arba prarasti. Gavus informaciją apie sunkumus patiriantį asmenį, skyriaus darbuotojai organizavo atvejo aptarimus, kurie buvo protokoluojami. Aptarimų metu buvo aptariamoms asmenų problemoms, ieškoma problemoms sprendimo būdų, dalinamasi gerąja patirtimi. Darbuotojai ne tik galėjo išsipasakoti sudėtingus atvejus, aptarti juos, bet ir išgirsti pasiūlymus, patarimus. Skyriaus darbuotojai rengė „Socialinio darbo su asmeniu/šeima pažangos suvestinę“ (žr. 5 priedą.), kurioje galima matyti kokių intensyvumu su įvairiais kriziniais atvejais tenka dirbti skyriaus darbuotojams.

Palyginę 2022 m. duomenis (54 kriziniai atvejai) su 2021 m. duomenimis (90 atvejų), krizinių atvejų sumažėjo 36 atvejais arba 40 proc. Iš 54 krizinių atvejų 17 vykdoma nuolatinė kontrolė arba teikiamos bendrosios paslaugos, 37 darbas su atvejais baigtas paslaugų gavėjams mirus, atsisakius socialinių paslaugų, apgyvendinus globos namuose ar pradėjus teikti kitas socialines paslaugas. Ilgiausiai dirbama su klaipėdiečiu, kuriam teikiamos bendrosios socialinės paslaugos nuo 2020 m. 12 mėn.

11 pav. pateikiama informacija apie krizinių atvejų skaičius 2020-2022 m. asm.



### 11 pav. Krizinių atvejų skaičius 2020-2022 m. vnt.

Socialiniai darbuotojai nuolat susiduria su iššūkiais, ieškodami krizinių atvejų sprendimo būdų, nes kiekvienas atvejis yra labai skirtingas. Darbuotojai atlieka socialinių paslaugų poreikio vertinimą, buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimą ir kartu su klaipėdiečiais ieško būdų, kaip padėti įveikti iškilusius socialinius sunkumus ir tam neretai reikia daug laiko ir pastangų. Pateikiame informaciją apie kelis atvejus, kai socialiniai darbuotojai tarpininkavo ir atstovavo įvairiose įstaigose ir bendradarbiavo su kitomis įstaigomis ir tarpininkavo dėl buto valymo paslaugų:

<sup>2</sup> Kriziniai atvejai, tai atvejai, kai Centras klaipėdiečiams neteikia socialinių paslaugų nuolat ir yra gauta informacija iš bendruomenės.

- Centras, siekdamas užtikrinti asmens socialinį saugumą ir gindamas viešąjį interesą, 2021-06-14 kreipėsi į Klaipėdos apygardos prokuratūrą prašydamas inicijuoti klaipe diečio veiksnio įvertinimą. Vyriškio gyvenimo būdas ir sąlygos kelia infekcinių ligų, gaisro pavojų jam pačiam ir šalia gyvenantiems kaimynams. Klaipėdos apylinkės teismas 2022-10-03 nutarė, kad nutraukia bylą dėl asmens pripažinimo neveiksniu tam tikrose turtinių ir asmeninių neturtinių santykių srityse atsižvelgiant į tai, kad asmuo 5 kartus į paskirtas teismo psichiatrijos ekspertizes nebuvo atvykęs ir nebuvo pristatytas nurodytu laiku, asmuo nepavyksta rasti nei pareigūnams, nei socialiniams darbuotojams. Centras neturi galimybių užtikrinti klaipe diečiui socialinių paslaugų teikimo, nes per visą laikotarpį nuo 2021-05-27 Centro socialiniams darbuotojams reguliariai vykstant į patikrinimus pas anksčiau minėtą asmenį pabendrauti nepavyksta, buto durų niekas neatidaro;

- kaimynų teigimu, vieniša klaipe die tėtė miegojo laiptinėje, nes kambarys labai netvarkingas, lova ir patalynė skleidė blogą kvapą. Vyriškis (kaimynas, kuris kreipėsi į Centrą pagalbos), pasikvietęs šalia gyvenančius kaimynus, aptvarkė moters butą, išmetė seną patalynę, parūpino jai maisto ir nuo to laiko daugiau jos nebematė. Centro darbuotojams neatidarius durų, buvo iškvieistos spec. tarnybos. Atvykę ugniagesiai gelbėtojai pasikėlė prie moters buto langų ir pastebėjo, kad moteris yra namuose ir guli savo lovoje. Klaipe die tėtė atidarė duris, kur ją pasitiko policijos pareigūnai ir greitosios medicinos pagalbos darbuotojai. Patekus į butą ir pasiteiravus ar moteriai yra reikalinga medicininė pagalba, ji jos atsisakė. Vieniškai klaipe die tėtė suteiktos aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais avalyne ir kitais reikmenimis, transporto ir lydėjimo paslaugos dėl asmens dokumento išdavimo, tarpininkauta dėl galimybės teikti pagalbos į namus paslaugas kitoje socialinių paslaugų įstaigoje, teikta aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis paslauga. Šiuo metu moteriai teikiama ilgalaikė socialinė globos senyvo amžiaus asmenims paslauga, nes ji nebegali savarankiškai gyventi, o pagalbos į namus paslaugų atsisakė;

- senyvo amžiaus moteris gyvena viena, artimųjų neturi, skundžiasi įvairiomis sveikatos problemomis, tačiau dar gali savimi pasirūpinti, išeiti į lauką, apsitvarkyti butyje. Ji teigia, kad visiškai nepažįsta Klaipėdos miesto, nueina tik į parduotuvę ir turgų, kurie yra šalia jos namų. Moteris, sulaukusi pensinio amžiaus, nesusitvarkė reikiamų dokumentų, kad būtų paskirta jai priklausanti pensija, nes nežinojo, kur jai reikia kreiptis, gyvena be elektros, o vandenį naudoja iš bendros virtuvės, neturėjo asmens dokumento ir buvo nedeklaravusi gyvenamosios vietos. Klaipe die tėtė teiktos transporto ir lydėjimo paslaugos, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos dėl asmens dokumento išdavimo, gyvenamosios vietos deklaracijos, dėl pensijos paskyrimo, dėl banko kortelės išdavimo, dėl įsiskolinimų, dėl šeimos gydytojo priskyrimo, medicininių paslaugų suteikimo, maisto produktų iš Maisto banko. Centro darbuotojai pagerino vienišos klaipe die tėtės gyvenimo kokybę. Pagalbos į namus moteris atsisakė. Centrai, sutvarkius reikiamus dokumentus, moteriai buvo paskirta pensija, tai turėjo teigiamos įtakos, jos finansinei ir emocinei gerovei;

- vyriškis gyvena vienas dviejų kambarių bute, kuris prikrautas nereikalingų daiktų. Senyvo amžiaus asmuo teigė, kad pastaruoju metu pablogėjus sveikatai, nebegali tinkamai savimi pasirūpinti, todėl jam yra reikalinga kito žmogaus pagalba. Jis nesilankė pas šeimos gydytoją, nes įsitikinęs, kad daktarė ir jos paskiriami vaistai gali jo sveikatai tik dar labiau pakenkti. Informavus vyriškį apie Centro teikiamas pagalbos į namus paslaugas ir galimybę suteikti jam pagalbą sutvarkant jo butą, vyriškis sutiko su jam pasiūlyta pagalba. SPP KVS darbuotojai organizavo ir vykdė generalinį buto valymą, padedant kitų skyrių savanoriams. Nereikalingus daiktus teko surūšiuoti ir išvežti į KRATC didžiųjų atliekų aikštelės, daiktų buvo labai daug, todėl buto

tvarkymas ir valymas iš viso užtruko net dvi savaites. Atlikus generalinį tvarkymą, butas tapo jaukesnis ir švaresnis. Po buto sutvarkymo buvo pradėtos teikti pagalbos į namus paslaugos.



Centro paslaugų gavėjų butų valymo darbai atliekami tik gavus jų sutikimą.. 2022 m. nebuvo suplanuotos lėšos butų valymams ir dezinfekcijai, todėl visus darbus, vardan klaiPEDIEČIO gerovės reikėjo atlikti pasitelkiant Centro darbuotojus, bendruomenės narius ir savanorius.

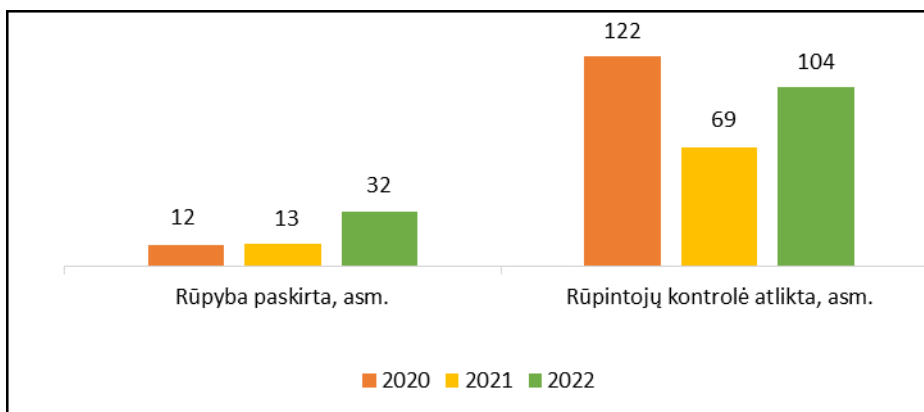
### Tarpininkavimas ir atstovavimas dėl rūpybos nustatymo ir rūpintojų kontrolė.

Skyriaus darbuotojai, teikia tarpininkavimo – atstovavimo paslaugą dėl rūpybos nustatymo teismine tvarka. Vyr. socialinis darbuotojas:

- 114 kartų vyko tikrinti kaip rūpintojai atlieka savo pareigas. Patikrinimų metu nustatyta, kad 18 rūpintinių mirė, 1 rūpyba nutrūko, nes išsituokė su rūpintoju, 2 rūpintojai mirė. Rūpintiniai buvo raštu informuoti dėl galimybės kreiptis dėl naujo rūpintojo paskyrimo: 1 teismo paskirtas naujas rūpintojas, antras – atsisakė rūpintojo, nes Centras teikia pagalbos į namus paslaugas;
- dėl 32 asmenų teikė išvadas teismui dėl rūpybos ir rūpintojo skyrimo ir 4 papildomas išvadas advokatams, kurie atstovauja rūpintinių interesus.

Centro darbuotojai 39 kartus atstovavo teismuose, iš jų 5 teismuose dalyvavo Centro direktorė, kai neįgaliems arba pagyvenusiems asmenims turėjo būti nustatyta rūpyba ir paskirtas rūpintojas,. 3 asmenų teismai vyko Palangoje, Mažeikiuose ir Vilniuje, todėl teko dalyvauti nuotoliniu būdu.

12 pav. pateikiama informacija apie rūpybos skyrimą teismine tvarka ir rūpintojų pareigų atlikimo kontrolę 2020-2022 m. asm.



12 pav. Rūpybos skyrimas teismine tvarka ir rūpintojų pareigų atlikimo kontrolė 2020-2022 m. asm.



Palyginę 2022 m. ir 2021 m. duomenimis, matome, kad 2022 m.:

- Centro darbuotojas 2022 m. tarpininkavo ir atstovavo 19 asm. arba 146,15 proc. daugiau teisme dėl rūpybos pagal teismo šaukimus negu 2021 m.;
- darbuotojas vyko 114 kartų į patikras, kad patikrinti 104 rūpintojų pareigų atlikimą, pas kai kuriuos vyko po kelis kartus, nes reikėjo spręsti iškilusias problemas. Patikros atliktos 100 proc. Dėl Covid-19 paskelbtos ekstremalios situacijos, ne visi rūpintojai įsileido į namus, bijodami užsikrėsti, 17 klaipėdiečių rūpintojų pareigų atlikimo kontrolę teko vykdyti telefonu.

### 3.2.2. TRANSPORTO PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS

Transporto paslauga teikiama pagal poreikius asmenims, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ir dėl to ar dėl nepakankamų pajamų negali naudotis visuomeniniu ar individualiu transportu. Transporto organizavimo paslauga apima ir pagal individualius asmens poreikius teikiamą pagalbą, palydint asmenį iš jo namų iki transporto priemonės ir iš jos iki tikslo objekto ir atgal. 2022 m. transporto paslaugos kaina 1 km – 0,33 Eur. 2022 m. kovo mėnesį Klaipėdos miesto savivaldybei buvo pateikti nauji paskaičiavimai už transporto paslaugos kainą 1 km kainą, naujasis įkainis buvo apskaičiuotas – 0,73 Eur, tačiau nebuvo pakeistas.

Centro automobiliai naudojami socialinėms paslaugoms organizuoti, teikti ir kitoms įstaigos reikmėms. Centras turi 5 automobilius, kuriais teikia transporto paslaugas, iš jų:

- 2 yra pritaikyti neįgalųjų poreikiams;
- 2 lengvieji automobiliai Citroen Berlingo, įsigyti 2013 m. iš projekto „Integralios socialinės globos paslaugų teikimas Klaipėdos mieste“ lėšų.

Automobiliais su vairuotoju tarnybos reikmėms gali naudotis kiekvienas darbuotojas, kai to reikia funkcijoms vykdyti: vykti į paslaugų gavėjų socialinių situacijų ir/ar socialinių paslaugų poreikio vertinimą, susitikimus su socialiniais partneriais, seminarus, konferencijas, gerosios patirties mainų vizitus ir kita.

2022 m. TP buvo suteiktos 193 paslaugų gavėjams arba 3723 kartus (žr. 3.6 lentelę). Transporto paslaugos teikiamos, kai paslaugų gavėjai vyksta į: sveikatos priežiūros, švietimo įstaigas, įvairius sociokultūrinius renginius Klaipėdoje ir kituose miestuose, garbaus amžiaus klaipėdiečių pasveikinimas jubiliejų progomis. Transportas naudojamas, kai socialiniai darbuotojai vyksta vertinti klaipėdiečių socialinių paslaugų poreikius, parvežti paramą drabužiais, avalyne ir kitais reikmenimis, dienos socialinės globos paslaugoms organizuoti ir teikti. 3.6 lentelėje pateikiama informacija apie TP poreikį ir jo tenkinimą 2020-2022 m.

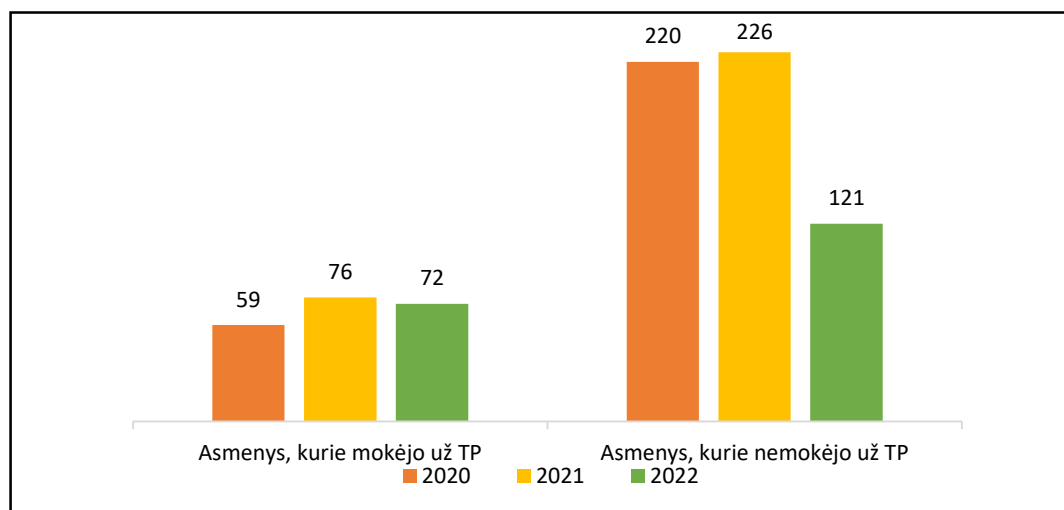
#### 3.6 lentelė. TP poreikis ir jo tenkinimas 2020-2022 m. asm./kartai.

Eil. Nr.	TP rūšys	Suteikta, asm.				Suteikta paslaugu, kartai			
		2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis, lyginant 2021/2022 m. (+/-)/proc.	2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis lyginant 2021/2022 m. (+/-)/proc.
1.	Vienkartinės	257	331	146	-185/55,89	1336	833	474	-359/43,10
2.	Nuolatinės vaikams su negalia	3	2	6	4/200	909	304	444	140/46,05
	Nuolatinės suaugusiems su negalia/senovo amžiaus žmonėms	25	23	25	2/8,7	3560	3184	2805	-379/11,90
<b>Iš viso:</b>		<b>285</b>	<b>356</b>	<b>193</b>	<b>163/24,91</b>	<b>5805</b>	<b>4321</b>	<b>3723</b>	<b>-598/13,84</b>

Paslaugų gavėjų prašymai dėl TP tenkinti 98,69 proc., nes iš 387 pateiktų prašymų, 382 – patenkinti, (žr. 3.4 lentelę). Palyginę transporto paslaugų poreikio tenkinimą 2021 m. ir 2022 m. (žr. 3.6 lentelę), matome, kad 2022 m.:

- TP suteiktos 598 kartus arba 13,84 proc. mažiau. TP skaičius sumažėjo, nes dėl kopiklio gedimo negalėjome teikti transporto paslaugų asmenims, kurie dėl negalios negali patys išeiti iš namų. Rudenį dėl įvairių gedimų, reikėjo remontuoti 3 automobiliams, iš kurių 2 pritaikyti neįgaliųjų poreikiams, todėl negalėjome patenkinti poreikio transporto paslaugoms gauti. Pastebėtas didelis nuolatinis transporto paslaugas gaunančių paslaugų gavėjų mirtingumas ar paslaugų nutraukimas dėl silpnos sveikatos, kuomet transporto paslaugas pradėjo teikti kiti, privatūs vežėjai.

13 pav. pateikiami duomenys apie asmenų, kuriems suteiktos TP, iš jų: mokamai/nemokamai skaičius, 2020-2022m.



### 13 pav. Asmenys, kuriems suteiktos TP, iš jų: mokamai/nemokamai, 2020-2022 m.

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. matome, kad 2022 m. metais;

- 4 asm. arba 5,26 proc. sumažėjo asmenų, kuriems buvo teikiamos mokamos TP, tačiau palyginus su 2021 m. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus 2022 m. už paslaugas mokėjo 37,31 proc. o 2021 m. 25,17 proc.

3.7 lentelėje pateikiami duomenys apie pajamas, gautas už suteiktas TP, teikiant TP, 2020-2022 m.

### 3.7 lentelė. Pajamos, gautos už suteiktas TP, 2020-2022 m.

Rodiklis	Paslaugos suteikimo metai			Pokytis, lyginant 2019/2021m. (+/-), proc.
	2020 m.	2021 m.	2022 m.	
Pajamos, gautos už suteiktas TP	5992,28	4159,98	3761,04	-398/9,59

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis matome, kad 2022 m. Centro pajamos už suteiktas TP, sumažėjo 398,59 Eur arba 9,59 proc, nes:

- išaugo asmenų skaičius, kuriems teikiamos nemokamos paslaugos, kai TP gavėjų pajamos mažesnės už Valstybės remiamų pajamų trigubą dydį arba jie vyko trumpesniais maršrutais.

- įsigaliojus 2021 m. gegužės 27 d. Nr. XIV-359 „Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo Nr. X-493 30 straipsnio pakeitimo įstatymui“, socialinio draudimo našlių pensijas, socialinio draudimo senatvės arba netekto darbingumo (invalidumo) pensijų priemokos, pensijų išmokos ir vietoj pensijų mokamos kompensacijos, rentos nėra priskaičiuojamos atliekant finansinį vertinimą, todėl padidėjo nemokamų transporto paslaugos gavėjų ir gauta mažiau pajamų.

Duomenys apie tai, kiek Centro automobiliais nuvažiuota kilometrų, organizuojant ir teikiant transporto ir kitas socialines paslaugas, pateikiami 3.8 lentelėje.

**3.8 lentelė. Automobilių, teikiant transporto paslaugas ir organizuojant ir teikiant kitas socialines paslaugas, nuvažiuoti kilometrai 2021-2022 m., km**

Eil. Nr.	Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas	Nuvažiuota kilometrų; teikiant transporto ir kitas socialines paslaugas, km.		
		Viso 2021 m. / 2022 m.	Pagal patvirtintą grafiką ar faktą 2021 m. / 2022 m.	Kilometrai neįskaičiuojami į paslaugas km 2021 m. / 2022 m.
<b>1.</b>	<b>Transporto paslaugos, iš jų:</b>			
1.1.	<b>Nuolatinės paslaugos, iš jų:</b>			
		<b>42728 / 36674</b>	<b>14236 / 11892</b>	<b>28492 / 24782</b>
1.1.1.	Į spec. ugdymo įstaigas (vaikai su negalia)	4046 / 3516	1381 / 1397	2665 / 2119
1.1.2.	Į universitetą/namus (asmens su negalia nuvežimas į universitetą)	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.1.3.	Į sveikatos priežiūros įstaigas (suaugę asmenys su negalia į hemodializės procedūras)	30330 / 24941	11667 / 9210	18663 / 15731
1.1.4.	Į darbą/namus (asmuo su negalia nuvežamas į darbą ir iš jo į namus)	8352 / 8217	1188 / 1285	7164 / 6932
<b>1.2.</b>	<b>Vienkartinės paslaugos, iš jų:</b>	<b>17210 / 15832,5</b>	<b>8453,5 / 8121</b>	<b>8756,5 / 7711,5</b>
1.2.1.	Į/iš socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigas	15348 / 14766,5	6619,5 / 7189	8728,5 / 7577,5
1.2.2.	Į/iš renginius (sociokultūrinės paslaugos) Klaipėdos mieste	198 / 484	170 / 350	28 / 134
1.2.3.	Dienos socialinės globos paslaugų organizavimas ir teikimas	1664 / 582	1664 / 582	0
<b>2.</b>	<b>Kitų socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas, iš jų:</b>	<b>6006 / 5765</b>	<b>5988 / 5765</b>	<b>18 / 0</b>
2.1.	TPP parvežimas iš Neįgaliųjų techninės pagalbos centro prie LR SADM Klaipėdos skyriaus ir nuvežimas į nuomojamas patalpas, Minijos g. 169/12	566 / 421	566 / 421	0 / 0
2.2.	Socialinių darbuotojų vykimas vertinti socialinių paslaugų poreikį ir socialinę situaciją	5370 / 5190	5352 / 5190	18 / 0
2.3.	Paramos rūbais, avalyne ir kitais reikmenimis, maistu parvežimas	70 / 154	70 / 154	0
	<b>IŠ VISO:</b>	<b>65944 / 58271,5</b>	<b>28677,5 / 25778</b>	<b>37266,5 / 32493,5</b>

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis matome, kad 2022 m. teikiant:

- nuolatinės TP 2022 m. buvo nuvažiuota 6054 km arba 14,17 proc. mažiau nei 2021 m. nes 3 paslaugų gavėjai mirė, nutrauktos 2 vaikų nuvežimo į ugdymo įstaigas paslaugos, 4 paslaugų gavėjai, pablogėjus sveikatai, pasirinko kitą transporto paslaugų teikėją;
- vienkartines TP buvo nuvažiuota 1377,5 km arba 8 proc. mažiau nei 2021 m., nes dėl paskelbtos ekstremalios situacijos, paslaugų gavėjai rečiau rinkosi Centro teikiamas transporto paslaugas, įtakos turėjo ir kopiklio bei automobilių gedimai;
- transporto paslaugas didžioji dalis kilometrų yra neįskaičiuojami į faktiškai nuvažiuotus kilometrus, siekiant sumažinti transporto paslaugų kainą klaipėdiečiams.<sup>3,4</sup>, nes taip yra numatyta Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2014-09-15 sprendime Nr. T2-223<sup>5</sup>.

Centro automobiliai, kai buvo organizuojamos ir teikiamos kitos socialinės paslaugos nuvažiavo 241 km arba 4,01 proc. mažiau, nes sumažėjo vykimas į krizinių atvejų, socialinių paslaugų poreikio ir socialinių situacijų vertinimus.

<sup>3</sup> Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2014-09-15 sprendimas Nr. T2-223

<sup>4</sup> Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro 2021-02-05 įsakymu Nr. V-125 patvirtinto transporto paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo 14.3 punktą.

<sup>5</sup> Dėl Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2010 m. liepos 29 d. sprendimo Nr. T2-208 „Dėl biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro teikiamos transporto paslaugos 1 kilometro kainos nustatymo“ pakeitimo

Palyginę 2021-2022 m. duomenis matome, kad mažėjo ne tik TP paslaugų gavėjų skaičius, tačiau ir nuvažiuotų kilometrų skaičius. 2022 m. teikiant TP iš viso buvo nuvažiuota 7672,5 km. arba 11,63 proc. mažiau, nes besikreipiančiųjų poreikis gauti TP sumažino teikiamų paslaugų skaičių. Viena iš nuvažiuotų kilometrų mažėjimo priežasčių, kad buvo padidinta Centro tarnybinių automobilių kontrolė.

Nuo 2022-09-21 Klaipėdos miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos auditoriai atlieka „Transporto naudojimo socialines paslaugas teikiančiose savivaldybės biudžetinėse įstaigose“ vertina tarnybinių transporto priemonių valdymą ir naudojimą.

Centro darbuotojai (Centro direktorė, direktoriaus pavaduotoja bendriesiems reikalams, SPP KVS vadovė ir vyr. soc. darbuotojos), 2022.11.08 nustatė, kad neatitinka odometrų parodymai su kelionės lapuose pateiktais duomenimis. Kelionės lapus pildė ir pateikdavo Centro vairuotojai, kurie neteisingai kelionės lapuose pildė maršrutus ir nuvažiuotus kilometrus, o vyr. socialinė darbuotoja neužtikrino kontrolės. Nustatyti reikšmingi nukrypimai tarp automobilių odometrų parodymų ir kelionės lapuose įrašytų kilometrų parodymų. Atsižvelgiant į nustatytus pažeidimus, sudarytą komisiją rekomendacijas, buvo imtasi šių veiksmų:

- nuo 2022-11-21 pradėtas automobilių odometrų parodymų patikra kiekvieną rytą, kuomet vairuotojai darbo pradžioje nufotografuoja automobilio odometro parodymus ir atsiunčia į vyr. socialinės darbuotojos, atsakingos už tarnybinių automobilių naudojimo kontrolę, el. pašta, kurie yra sutikrinami su kelionės lapuose pateiktais duomenimis;
- 2022 m. gruodžio mėn. buvo įdiegta telemetrinė automobilių sekimo sistema „Fleet complete“;
- rengiamas naujas Centro tarnybinių automobilių naudojimo tvarkos aprašas ir jo priedai;
- 2022-12-08 ir 2022-12-09 2 vairuotojai atleisti šalių sutarimu ;
- 2 vairuotojai pripažino, kad neteisingai pildė kelionės lapus ir sutiko kompensuoti nuostolius ir 1 vyr. socialinė darbuotoja, pripažino, kad neužtikrino odometrų parodymų kontrolės , todėl jie dėl nustatytų pažeidimų buvo įspėti raštiškai.
- Centras kreipėsi į kuro tiekėją, policiją automobilių remonto įmones ir tęsia vidinį tyrimą, visą informaciją pateikdama Klaipėdos miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos auditoriams.

### 3.2.3. SOCIOKULTŪRINĖS PASLAUGOS

Sociokultūrinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos visiems Centro paslaugų gavėjams, vadovaujantis Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2014-09-15 sprendimu „Dėl sociokultūrinių paslaugų teikimo aprašo patvirtinimo“ Nr. T2-229. 3.9 lentelėje pateikiami duomenys apie asmenis, kuriems suteiktos sociokultūrinės paslaugos 2020-2022 m.

**3.9 lentelė. Sociokultūrinių paslaugų suteikimas 2020-2022 m.**

Rodiklis	Paslaugos suteikimo metai			Pokytis, lyginant 2020/2022 m. (+/-), proc.
	2020 m.	2021 m.	2022 m.	
Asmenų ir kartų skaičius	904/2012	901/2591	708/2557	-34/1,31

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis matome, kad nežymiai sumažėjo sociokultūrinių paslaugų suteikimas kartais, 34 kartais mažiau arba 1,31 proc. nei 2021 m. (žr. 3.9 lentelę).

### **Sociokultūrinės kompetencijas ugdantys renginiai, projektai ir kitos iniciatyvos, gimusios iš partnerystės, skirti paslaugų gavėjams:**

Centras, bendradarbiaudamas su socialiniais partneriais ir rėmėjais organizavo sociokultūrinius, kompetencijas ugdančius, projektus (renginius) į kuriuos paslaugų gavėjus

palydėjo Centro darbuotojai ir esant poreikiui buvo suteiktos transporto paslaugos atvežant į Centro ir/ar rėmėjų organizuojamo renginio vietą.

### 3.10 lentelė. Sociokultūriniai renginiai

Data	Renginio pavadinimas	Iniciatoriai	Dalyvių skaičius
2022-03-17	„Kelias“	ADM, DSGS bendradarbiaudami su Liudviko Rėzos kultūros centru	12
2022-04-13	„Kelias“	ADM, DSGS bendradarbiaudami su Tautinių kultūrų centru	
2022-05-17	„Šokis objektui ir vaikui“	Klaipėdos dramos teatras	14
2022-06-20/23	„Vasarvydžio stebuklai“	ADM, SPP KVS, PNS, DSGS	9
2022-09-05/06/07	„Nidos ekspresija“	DSGS bendradarbiaudamas su Neringos menininkų asociacija „Tiltas“, Nidos kultūros ir turizmo informacijos centras „Agila“	4
2022-09-22	„Įprasminti prisiminimai“	PNS bendradarbiaudami su Imanuelio Kanto bibliotekos Pempininkų padaliniu	51
2022-10-07/14	Ekskursija Lietuvos jūrų muziejuje	ADM bendradarbiaudamas su Lietuvos jūrų muziejumi,	23
2022-10-13	„Kūrybiškumui atvėrus duris“	DSGS bendradarbiaudamas su Tautinių kultūrų centru	75
2022-11-24	„Dalinamės nuoširdumu“	Centro ADM, VšĮ „Trečiasis amžius“	48
2022-12-01/30	„Šviesių minčių kalėdos“	ADM, PNS, DSGS ir SPP KVS, bendradarbiaudami su Lietuvos Raudonojo Kryžiaus Dtaugijos Klaipėdos skyriumi	135
2022-12-15	Miuziklas „Čikaga“	ADM, PNS, DSGS ir SPP KVS, bendradarbiaudami su Klaipėdos valstybinis muzikinis teatras	9
2022-12-01/30	Projektas „Kalėdos ateina į kiekvienus namus“	ADM, SPP KVS, PNS, DSGS bendradarbiaudami su UAB „LIMARKO“ ir AB „DFDS SEAWAYS“	575

Foto akimirkos iš sociokultūrinių renginių:

- 2022-05-17 sociokultūrinis renginys/spektaklis „Šokis objektui ir vaikui“, kurį inicijavo Klaipėdos dramos teatras;



- 2022-10-07/14 dienomis Lietuvos jūrų muziejuje vyko sociokultūrinė – socioedukacinė ekskursija „Jūra duoda, jūra atima“;

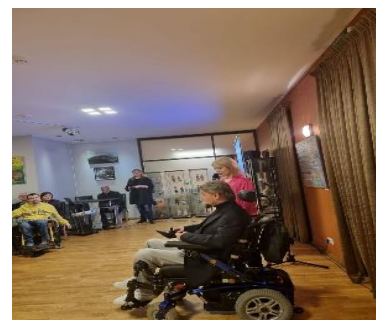


- 2022-12-12 Centro paslaugų gavėjai vyko į sociokultūrinį renginį – miuziklą „Čikaga“, kurį inicijavo Klaipėdos valstybinis muzikinis teatras;



2022 m. buvo skirta daug dėmesio paslaugų gavėjų gebėjimų ir talentų viešinimui, o tai lėmė, jog buvo surengta daugybė parodų, kartu su paslaugų gavėjais dalyvauta meno pleneruose:

- 2022-03-17 ir 2022-04-13 surengtos paslaugų gavėjo D. D. ir Centro psichologės J. B. tapybos darbų paroda „Kelias“;



- rugsėjo 5-7 dienomis Klaipėdos miesto socialinės paramos centro darbuotojos kartu su paslaugų gavėjais dalyvavo tapybos plenero „Nidos ekspresija“;



- 2022-09-22 I. Kanto viešojoje bibliotekoje, Pempininkų padalinyje, surengtas PNS skyriaus renginys-paroda "Įprasminėti prisiminimai", kurio metu pristatyta PNS skyriaus paslaugų gavėjų sukurti meno ir literatūriniai kūriniai;



- 2022-10-13 Tautinių mažumų centre pristatytas sociokultūrinis renginys – paroda „Kūrybiškumui atvėrus duris“, kuriame buvo eksponuojami DSGS skyriaus paslaugų gavėjų darbai



Paslaugų gavėjai pasveikinti valstybinių ir asmeninių švenčių progomis:

- Vasario - 16-osios, Kovo 11-osios, Liepos 6;



- asmeninių švenčių – jubiliejaus, gimtadienio progomis;



- Centro direktorė kartu su Klaipėdos meru bei SPP KVS skyriaus vadove, pasveikino spalio mėnesį 100-to metų jubiliejų švenčiančią klaipėdietę;





- 2022-06-21/23 Centro paslaugų gavėjai Jonai ir Janinos pasveikinti vardo dienos proga.

Visą gruodžio mėnesį vyko sociokultūrinis projektas „Kalėdos ateina į kiekvienus namus“. Centrą dovanėlėmis rėmė ir talkino socialiniai partneriai:



### 3.2.4. LYDĖJIMO PASLAUGOS

Lydėjimo paslaugų teikimą reglamentuoja Centro nuostatai, patvirtinti Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2007-12-20 sprendimu Nr. T2-425 „Dėl biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro nuostatų patvirtinimo“ 8.2 punktas. Šios paslaugos buvo teikiamos pavieniams ir nuolatiniams transporto paslaugų gavėjams, vaikams su negalia, suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims. Socialiniai darbuotojai, jų padėjėjai ir vairuotojai asmenims teikė nuolatinės lydėjimo paslaugas į sveikatos priežiūros, ugdymo įstaigas ir į įvairius sociokultūrinius renginius. Per 2022 m. 57 paslaugų gavėjams suteiktos nemokamos lydėjimo paslaugos, iš jų 34 klaipėdiečiai buvo lydėti, naudojant mobilų kopiklį. Paslaugos teikimas naudojant mobilų kopiklį poreikis yra labai išaugęs. Asmenims/šeimoms, turintiems negalią ar funkcinį sutrikimą, ši paslauga yra reikalinga, lydint juos į įvairias gydymo įstaigas, renginius ir kitur.

3.11 lentelėje pateikiami duomenys apie gavėjų skaičių, kuriems suteiktos lydėjimo paslaugos 2020-2022 m.

**3.11 lentelė. Asmenys, kuriems suteiktos lydėjimo paslaugos 2020-2022 m., asm. proc.**

Rodiklis	Paslaugos suteikimo metai			Pokytis, lyginant 2020/2021 m. (+/-), proc.
	2020 m.	2021 m.	2022 m.	
Asmenų skaičius	82	72	57	-15/20,83
Asmenų sk. kai paslaugos teiktos su mobiliu kopikliu	12	45	49	+4/8,89

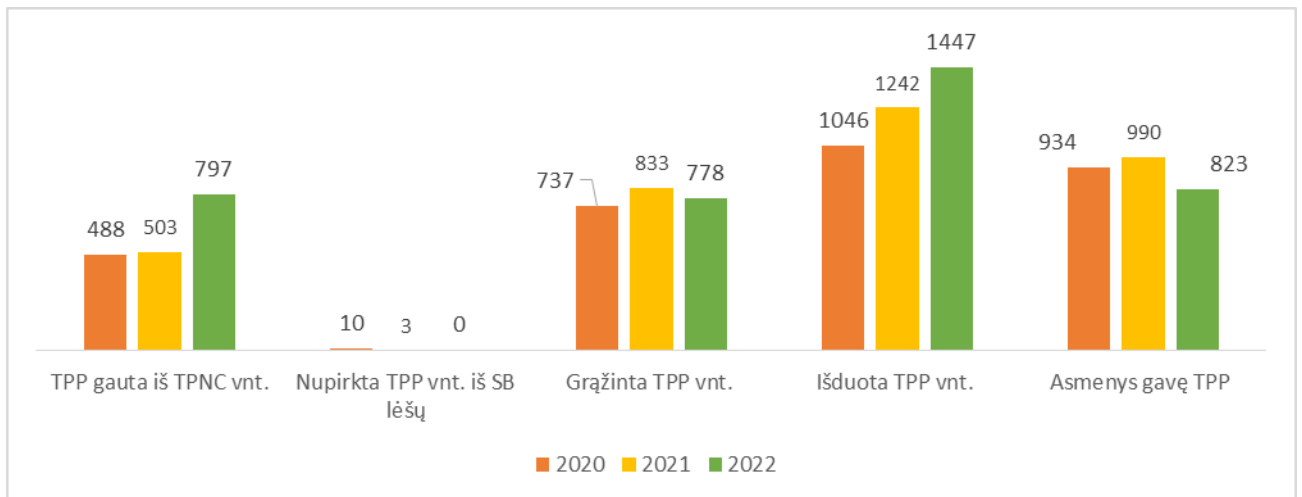


Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis matome, kad paslaugų gavėjų, kuriems buvo suteiktos lydėjimo paslaugos 2021 m. buvo 15 asm. arba 20,83 proc. mažiau. Galima teigti, kad dėl šalyje paskelbto karantino ir ekstremalios situacijos paslaugų gavėjai dažniau buvo medikų konsultuojami telefonu, todėl silpnesnės sveikatos paslaugų gavėjams nebereikėjo lydėjimo paslaugų, daugelis įstaigų konsultacijas teikė telefonu, todėl nereikėdavo vykti į įstaigas, taip pat sumažėjo krizinių atvejų, kai yra reikalinga lydėjimo paslauga vykstant į įvairias įstaigas, spręsti klaidėdėčių problemų.

2022 m. rugsėjo mėn. atlikus kopiklio techninę priežiūrą ir remonto darbus, nustatyta, kad norint saugiai eksploatuoti kopiklį reikalingas remontas, kuris labai brangiai kainuoja. Centras suplanavo lėšas 2023 m. strateginiame plane naujo kopiklio įsigijimui.

### 3.2.5. NEĮGALIŪJŲ APRŪPINIMAS TECHNINĖS PAGALBOS PRIEMONĖMIS

Centras aprūpina klaidėdėčius techninėmis pagalbos priemonėmis, pagerina asmenų, kuriems jos reikalingos, gyvenimo kokybę. 14 pav. pateikiama informacija apie TPP, gautas iš TPNC, nupirktas iš SB lėšų, grąžintas ir išduotas klaidėdėčiams ir jas gavusių asmenų skaičių 2020-2022 m.



**14 pav. TPP, gautų iš TPNC, nupirktų iš SB lėšų, grąžintų ir išduotų klaidėdėčiams ir jas gavusių asmenų skaičius 2020-2022 m. vnt./asm.**

Iš 14 pav. pateiktų duomenų matome, kad 2021 m. iš TPNC gauta 797 vnt. TPP, iš viso už 21247,14 Eur. Palyginę 2021 m. ir 2022 m. duomenis matome, kad 2022 m. TPP gauta 297 vnt. arba 58,45 proc. daugiau nei 2021 m.

2022 m. 470 asmenų grąžino 778 vnt. TPP, t. y. 55 vnt. arba 6,06 proc. mažiau nei 2021 m. Pagal LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. gruodžio 19 d. įsakymo Nr. A1-338 „Dėl neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimą, išduotų naktipuodžio kėdučių ir paaukštintų tualetų sėdynių nebūtina grąžinti. Siekiant išvengti minėtų, neprivalomai grąžintinių priemonių, kurios netinkamos pakartotinai išduoti, sandėliavimo ir utilizavimo, pradėta tiksliau teirautis apie neprivalomai grąžintinių TPP būklę. Kai grąžintos priemonės tvarkingos ir tinkamos naudoti, TPP dezinfekuojamos ir išduodamos pakartotinai.

Iš 776 vnt. grąžintų TPP 533 vnt. TPP buvo išduotos pakartotinai naudoti, 240 vnt. TPP atidėtos remontui, 601 vnt. buvo nurašytos.

2022 m. išduota 1447 vnt. TPP, t.y. 205 vnt. arba 16,51 proc. daugiau nei 2022 m. TPP išdavimas padidėjo, padidėjo automatiškai reguliuojamų lovų, vaikštynių, universalių vežimėlių,

naktipuodžio kėdučių poreikis. Asmenų, kuriems buvo išduota TPP, skaičius sumažėjo – 167 asm. arba 16,87proc. mažiau nei 2021 m., tai lėmė, kad vienam asmeniui buvo išduota daugiau skirtingų TPP. 10 lentelėje pateikti duomenys apie asmenų gražinusių TPP, skaičių, 2020-2022 m.

Per 2022 m. buvo nurašyta 601 vnt. TPP už 79 854,08 Eur. Nurašymas atliktas pasibaigus 2006-2010 m. gautų ir užpajamuoto ilgalaikio ir trumpalaikio turto naudojimo laikui.

2022 m. pabaigoje liko 36 asmenys, kuriems nebuvo išduotos TPP ir jie liko įrašyti į eilę: iš jų 27 asmenims nebuvo galima patenkinti TPP poreikio, šiek tiek daugiau nei pusei jų prašant naktipuodžio kėdučių, kuriomis TPNC aprūpinti nebuvo pajėgūs, kiti 9 asmenys pateikė prašymus 2022 m. pabaigoje. Pavyko patenkinti paslaugų gavėjų poreikį ne visoms TPP gauti iš karto. Gautos TPP iš TPNC ir gražintos TPP dažniausiai buvo išduodamos iš karto, pateikus prašymą.

2022 m. didžiausias poreikis buvo vaikštynėms su staliuku, naktipuodžio kėdutėms ir universaliems vežimėliams. Skyriaus darbuotojos, atsakingos už TPP, pateikė TPNC 23 paraiškas, reikalingas poreikis nebuvo patenkintas.

### 3.12 lentelė. TPP laukimo trukmė 2022 m., kal. d.

TPP pavadinimas	Laukimo trukmė, kal. d.
Vaikštynė su staliuku	14
Naktipuodžio kėdutė be rat.	10
Naktipuodžio kėdutė su rat.	25
Universalus vežimėlis	12
Kopetėlės į vonią	15

2022 m. ilgiausiai teko laukti naktipuodžio kėdučių su ratukais, asmeniui teko laukti vidutiniškai 25 kal. d., kadangi pagal pateiktą poreikį TPNC jų neturėjo ir negalėjo patenkinti. LR SADM yra nutraukusi aprūpinimą kopetėlėmis į vonią, todėl jos yra pakartotinai išduodamos, tik kai paslaugų gavėjai gražina, kada jos tampa nebereikalingos ir dar yra techniškai tvarkingos. 3.13 lentelėje pateikiamas asmenų įrašytų į eilę pagal TPP rūšis, skaičius

### 3.13 lentelė. TPP, kurioms buvo asmenų, įrašytų į Eilę (pagal TPP rūšis), 2020-2022 m., skaičius.

TPP	Asmenų, įrašytų į Eilę, TPP gauti skaičius, asm.			Pokytis, lyginant 2021/2022 m., (+/-), procentais
	2020 m.	2021 m.	2022 m.	
Palydovo valdomas neįgaliojo vežimėlio	0	0	1	+1
Universalus vežimėlis	0	1	5	+4/
Naktipuodžio kėdutė (be ratukų)	0	0	10	+10/
Naktipuodžio kėdutė (su ratukais)	0	0	4	+4/
Vaikštynė su 4 ratukais	0	3	1	-2/-
Vaikštynė su staliuku	0	1	9	+8/-
Vaikštynė su 3 ratukais	0	0	0	-
Vaikščiojimo rėmas	0	0	1	+1/
Čiužiniai nuo pragulų	0	1	0	-1/-
Kopetėlės į vonią	0	0	5	+5/
<b>Iš viso:</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>+30/500</b>

Palyginę 2022 m. ir 2021 m. duomenis, matome, kad 2022 m. buvo išaugęs poreikis universaliems vežimėliams, naktipuodžio kėdutėms, vaikštynėms su staliuku ir kopetėlėms į vonią. 2022-12-30 eilėje įrašyti 9 asmenys prašymus pateikė paskutinėmis gruodžio dienomis, todėl turimos TPP bus išduotos 2023 m. sausio mėn.

3.14 lentelėje pateikiama informacija apie vienkartinės įmokas, kurias už TPP buvo įmokėtos į Centro sąskaitą ir apie gražintas įmokas 2020-2022 m.

**3.14 lentelė. Duomenys apie asmenų įmokas, vienkartinės įmokas, kurios įmokėtos už TPP į Centro sąskaitą ir gražintos paslaugų gavėjams už TPP, 2020-2022 m. Eur/proc.**

Rodiklis	Paslaugos suteikimo metai			Pokytis, lyginant 2021/2022 m. (+/-), proc.
	2020 m.	2021 m.	2022 m.	
Asmenys, kurie įmokėjo įmokas už TPP į Centro sąskaitą, asm.	83	85	89	+4/4,71
Įmokos, įmokėtos už TPP į Centro sąskaitą, Eur	1375,00	1224,00	1785,00	+561/45,83
Įmokos, kurios pervestos į paslaugų gavėjų sąskaitą už gražintas TPP, Eur	165,00	245,00	135,00	-110/55,10

Palyginę 2022 m. su 2021 m. duomenimis matome, kad 2022 m. padidėjo asmenų, kurie įmokėjo įmokas į Centro sąskaitą, skaičius – 4 asmenimis arba 4,71 proc. daugiau nei 2021 m. Įmokų, įmokėtų už TPP į Centro sąskaitą, suma taip pat padidėjo 561,00 Eur arba 45,83 proc. daugiau, lyginant su 2021 m., kadangi patenkintas didesnis poreikis automatiškai reguliuojamoms lovoms, vaikštyinėms su staliuku ir naktipuodžio kėdutėms gauti.

Gražintų įmokų, kurios pervestos į paslaugų gavėjų sąskaitą už gražintas automatiškai reguliuojamoms lovas, suma sumažėjo 110,00 Eur arba 55,10 proc. Vertinant sumažėjusį gražintų įmokų kiekį 2022 m., galima teigti, kad paslaugų gavėjai automatiškai reguliuojamoms lovomis naudojami ilgiau nei vienerius metus, be to, ne visi paslaugų gavėjai pageidauja susigrąžinti dalį įmokos (15 eur.). 2022 m. 7 asmenys nepateikė prašymo dėl įmokos susigrąžinimo.

TPP gražintos arba po remonto, visos turi būti išvalytos ir dezinfekuotos. Centro techninės pagalbos priemonės patikrina ir remontuoja paslaugų teikėjas, su kuriuo yra pasirašyta sutartis. Centras, bendradarbiauja su VšĮ „Likimo Laiptai“ darbuotojais, kurie suremontuotas TPP dezinfekuoja, o likusias TPP, kurios yra išduodamos pakartotinai, dezinfekuoja vyr. socialiniai darbuotojai, atsakingi už TPP išdavimą. Dezinfekcijai atlikti reikalingos papildomos laiko sąnaudos.

### **3.2.6. APRŪPINIMAS BŪTINIAUSIAIS DRABUŽIAIS, AVALYNE IR KITAIŠ REIKMENIMIS**

Rūbais, avalyne, kitais reikmenimis ir maisto produktais, gavus paramą, aprūpinamos skurstančios šeimos, auginančios vaikus, kai šeimoje vienas ar abu tėvai bedarbiai, daugiavaikė šeimos, auginančios 3 ir daugiau vaikų, socialinė atskirtį, patiriantys asmenys, pagyvenę asmenys ar negalią turintys asmenys, šeimos. Nuo 2022 m. kovo 16 d. šią paslaugą Centras teikė ir Klaipėdoje gyvenantiems Ukrainos karo pabėgėliams. Aprūpinimo būtiniausiais drabužiais, avalyne ir kitais reikmenimis paslaugos dėka klaipėdiečiai, neturintys galimybių įsigyti daiktų, patenkino savo būtiniausius poreikius. 15 pav. pateikiama informacija apie paramą būtiniausiais drabužiais, avalyne ir kitais reikmenimis, vnt., jos vertę, Eur 2020-2022 m.

Kaip matyti iš 15 pav. pateiktų duomenų, 2022 m. iš viso gauta parama 10163 vnt. už 17017,25 Eur., iš jų:

- gautos kalėdinės dovanėlės kaip natūrinė parama – 2154 vnt, kuri įvertinta. 3969,19 Eur., iš jų supakuota 572 vnt. kalėdinės dovanėlės;

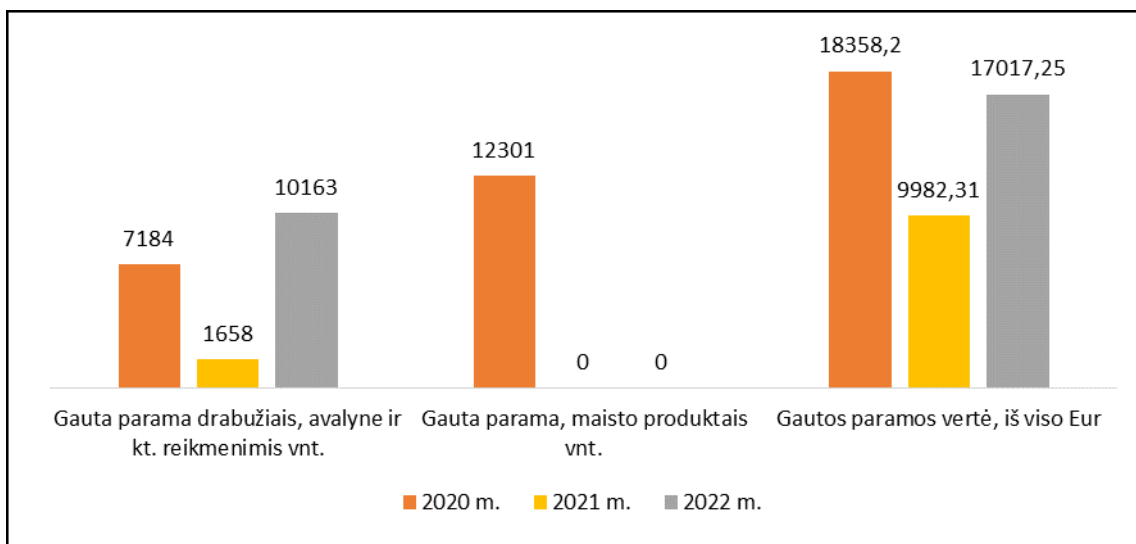
- gauta parama rūbais, avalyne ir kitais reikmenimis – 8009 vnt. už 13048,06 Eur.

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis matome, kad 2022 m.:

- gauta drabužiais, avalyne ir kt. daiktais 8505 vnt. arba 512,97 proc. daugiau nei 2021 m.
- maisto produktų nebuvo gauta;
- bendra gautos paramos vertė padidėjo 7034,94 Eur. arba 70,47 proc.

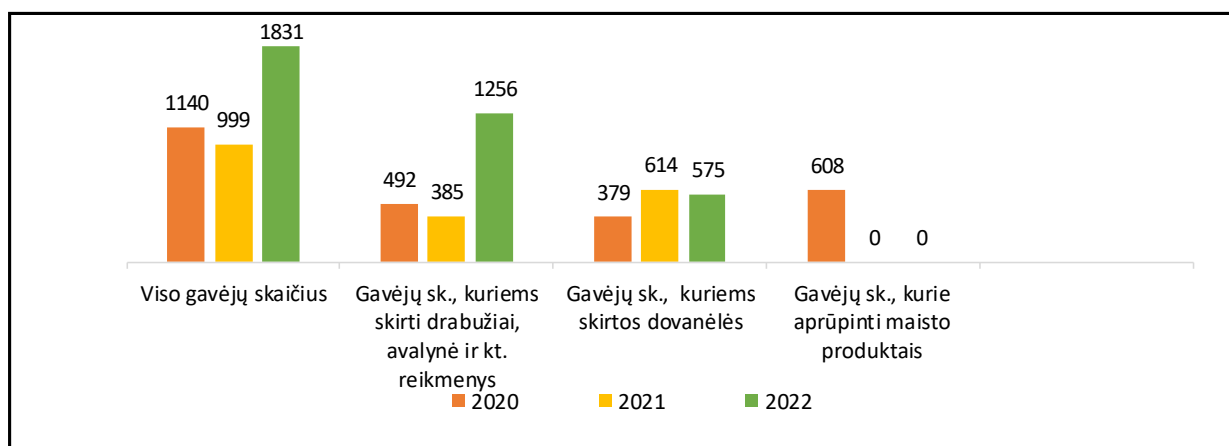
1831 paslaugų gavėjai buvo aprūpinti būtiniausiais drabužiais, avalyne ir kitais reikmenimis:

- 1256 asmenys aprūpinti drabužiais ir avalyne, bei kitais reikmenimis, kuriems išduota įvairių daiktų - 8366 vnt.
- 575 asmenims įteikta 710 vnt. kalėdinių dovanėlių, iš jų: AB „Limarko“ – 200 vnt., iš AB „DFDS Seaways“ – 372 vnt., LRKD Klaipėdos m. skyriaus – 135 vnt., iš privačių rėmėjų – 3 vnt.



**15 pav. Gauta parama drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis, maisto produktais ir gautos paramos vertė, Eur 2020-2022 m.**

16 pav. pateikiama informacija apie gavėjų, kurie buvo aprūpinti drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis ir maisto produktais (gavus paramą), skaičius 2020-2022 m.



**16 pav. Gavėjai, kurie buvo aprūpinti drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis ir maisto produktais (gavus paramą), dovanėlėmis 2020-2022 m., skaičius, asm.**

122 klaipėdiečiams ir 1134 Ukrainos karo pabėgėliams, buvo išduota 8366 vnt. būtiniausių drabužių, avalynės ir kitų reikmenų už 13428,80 Eur.

Palyginę 2022 m. duomenis su 2021 m. duomenimis matome, kad 2022 m. gavėjų, kuriems buvo suteiktos aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis ir maisto produktais, gavus paramą, paslaugos bei įteiktos dovanėlės, skaičius padidėjo 832 asm. arba 83,28 proc. 2022 m. paslaugų gavėjų skaičius ženkliai padidėjo todėl, kad nuo kovo mėn. aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis ir maisto produktais paslauga buvo teikta Klaipėdos mieste gyvenantiems Ukrainos karo pabėgėliams.

2022-12-30 Centro sandėlyje buvo 0 vnt. daiktų likutis.

### **3.2.7. PRIEGLOBSTĮ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ SOCIALINĖ INTEGRACIJA KLAIPĖDOS MIESTE**

Klaipėdos miesto savivaldybės taryba 2022 m. gegužės 26 d. sprendimu Nr. T2-135 „Dėl prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos Klaipėdos mieste kvotų patvirtinimo“ patvirtino 2022-2024 m. prieglobstį gavusių užsieniečių socialinei integracijai Klaipėdos mieste vykdyti 50 kvotų.

2022-05-04 Centras pateikė paraišką dalyvauti viešame konkurse valstybės paramos prieglobsčio gavėjų socialinei integracijai priemonių įgyvendinimo paslaugoms teikti, tačiau konkurso nelaimėjo. 2022-06-03 Pabėgėlių priėmimo centras informavo, kad konkursą laimėjo įstaiga pasiūliusi žemesnę kainą prieglobsčio gavėjų socialinės integracijos priemonių įgyvendinimui.

### **3.3. BENDRŪJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIENAMUMO GERINIMAS IR KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS**

SPP KVS darbuotojų teikiamų paslaugų kokybė yra gerinama ir prieinamumas didinamas, bendradarbiaujant su kitais Centro darbuotojais, viešinant skyriuje teikiamas socialines paslaugas, tobulinant darbuotojų kompetencijas seminaruose, konferencijose, įvairiuose renginiuose, gerosios patirties mainų vizituose, skyriaus darbuotojams dalyvaujant projektuose. Socialinių darbuotojų organizuojamų ir teikiamų paslaugų kokybę prižiūri skyriaus vadovė ir direktorės pavaduotoja socialiniams reikalams.

2022 m. parengtos: 4 veiklos ataskaitos, nuolat pildomos Centro socialinių paslaugų (gavėjų), asmens/šeimoms pažangos suvestinės, kasmetinių atostogų grafikas, pakoreguoti 2 tvarkos aprašai.

#### **3.15.lentelė Tvarkos aprašai, kuriuos parengė SPP KVS 2022 m.**

<b>Aprašo pavadinimas</b>	<b>Įsakymai</b>
Aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais, avalyne ir kitais reikmenimis administravimo, organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas	2022-04-29 Nr. V-428
Aprūpinimo techninėmis pagalbos priemonėmis organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas	2022-12-27 Nr. V-1258

Koreguojami bendrųjų socialinių paslaugų aprašai padeda teikti kokybiškas bendrąsias paslaugas ir supaprastina paslaugų organizavimo ir teikimo eigą, sutaupo laiko, nes aprašuose yra pateiktas išsamus bendrųjų paslaugų organizavimo ir teikimo eigos aprašymas.

Skyrius pateikė 8 pasiūlymus ADM, iš jų dėl Centro automobilio VW TRANSPORTER remonto, kuris padėjo sutaupyti Centro lėšas, skirtas neplanuotam remontui ir buvo užtikrintas transporto paslaugų teikimas nenutrūkstamai paslaugų gavėjams; Centro patalpų papuošimo Valstybinių švenčių (Vasario 16-osios ir Kovo-11-osios) proga; techninių pagalbos priemonių katalogo parengimo, siekiant pagerinti asmenų, kurie kreipiasi dėl paslaugų, aptarnavimo kokybę ir norint išvengti galimų konfliktinių situacijų ateityje; sveikatos priežiūros įstaigų informavimo apie techninių pagalbos priemonių skyrimo tvarką, kad užtikrinti sklandesnį aprūpinimą techninėmis pagalbos priemonėmis; dėl pasveikinimų Joninių proga ir 100-metės klaipėdietės pasveikinimo; dėl mokėjimo kvitų už techninės pagalbos priemones parengimo, kad būtų palengvintas paslaugų gavėjams įmokų mokėjimas; dėl gerumo akcijos sociokultūrinio renginio „Apgaubk senolius šiluma“ organizavimo.

Kiekvieno mėnesio pradžioje buvo parengiama informacija apie įrašytų asmenų į eilę skaičių socialinėms paslaugoms gauti, kuri buvo patalpinama Centro tinklalapyje.

2022-04-05 patalpintas skelbimas dienraštyje „Vakarų ekspresas“ apie teikiamas transporto paslaugas, kad daugiau klaipėdiečių turėtų galimybę gauti transporto paslaugas.

2022-05-19 transporto paslaugų teikimo atmintinės išsiųstos sveikatos priežiūros įstaigoms, kad klaipėdiečiai galėtų pasinaudoti Centro teikiamomis transporto paslaugomis.

2022-05-19 sveikatos priežiūros įstaigoms išsiųsta informacija dėl techninės pagalbos priemonių skyrimo tvarkos.

SPPKVS darbuotojai turėtų daugiau laiko skirti socialinių paslaugų kontrolei.

### **Paslaugų gavėjų apklausos**

Siekdami pagerinti teikiamų paslaugų kokybę skyriaus darbuotojai vykdė SPP KVS paslaugų gavėjų apklausą:

- 2022 m. rugsėjo mėn. dėl bendrųjų socialinių paslaugų gavėjų ir/ar jų artimųjų teikiamų paslaugų efektyvumo, apklausoje dalyvavo 366 paslaugų gavėjai.

Daugiau nei 80 proc. 2022 m. apklaustų paslaugų gavėjų teigė:

- informacijos apie teikiamas bendrąsias socialines paslaugas pakanka (84 proc.);
- teikiamos bendrosios socialinės paslaugos palengvino kasdieninį gyvenimą (86 proc.);
- yra patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis (83 proc.);
- darbuotojai bendrauja su jais aiškiai ir suprantamai (93 proc.);
- darbuotojai išmano savo darbą (97 proc.);
- darbuotojai teikiantys jiems bendrąsias socialines paslaugas mandagūs ir pagarbūs (98 proc.);
- reaguodavo į kiekvieną jų paklausimą ir prašymus (95 proc.).

Mažiausia dalis apklaustųjų (59 proc.) mano, kad jiems teikiamos socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos fizinei gerovei ir savarankiškumui. Palyginus 2021 – 2022 m. duomenis (žr. 3 lentelė), anketas užpildė 71 paslaugų gavėju arba 24,07 proc. daugiau. Paslaugų gavėjų ir/ar jų artimųjų pasitenkinimas socialinių darbuotojų organizuojančių BSP kompetencijomis siekia net 98 proc. Apibendrinant apklausos duomenis, galima teigti, kad daugiau nei 83 proc. BSP gavėjų ir jų artimųjų paslaugomis yra patenkinti, džiaugėsi, kad darbuotojai yra mandagūs ir paslaugūs (**žr. 6 priedą**). 2022 m. net 17 proc. daugiau paslaugų gavėjų nurodė, jog teikiamos BSP palengvino jų kasdienį gyvenimą.

Klaipėdiečiai išreiškė pageidavimus:

- Centro paslaugų gavėjai, kuriems buvo suteikta aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais, avalyne ir kitais reikmenimis prie pastebėjimų ir pageidavimų pažymėjo, kad jiems trūko didesnio rūbų, avalynės pasirinkimo ir dažnai nerasdavo jiems reikalingų buitinių daiktų, tokių kaip indai ar virtuvės įrankiai.

- pageidauja turėti galimybę, gaunant TPP, vietoje sumokėti vienkartinę įmoką už gaunamas priemones;

- kai kurie paslaugų gavėjai ar jų artimieji pageidauja, kad įstaiga dirbtų ilgiau arba būtų sudaryta galimybė atvykti pateikti prašymus dėl socialinių paslaugų savaitgaliais.

Skelbimai, apie priimamus rūbus, avalynę ir kitus reikmenis, buvo viešinami Centro „Facebook“ puslapyje ir nuolat priimami iš bendruomenės narių.

2022-04-05 patalpintas skelbimas dienraštyje „Vakarų ekspresas“ apie Centro teikiamas transporto paslaugas, kad kuo daugiau klaipėdiečių sužinotų ir turėtų galimybę pasinaudoti šia paslauga.

2022 m. gegužės mėn. skelbimas apie teikiamas transporto paslaugas išsiųstas med. įstaigoms, tačiau paslaugų gavėjų padidėjimo nepastebėta.

### **Skundai ir padėkos**

2022 m. balandžio mėn. buvo gautas skundas dėl vaikštynės su staliuku išdavimo. Moteriai, kuri atvyko paimti vaikštynės savo mamai, netiko jos funkcijos. Gavus tinkamą vaikštynę, paslaugų gavėja buvo informuota ir jai buvo išduota vaikštynė su staliuku, atitinkanti paslaugų gavėjos poreikius. Siekiant pagerinti asmenų aptarnavimo kokybę ir norint išvengti galimų konfliktinių

situacijų ateityje, parengtas techninių pagalbos priemonių katalogas, kuris yra paslaugų gavėjų aptarnavimo erdvėje, veikiančioje, „vieno langelio“ principu, kurioje yra priimami klaiPEDIEČIAI.

### 3.16. lentelė. Duomenys apie skundus ir padėkas, 2021-2022 m. vnt./proc.

Rodiklis	Metai		Pokytis, lyginant 2021/2022 m. (+/-), proc.
	2021 m.	2022 m.	
Padėkos	18	10	-8/44,44
Skundai	1	1	+4/8,89

Palyginę 2022 m. duomenis (1 skundas) su 2021 m. duomenimis (1 žodinis skundas), skundų buvo tiek pat. Išsiaiškinus situacijas, skundai buvo pateikti ne dėl teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų kokybės.

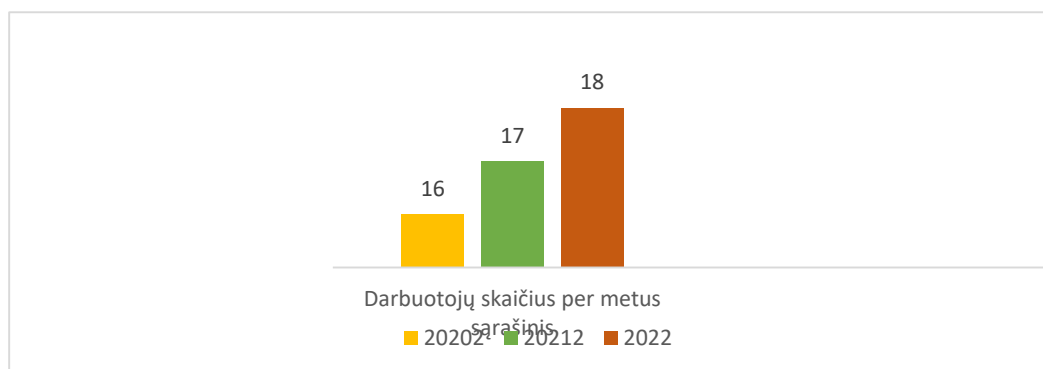
2022 m. SPP KVS darbuotojai gavo 10 padėkų (žr. 7 priedą). Gautos padėkos parodo, kad darbuotojos teikia kokybiškas paslaugas, paslaugų gavėjai yra patenkinti ir nuoširdžiai dėkoja.

Palyginę 2022 m. duomenis (10 padėkų) su 2021 m. duomenimis (18 padėkų), padėkų sumažėjo 8 vnt. arba 44.44 proc. Paslaugų gavėjai dažniausiai padėkoja, už suteiktas kokybiškas paslaugas, žodžiu.

### 3.4. PERSONALAS, SAVANORIAI, PRAKTIKANTAI, DARBO LAIKO NUOSTOLIAI Pareigybės, darbuotojai

2022 m. skyriuje pareigybių skaičius nekito, 2022-12-30 14 darbuotojų užėmė 12,75 pareigybės. Ataskaitinio laikotarpio pabaigoje skyriuje buvo neužimta 0,25 pareigybės SPP KVS.

17 pav. pateikiama SPP KVS darbuotojų sąrašinio skaičiaus dinamika 2020 m.- 2022 m.



### 17 pav. SPP KVS darbuotojų sąrašinio skaičiaus dinamika 2020 m.- 2022 m.

Palyginę 2021-2022 m. duomenis matome, kad darbuotojų kaita 2022 m. buvo panaši:

- 1 vyr. socialinė darbuotoja pervesta dirbti iš PNS, kuri SPP KVS užėmė 1 vyr. socialinės darbuotojos pareigybę;
- 1 vyr. specialistė iš ADM pervesta dirbti į SPP KVS, kur užima 1 vyr. socialinės darbuotojos pareigybę;
- priimtas dirbti 1 vairuotojas, kuris užima 1 vairuotojo pareigybę;
- 1 vyr. socialinė darbuotoja pervesta dirbti iš SPP KVS į DSGS;
- atleisti 1 vyr. socialinė darbuotoja, kuri išėjo iš darbo savo noru ir 2 vairuotojai, su kuriais darbo sutartis nutraukta šalių sutarimu;
- 1 vyr. socialinė darbuotoja, grįžusi iš vaiko priežiūros atostogų, išėjo nėštumo ir gimdymo atostogų;
- 1 darbuotoja buvo vaiko priežiūros atostogose.

### Darbo laiko nuostoliai

3.17. lentelėje pateikiami duomenys apie skyriaus darbuotojų darbo laiką per 2020-2022 m.

### 3.17 lentelė. SPP KVS darbuotojų darbo laikas 2020-2022 m. val./ d. d.

Darbo laikas	Valandų skaičius			Pokytis, lyginant 2021/2022 m. (+/-), proc.	Darbo dienų skaičius			Pokytis, lyginant 2021/2022 m. (+/-), proc.
	2020 m.	2021 m.	2022 m.		2020 m.	2021 m.	2022 m.	
Nedarbingumas dėl ligos	1797,75	2468,25	1790,5	-677,75/27,46	251	323	243	-80/24,77
Nemokamos atostogos	52,00	257,00	35,25	-221,75/86,28	11	37	7	-30/81,08

Palyginę 2021-2022 m. duomenis, matome, kad ženkliai sumažėjo nedarbingumo dėl ligos skaičius 80 d. d. arba 24,77 proc. Vidutiniškai vienas darbuotojas sirgo 13,5 d. d. per kalendorinius metus. Neatvykimo į darbą administracijai leidus darbo dienų skaičius taip pat sumažėjo. Šie darbo laiko nuostoliai susidarė, nes dalis darbuotojų ilgai sirgo (1 darbuotojas nedirbo 39 d. d., kitas darbuotojas net 76 d. d.).

#### Skyrius savoriai, praktikantai

2022 m. 4 vyr. socialiniai darbuotojai vadovavo 4 studentų iš Klaipėdos Ernesto Galvanausko profesinio mokymo centro ir 1 studentės iš Klaipėdos valstybinės kolegijos Sveikatos mokslų fakulteto Slaugos ir socialinės gerovės katedros praktikai, viso 1624 ak. val. 2021 m. skyrius praktikantų neturėjo.

10 SPP KVS darbuotojų 22 dienas 106 val. savoriai Ukrainiečių registracijos centre Klaipėdoje, padėjo Ukrainos karo pabėgėliams, iš jų 5 savoriai kaip "Stiprūs kartu" savoriai ir ieškojo apgyvendinimo vietų (namų ir butų), kiti teikė informaciją apie socialines išmokas, socialines, sveikatos, švietimo paslaugas, atstovavo ir tarpininkavo dėl kitų viešųjų paslaugų. 2021 m. 3 savoriai savoriai 57,50 val.

2 SPP KVS darbuotojos kuravo 3 savorių savorišką veiklą iš projekto „Bendrystės Tiltai“.

## IV. SKYRIUS

### DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGOS

#### 4.1. DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS IR ADMINISTRAVIMAS

Dienos socialinės globos skyrius (toliau – DSGS) organizuoja ir teikia dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas (toliau – DSGANP) nuo 2010-12-16.

#### 4.1. lentelė. DSGANP gavėjai, teisės aktai ir DSGS funkcijos

<b>DSGANP GAVĖJAI – asmenys su sunkia negalia, kuriems nustatytas nuolatinės slaugos poreikis:</b>	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);
	Senyvo (pensinio) amžiaus asmenims, kuriems teisės aktų nustatyta tvarka yra nustatytas specialusis nuolatinės slaugos poreikis bei fizinis ir socialinis nesavarankiškumas (neteikiama turintiems psichikos sutrikimų).
<b>DSGANP teikimą reglamentuojantys teisės aktai</b>	Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2008-12-23 sprendimas Nr. T2-416 „Dėl asmenims su sunkia negalia dienos socialinės globos asmens namuose skyrimo, teikimo ir mokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;
	Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos 2007 m. gruodžio 20 d. sprendimas Nr. T2-425 „Dėl biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro nuostatų pakeitimo“;
	Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2021-07-22 įsakymu Nr. ADI-897 patvirtinta DSGANP valandos įkainis 8,45 Eur. Šis įsakymas galioja nuo 2021 m. spalio 1d.
	Projekto „Integrali pagalba į namus Klaipėdos mieste“ 2016-05-16 sutartis Nr. 08.4.1-ESFA-V-418-01-0012 (Europos Sąjungos struktūrinių fondų finansuojamas projektas) {projektas baigėsi 2022 04 14



	Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2004-05-14 įsakymas Nr. V-364 „Dėl licencijuojamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų sąrašų patvirtinimo“.
	Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2007-03-02 įsakymas Nr. V-156 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų licencijavimo“;
	2010-11-09 Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos suteikė teisę biudžetinei įstaigai Klaipėdos miesto socialinės paramos centrui, verstis asmens sveikatos priežiūros veikla ir teikti asmens sveikatos priežiūros – slaugos (ambulatorinės slaugos paslaugas namuose). Pagal Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą 1996-06-06 Nr. I-1367 45str. „Dėl prievolės įvesti informaciją apie suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas į Valstybės elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau_ ESPBI IS)“ (įsigaliojo 2022-09-01).
	Nacionalinis visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos Klaipėdos skyrius 2021-12-01 d. išdavė leidimą Nr. (3-11 14.2.1.) LHP-5110 higienos pasui.
	Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas 1996-06-06 Nr. I-1367 45str. „Dėl prievolės įvesti informaciją apie suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas į Valstybės elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau_ ESPBI IS)“ (įsigaliojo 2022-09-01);
<b>DSGS funkcijos</b>	Skleisti informaciją DSGANP klausimais, organizuoti ir teikti DSGANP senyvo amžiaus, darbingo amžiaus su sunkia negalia asmenims; bendradarbiauti su kitomis socialinėmis įstaigomis; užtikrinti DSGANP kokybę.

Informacija apie 2022 m. DSGS skyriaus vadovės, vyr. socialinių darbuotojų ir kitų skyriaus darbuotojų vykdytą veiklą 2022m. pateikta 4.2 lentelėje.

#### 4.2. lentelė. DSGS specialistų socialinių paslaugų organizavimo (administracinės) veiklos dinamika 2020 - 2022 m. vnt.

Administracinė DSGS darbuotojų veikla	2020 m.	2021 m.	2022 m.	Pokytis, lyginant 2021/2022 m. (+/-) vnt. /proc.
Priimta prašymų dėl DSGANP, vnt.	294	97	39	-58/59,79
Priimti prašymai dėl kitų soc. paslaugų, vnt.	256	164	628	+464/282,93
Parengti raštai paslaugų gavėjams ir institucijoms, vnt.	225	252	269	+17/6,75
Parengti dokumentai (paslaugų gavėjų bylos) sprendimams dėl DSGANP skyrimo priimti, vnt.	54	17	39	+22/129,41
Atlikti asmens soc. paslaugų poreikio vertinimai, vnt. <sup>6</sup>	85	30	39	+9/30
Atlikti senyvo amžiaus asmens socialinės globos poreikio vertinimai, vnt.	44	20	35	+15/75
Atlikti suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio vertinimai, vnt.	11	3	4	+1/33,33
Patikrinta soc. situacija ir užpildyti buitės tyrimo aktai, vnt.	1	0	1	+1
Sudarytos sutartys ir jų priedai prie sutarčių, vnt.	912	820	711	-109/13,29
Suvedimas į SPIS-ą, kartai	1644	1289	1868	+579/44,92
Parengti DSGS darbuotojų paslaugų teikimo grafikai bei jų pakeitimai, vnt.	732	640	570	-70/10,94
Atlikti asmens (šeimos) finansinių galimybių mokėti už dienos socialinę globą asmens namuose vertinimai	993	841	703	-138/16,41
Duomenų suvedimas į e-sveikatą	0	0	197	+197/100
Darbas su dokumentų ir procesų valdymo sistema „Avilys“	0	0	40	+40/100
Parengti individualūs socialinės globos ir slaugos planai, vnt.	208	168	84	-84/50,00
Parengtos vidinės mokymų programos, vnt.	3	4	2	-2/50
Parengtos išorinės mokymų programos, vnt.	0	0	2	+2/100
<b>Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų kokybės užtikrinimas:</b>				
Atliktos planinės patikros, vnt.	28	9	12	+3/33,33
Atliktos neplaninės patikros, vnt.	34	80	24	-56/70,00

<sup>6</sup> Dienos socialinės globos skyriaus darbuotojų atliktų Asmens socialinių paslaugų poreikio vertinimų skaičius pateikiamas kartu su Asmens socialinių paslaugų poreikio vertinimais, atliktais budėjimo klientų priėmimo (6 kab.) metu.

Parengti atvejo aptarimų protokolai, vnt.	11	18	20	+2/11,11
Parengti pasitarimų protokolai, vnt.	21	30	29	-1/3,33
Eilės administravimas, vnt.	24	10	6	-4/40,00
<b>Ataskaitų rengimas ir jų peržiūra:</b>				
Individualios priežiūros ir kitų darbuotojų ataskaitos, vnt.	790	655	568	-87/13,28
Ketvirčių ir metinės ataskaitos rengimas, vnt.	4	4	4	0
Ataskaitos Klaipėdos miesto strateginiam planui už 3, 6, 9, 11 mėn. ir soc. paslaugų planui už 8 mėn.	5	5	4	-1/20,00
<b>Projektas „Integrali pagalba į namus Klaipėdos mieste:</b>				
Parengtos pažymos, dėl išlaidų apmokėjimo.	12	12	5	-7/58,33
Parengti Integralios pagalbos gavėjų sąrašai	12	12	5	-7/8,33
Parengtos Integralios pagalbos į namus rodiklių suvestinės	12	12	5	-7/58,33
<b>Iš viso soc. paslaugų administravimo veiksmų, vnt.</b>	<b>6415</b>	<b>5192</b>	<b>5913</b>	<b>+721/13,89</b>

Palyginę 4.2 lentelėje pateiktus duomenis konstatuojame, kad DSGS administracinė veikla padidėjo 13,89 proc. Tokį didėjimą lėmė šios priežastys:

- Priimta 464 prašymais arba 282,93 proc. daugiau prašymų dėl kitų socialinių paslaugų, kai skyriaus darbuotojai budėjo klientų aptarnavimo tarnyboje. Administracinės veiklos didėjimą įtakojo išaugęs socialinių paslaugų poreikis Ukrainos piliečiams;
- Parengta 17 vnt. arba 6,75 proc. daugiau raštų paslaugų gavėjams ir institucijoms,
- 22 vnt. arba 129,41 proc. daugiau dokumentų (paslaugų gavėjų bylų) sprendimų dėl DSGANP skyrimo.
- Atlikta 9 vnt. arba 30 proc. daugiau asmens socialinių paslaugų poreikio vertinimų,
- 15 vnt. arba 75 proc. daugiau senyvo amžiaus asmens poreikio vertinimų.
- Suvedimų į SPIS-ą padaugėjo 579 karto arba 44,92 proc.
- E-sveikatoje suvesti duomenys - 197 vnt.;
- Padidėjo darbų mastas, atliekant naujas funkcijas dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ – 40 vnt.
- Atlikta 3 kartus arba 33,33 proc. daugiau planinių patikrų.

DSGANP gaunantiems asmenims buvo išsiųsti informaciniai raštai (61 raštas) dėl asmens duomenų panaudojimo, suvedant į Valstybės elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (ESPBI IS).

- Administracinės veiklos didėjimą įtakojo ir naujos dokumentų valdymo sistemos „Avilys“ įdiegimas. Avilys padeda atlikti šias funkcijas: saugoti ir archyvuoti dokumentus, registruoti ir nukreipti dokumentus, rengti ir derinti dokumentų projektus bei sutartis, valdyti užduotis, projektus ir pan. Atsirado nauja administracinė našta, kuri sukūrė papildomas funkcijas dokumentų ir procesų valdymo sistemos „Avilys“ programos funkcijų įsisavinimą ir naudojimą Centro siunčiamiems/gaunamiems dokumentams valdyti.

Palyginus 2022 m. ir 2021 m. duomenis matome, kad:

- 2022 m. parengta 2 vidinėmis programomis mažiau. Skyriaus specialistai rengė 2 išorinės programos, kurios nebuvo užbaigtos;
- Pagal patvirtintą licenciją Nr. L000000963 dienos socialinę globą asmens namuose galima teikti 65 paslaugų gavėjams;
- Dėl sumažinto paslaugų gavėjo skaičiaus sumažėjo parengtų individualių socialinių globos ir slaugos planų ir atsižvelgdami į EQUASS išorinio audito metu gautus rekomendacijas, koregavome slaugos ir globos planus ir juos apjungėme į vieną dokumentą;

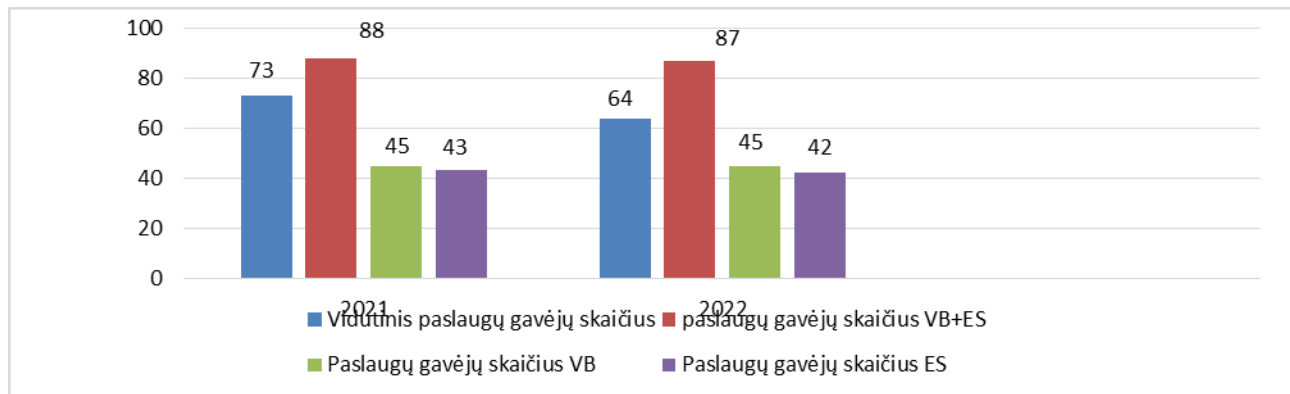
- Buvo mažiau atlikta asmens (šeimoms) finansinių galimybių mokėti už dienos socialinę globą asmens namuose vertinimų;
- Mažiau buvo sudaryta sutarčių ir priedų prie sutarčių.

#### 4.2. DSGANP TEIKIMAS IR POREIKIS

Per 2022 m. DSGANP buvo suteiktos 87 asmenims su sunkia fizine negalia (sąrašinis skaičius). Į eilę 2022-12-30 buvo įrašyta 6 paslaugų gavėjai.

Vidutiniškai 2022 m. per mėnesį DSGANP buvo suteiktos 64 asmenims (2021 m. – 73,16; 2020 m. – 74,75).

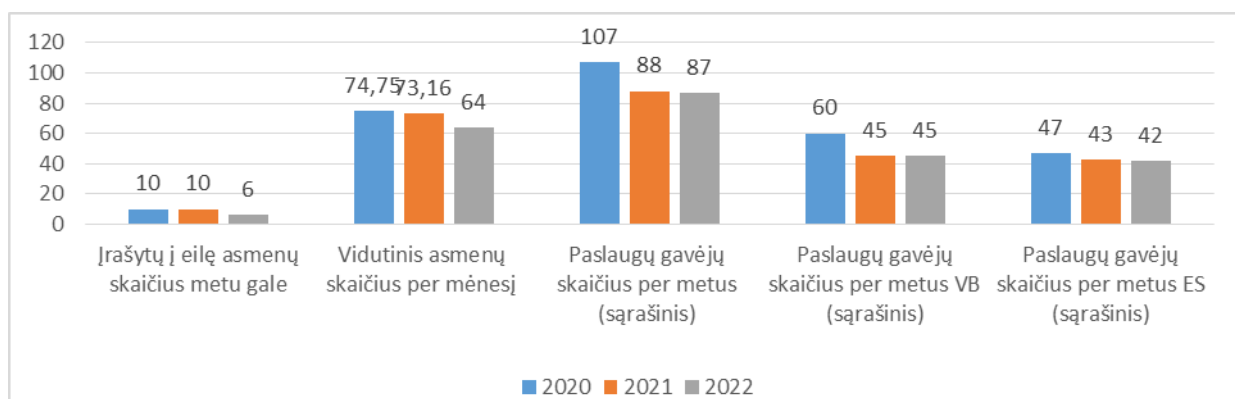
18 pav. pateikiamas paslaugų gavėjų, gavusių DSGANP, sąrašinio skaičiaus kitimas per 2022 m.



#### 18 pav. Paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos DSGANP, skaičius per 2021-2022 m., asm.<sup>7</sup>

Iš 18 pav. pateiktų duomenų matyti, kad per ataskaitinį laikotarpį 2022 m. DSGANP buvo teiktos 87 paslaugų gavėjams (sąrašinis skaičius), iš jų: iš Valstybės biudžeto lėšų – 45 paslaugų gavėjai, iš Projekto lėšų – 42 paslaugų gavėjai. Palyginę 2021 m. ir 2022 m. Paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos DSGANP, sąrašinių skaičių konstatuojame, kad jis nežymiai sumažėjo nuo 88 iki 87 paslaugų gavėjų. Vidutiniškai per mėnesį DSGANP teiktos 9 paslaugų gavėjais arba beveik 12,33 proc. mažiau nei 2021 m.. ([Licencijos | B.I. Klaipėdos miesto socialinės paramos centras \(klaipedaspc.lt\)](http://Licencijos | B.I. Klaipėdos miesto socialinės paramos centras (klaipedaspc.lt))).

19 pav. pateikiama informacija apie asmenų, įrašytų į eilę skaičių metų gale, vidutinio paslaugų gavėjų skaičius per mėnesį ir sąrašinio paslaugų gavėjų skaičiaus per metus kaitą

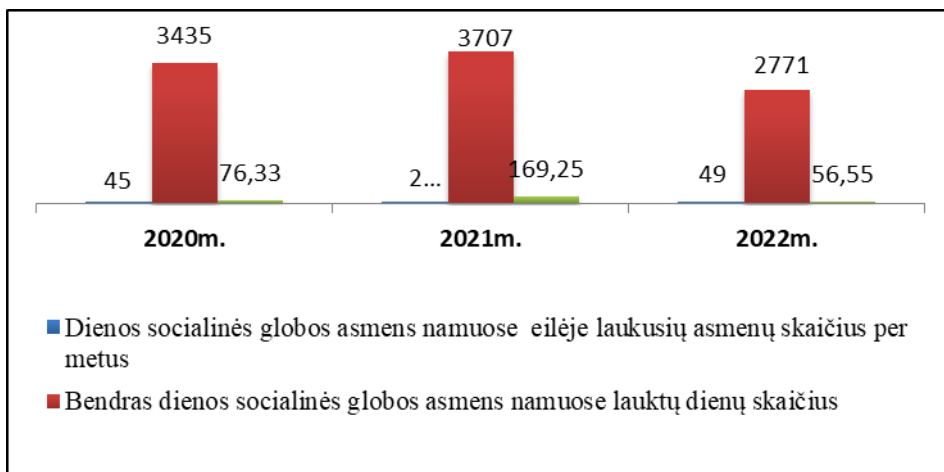


#### 19 pav. Asmenų, įrašytų į eilę skaičiaus metų gale, vidutinio paslaugų gavėjų skaičius per mėnesį ir sąrašinio paslaugų gavėjų skaičiaus per metus kaita 2020 – 2022 m.

<sup>7</sup> 2.1. ir 2.6. lentelėse pateiktas paslaugų gavėjų skaičius skiriasi, nes 2.1. lentelėje pateikiamas sąrašinis paslaugų gavėjų skaičius, įskaitant ir paslaugų gavėjus, kurie tuo metu paslaugas buvo susistabdę ar buvo gydomi ligoninėje, o 2.6. lentelėje pateikiami paslaugų gavėjų, kurie faktiškai gavo ir mokėjo už DSGANP, skaičius.

Iš 19 pav. pateiktų duomenų matyti, kad per ataskaitinį laikotarpį 2022 m. DSGANP buvo teiktos 87 paslaugų gavėjams (sąrašinis skaičius), iš jų: iš Valstybės biudžeto lėšų – 45 paslaugų gavėjams), iš Projekto lėšų – 42 paslaugų gavėjams. Palyginę 2022 m. 2020 m. ir 2021 m. paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos DSGANP skaičių, konstatuojame, kad lyginant su 2020 m. jis sumažėjo 20 paslaugų gavėjų arba 18,69 proc., lyginant su 2021 m. sumažėjo 1 paslaugų gavėju arba 1,14% lyginant su 2022 m. Analizuojant 2020 m, 2021 m., 2022 m. VB/ES paslaugų gavėjų pokytį matyti, kad 2020 m. lyginant su 2022 m. VB paslaugų gavėjų skaičius sumažėjo 15 paslaugų gavėjais arba 25 proc, ES paslaugų gavėjų skaičius sumažėjo 5 paslaugų gavėjais arba 10,64 proc.

20 paveiksle pateikiama informacija apie palyginimą vidutinę laukimo eilėje trukmę.



**20 pav. Palyginimas vidutinės laukimo eilėje trukmės per 2020-2022 m. d., bendras DSGANP lauktų dienų skaičius ir eilėje laukusių asmenų skaičius.**

Kaip matome iš 20 pav. pateiktų duomenų, DSGANP eilėje laukusių asmenų skaičius per metus padidėjo 23 asmenimis arba beveik 88,46 proc., bendras DSGANP lauktų dienų skaičius sumažėjo 936 dienomis arba 25,95 proc. ir vidutinė laukimo eilėje trukmė nuo DSGANP skyrimo asmenims iki jos teikimo pradžios sumažėjo beveik 112,7 dienomis arba 66,59 proc. Laukimo eilėje vidutinės trukmės (dienomis) pailgėjimą labiausiai nulėmė tai, kad 2022 m. paslaugas buvo siekiama užtikrinti planiniam paslaugų gavėjų skaičiui 65 asmenimis. ([Licencijos | B.I. Klaipėdos miesto socialinės paramos centras \(klaipedaspc.lt\)](#)).

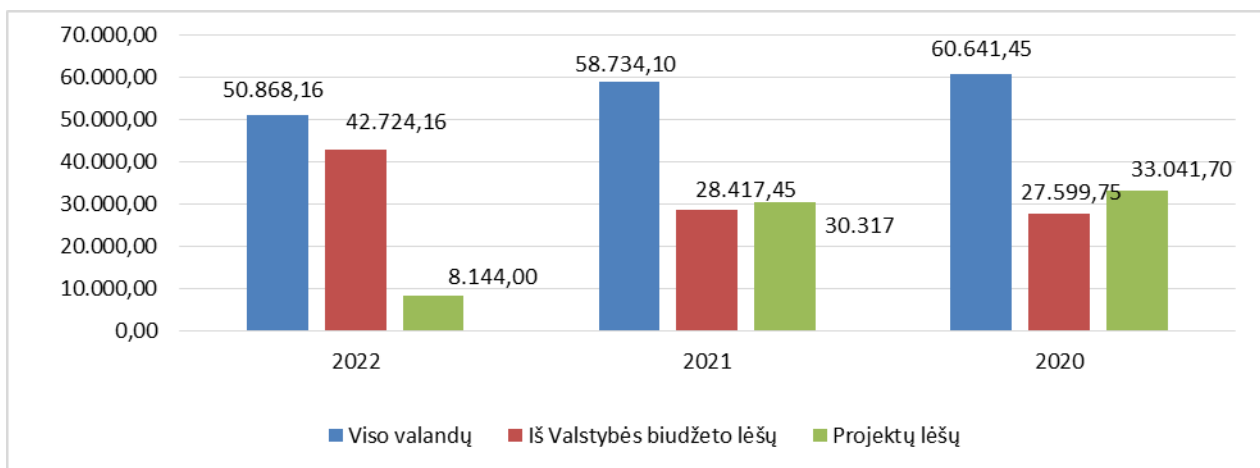
4.3. lentelėje pateikiama informacija, apie suteiktas pagalbos namuose ir slaugos paslaugas val.

**4.3. lentelė. Suteiktos pagalbos namuose ir slaugos paslaugos, per 2020-2022 m., val.**

2020-2022 m.	Suteikta DSGANP pagalbos namuose val./slaugos val.		Viso suteikta DSGANP
	Iš Valstybės biudžeto lėšų	Iš Projekto lėšų	Pagalbos namuose val./slaugos paslaugos val.
2020 m.	19645,05/7954,70	22122,70/10919	41767,75/18873,70
2021 m.	21370,45/7047	21248,50/9068,15	42618,95/16115,15
2022 m.	29676,65/13047,51	5550,90/2593,10	35227,55/15640,61

Pagal 4.3. lentelėje pateiktus duomenis matome, kad DSGANP namuose paslaugų buvo suteikta 17,37 proc. valandų mažiau, o slaugos paslaugų 2022 m. buvo suteikta 2,9 mažiau valandų. Pagalbos namuose ir slaugos paslaugų mažėjimą įtakojo mažinamas paslaugų gavėjų skaičius, paslaugų gavėjai dažnai prašė sustabdyti paslaugų teikimą, buvo slaugomi slaugos ligoninėje, gavo trumpalaikę socialinę globą.

21 paveiksle pateikiama informacija apie DSGANP valandas, pagalbos namuose ir slaugos pagal finansavimo šaltinius val.



**21 pav. 2022 – 2020 m., DSGANP valandos, pagalbos namuose ir slauga pagal finansavimo šaltinius val.**

Palyginę 21 pav. pateiktus duomenis, matome, kad 2022 m. viso buvo suteikta DSGANP 50868,16 val., iš jų: 42724,16 val. iš Valstybės biudžeto ir 8144 val. iš projekto.

- iš viso DSGANP pagalbos namuose ir slaugos paslaugų buvo suteikta 13,39 proc. mažiau valandų
- iš Valstybės biudžeto lėšų DSGANP pagalbos namuose ir slaugos paslaugos buvo suteiktos 50,34 proc. valandų daugiau.
- iš projekto lėšų buvo suteikta 73,14 proc. valandų mažiau.

Tokį skirtumą lėmė tai, kad DSGANP gavėjams projekto „Integrali pagalba į namus Klaipėdos mieste“ veiklos, lėšomis iš dalies finansuojamos paslaugos pabaiga buvo 2022 04 14. Pasibaigus projektui, paslaugos teikiamos ir finansuojamos iš Valstybės biudžeto dotacijos „Socialinės globos paslaugų teikimo asmenims su sunkia negalia“ lėšų.

4.4 lentelėje pateikiama informacija apie slaugos paslaugas 2020-2022m.

**4.4 lentelė. Sveikatos priežiūros specialistų, suteiktos slaugos paslaugos, 2020-2022 m., val.**

2020-2021 m.	Suteikta DSGANP slaugos paslaugos val.								Viso
	Iš Valstybės biudžeto lėšų				Iš Projekto lėšų				
	slaugytojo padėjėja	slaugytoja	kineziterapeutė	masažuotoja	slaugytojo padėjėja	slaugytoja	kineziterapeutė	masažuotoja	
2020 m.	6686,70	744,30	493	30,70	8913,20	906,90	1006	92,90	1887,37
2021 m.	5814,90	699,50	532,50	-	7069,70	881,60	1020,25	134,10	16152,55
2022 m.	8834,01	880,6	1292,9	-	2072	225,2	295,9	-	13600,61

Palyginę 4.4. lentelėje pateiktus duomenis, konstatuojame, kad per ataskaitinį laikotarpį per 2022 m. 2551,94 val. slaugos paslaugų suteikta daugiau: iš Valstybės biudžeto lėšų: 181,10 val. bendruomenės / bendrosios praktikos slaugytojos, 3019,11 val. slaugytojos padėjėjos, 759,70 val. kineziterapijos paslaugų. 2022 m. slaugos paslaugų suteikta mažiau negu 2021 m.: iš Projekto lėšų: 821,20 val. kineziterapijos, 6214,50 val. slaugytojo padėjėjos, 805,40 val. bendruomenės / bendrosios praktikos slaugytojos paslaugų, 2022 m. masažo paslaugos. nebuvo teiktos, per 2021 m.. buvo

suteikta 276,50 val. Tokį paslaugų valandų mažėjimą nulėmė, tai kad, 2022 m. DSGANP gavėjams laikinai neteiktos DSGANP, nes 4 paslaugų gavėjai buvo slaugomi slaugos ligoninėje, 30 paslaugų gavėjų gydėsi ligoninėje, 45 paslaugų gavėjai buvo susistabdę paslaugas, nes prižiūrėjo artimieji ir 1 paslaugų gavėjas gavo trumpalaikę socialinę globą Klaipėdos miesto globos namuose iki 2022-07-18 ir dar 6 paslaugų gavėjai prašė sustabdyti paslaugų teikimą susirgus Covid-19.

4.5 lentelėje pateikiama informacija apie suteiktas socialinės pagalbos paslaugas.

#### 4.5. lentelė. Suteiktos pagalbos namuose paslaugos, 2020-2022 m. val.

2012-2020 m.	Suteiktos socialinės pagalbos paslaugos val.								Viso
	Iš Valstybės biudžeto lėšų					Iš Projekto lėšų			
	Individualios priežiūros darbuotoja	socialinė vyr. darbuotoja	Soc. darbuotojo padėjėja	Psichologė	Užimtumo specialistė	Individualios priežiūros darbuotoja	socialinė vyr. darbuotoja	Soc. darbuotojo padėjėja	
2020 m.	18842,65	18,90	53,50	576,40	153,60	22096,40	21,40	4,90	41767,75
2021 m.	20296,65	20,50	3,00	812,40	244,70	21220,95	19,80	7,05	42625,05
2022 m.	19974,05	14,75	3,5	489,80	295,60	5550,40	0,5	-	26328,60

Palyginę 4.5. lentelėje pateiktus duomenis konstatuojame, kad 2022 m. iš viso socialinės pagalbos paslaugų namuose buvo suteikta 650,95val. mažiau iš Valstybės biudžeto lėšų, iš jų: 5,75 val. vyr. socialinės darbuotojos paslaugų, 322,60 val. psichologės paslaugų ir mažiau suteikta 322,60 val. individualios priežiūros darbuotojos paslaugų.

2022 m. Socialinės pagalbos paslaugų namuose buvo suteikta iš viso 51,4val. daugiau iš Valstybės biudžeto lėšų, iš jų: 50,9 val. išaugo užimtumo specialistės paslaugų poreikis ir 0,5val. socialinio darbuotojo padėjėjo paslaugų poreikis.

Iš Projekto lėšų suteikta iš viso 15696,9 val. mažiau, iš jų: 19,30 val. vyr. socialinės darbuotojos paslaugų, 15670,55 val. individualios priežiūros darbuotojos paslaugų ir 7,5 val., nes ši pareigybė buvo pakeista į individualios priežiūros darbuotojo pareigybę nuo 2022 07 01.

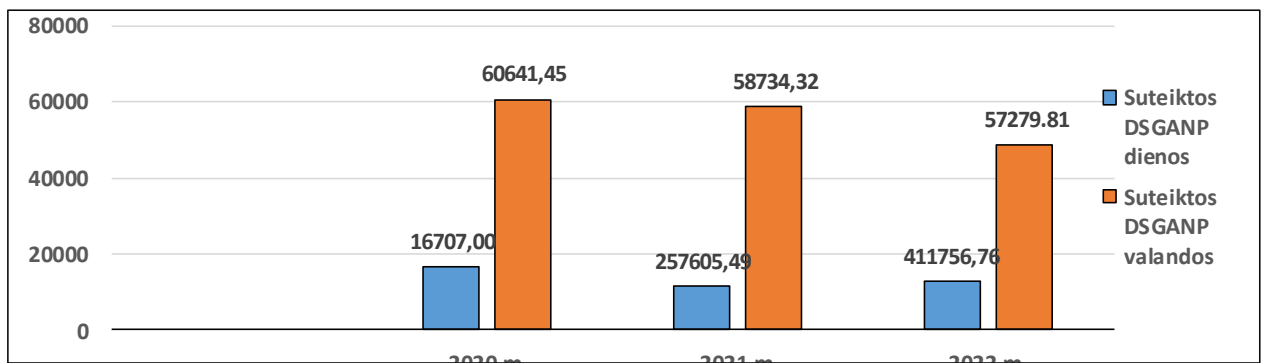
Tokį paslaugų valandų mažėjimą nulėmė, tai kad DSGANP gavėjams projekto „Integrati pagalba į namus Klaipėdos mieste“ veiklos, lėšomis iš dalies finansuojamos paslaugos baigiasi 2022 04 14.

Pasibaigus projektui, DSGANP paslaugos teikiamos ir finansuojamos iš Valstybės biudžeto dotacijos „Socialinės globos paslaugų teikimo asmenims su sunkia negalia“ lėšų.

2022 m. DSGAN paslaugų gavėjai dažnai prašė stabdyti paslaugų teikimą, nes buvo slaugomi slaugos ligoninėje, buvo gydomi ligoninėje, tai pat paslaugų gavėjai buvo susistabdę paslaugas, nes prižiūrėjo artimieji.

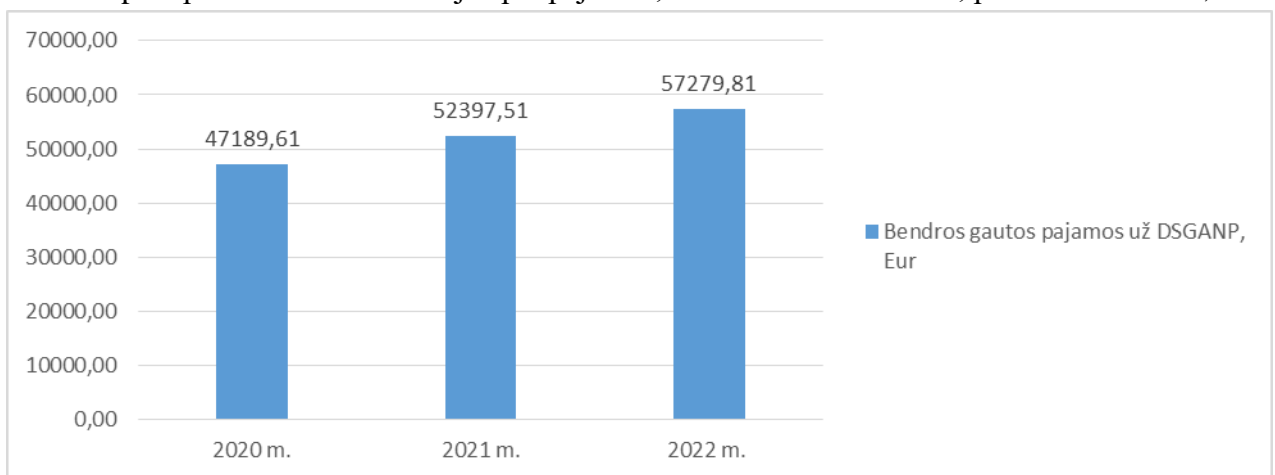
22 pav. pateikiama informacija apie DSGANP suteiktas paslaugas 2020-2022 m.d./val.

Iš 22 pav. iš pateiktų duomenų matome, kad DSGANP buvo suteiktos 12783 d. arba 48728,6 val., palyginus su 2021m. duomenimis, DSGANP dienų skaičius sumažėjo 1233 d., apie 10,68 proc., o valandų skaičius sumažėjo 10005,71 val., arba apie 17,04 proc. Tam įtakos turėjo pandeminė situacija šalyje metų pradžioje, kurios metu paslaugų gavėjai dažniau prašė stabdyti paslaugų teikimą. Taip pat paslaugų gavėjai buvo slaugomi slaugos ligoninėje, buvo gydomi ligoninėje, tai pat paslaugų gavėjai buvo susistabdę paslaugas, nes prižiūrėjo artimieji.



22 pav. DSGANP suteiktos paslaugos 2020-2022 m.d./val

23 pav. pateikiama informacija apie pajamos, už suteiktas DSGANP, per 2020-2022 m., Eur.

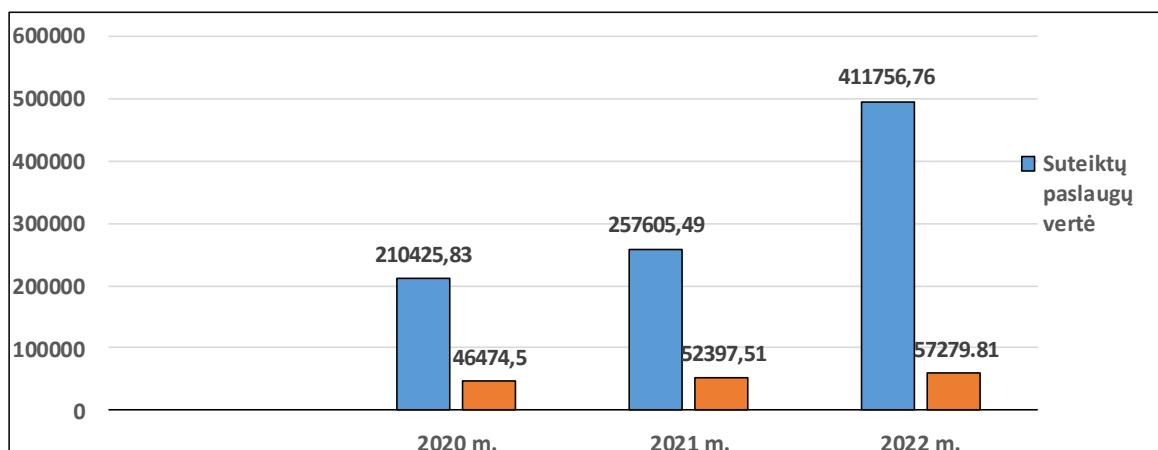


23 pav. Pajamos, už suteiktas DSGANP, per 2020-2022 m., Eur.

Iš 23 pav. pateiktų duomenų matome, kad bendra suteiktų paslaugų vertė 2022 m. buvo 57279,81 Eur. Palyginus su 2021 m. – įmokų suma už suteiktas paslaugas 2022 m. padidėjo 4882,3 Eur arba 9,32 proc. Tokį didėjimą lėmė pasikeitęs įkainis nuo 2022 04 15 už suteiktas DSGANP, mokama, kaip yra nustatyta 2019-09-05 Klaipėdos miesto tarybos sprendimu Nr. T364 „Dėl dienos socialinės globos ir slaugos paslaugų asmens namuose organizavimo“ patvirtintame tvarkos apraše ir pagal 2021 07 22 Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. AD1-897 „Dėl biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos kainos“, valandos kaina – 8,45 Eur. Kaina iki 2021m. spalio mėn. buvo 3,47 Eur. arba 2,44 karto mažesnė, negu naujai patvirtinta kaina.

Įmokų dalis už DSGANP 2022 m. yra mažesnė nei bendra suteiktų paslaugų vertė, nes likusi dalis – **297114,8** Eur buvo kompensuota iš Valstybės biudžeto lėšų ir iš Projekto lėšų **57362,15** Eur. Vienas paslaugų gavėjas, kuriam teikiamos DSGANP, finansuojamos iš Valstybės biudžeto lėšų, vidutiniškai mokėjo **74,88** Eur per mėnesį arba **3,40** Eur per dieną, iš Projekto lėšų vidutiniškai mokėjo **24,47** Eur per mėnesį arba **1,11** Eur per dieną. Projekto paslaugų gavėjų įmoka už suteiktas DSGANP per mėnesį ir už dieną buvo **mažesnė**, nes DSGANP gavėjams projekto, „Integrali pagalba į namus Klaipėdos mieste“ veiklos, lėšomis iš dalies finansuojamos paslaugos baigėsi 2022 04 14. Pasibaigus projektui, paslaugos teikiamos ir finansuojamos iš Valstybės biudžeto dotacijos „Socialinės globos paslaugų teikimo asmenims su sunkia negalia“ lėšų.

24 pav. pateikiama informacija apie pajamų gautų už suteiktas DSGANP ir suteiktų paslaugų vertės 2020-2022 m. pokytį.



**24 pav. Pajamų, gautų už suteiktas DSGANP ir suteiktų paslaugų vertės 2020-2022 m. pokytis.**

Palyginus 24 pav. pateiktus duomenis matome, kad 2022 m. suteiktų paslaugų vertė padidėjo 154151,27 Eur. Tokį didėjimą tarp paslaugų vertės ir pajamų gautų už suteiktas DSGANP lėmė nuo 2021 m. spalio mėn. įsigaliojęs naujas Dienos socialinės globos asmens namuose įkainis 8,45 Eur, kuris yra kompensuojamas savivaldybės.

#### **4.3. DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS IR PRIEINAMUMO GERINIMAS**

DSGS sveikatos priežiūros specialistams (slaugytojams, kineziterapeutams, masažuotojams, slaugytojo padėjėjams.) atsirado prievolė kiekvieną darbo dieną į Valstybės elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau – ESPBI IS) suvesti informaciją apie suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas pagal Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą 1996-06-06 Nr. I-1367 45str. „Dėl prievolės įvesti informaciją apie suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas į Valstybės elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau\_ ESPBI IS)“ (įsigaliojo 2022-09-01). Specialistai duomenis vesti į sistemą E - sveikata pradėjo 2022-12-01, nes neįsigilino į Centro administracijos rekomendacijas, pateiktas 2022 m. rugpjūčio mėn., reikalavo, kad jiems būtų pateiktas Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos išaiškinimas. Toks išaiškinimas buvo gautas tik lapkričio pabaigoje ir jame pateikt pozicija, kad „kiekviena įstaiga, įgijusi asmens sveikatos priežiūros licenciją teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, tampa asmens sveikatos priežiūros įstaiga, todėl joms taikomi tokie patys reikalavimai kaip visoms asmens sveikatos priežiūros įstaigoms, taip pat ir reikalavimai dėl medicinos dokumentų pildymo. Asmens sveikatos priežiūros specialistai teikia asmens sveikatos priežiūros paslaugas, todėl informacija apie suteiktą paslaugą turi būti teikiama į ESPBI IS užpildant formą Nr. E025 „Ambulatorinio apsilankymo aprašymas“.

Centras pagal pasirašytą 2019-11-29 bendradarbiavimo sutartį Nr. EQS-158 su VšĮ Valakupių reabilitacijos centru dalyvauja projekte „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą. Centras yra 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos projekto „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“ dalyviai.



Centras siekė gauti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas. Pradėtas įgyvendinti projektas „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės vertinimo sistemą“. Tikslas – teikti aukštos kokybės socialines paslaugas Klaipėdos miesto savivaldybės gyventojams dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturintiems, neįgijusiems ar praradusiems gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime, ir sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti socialines problemas, optimaliai išnaudojant Centro organizacines galimybes, profesinius, informacinius, materialius, finansinius ir moralinius resursus.

2021 m. gruodžio 28 d. buvo gauta EQUASS audito ataskaita su rekomendacijomis pakoreguoti EQUASS kokybės veiklas 3 principų srityse: lyderystė, personalas, etika.

2022 m. kovo mėn. 7-18 dienomis, dienos socialinės globos skyriaus darbuotojai dalyvavo Focus grupių susitikimuose (mokymuose) dėl EQUASS kokybės standarto diegimo įstaigoje, kurių metu ugdė gebėjimus, palaikyti paslaugų gavėjų socialinio gyvenimo įgūdžius, užtikrinti teikiamos pagalbos individualizavimą.

2022 m. balandžio, mėn. 13 d. vyko pakartotinas išorinis auditas, kurio metu buvo vertinama ar pavyko pasiekti kokybės sistemos EQUASS ASSURANCE atitikties lygmenį. Auditorė patvirtino, kad įstaiga padarė pažangą ir galės gauti EQUASS ASSURANCE sertifikatą.

2022 m. gegužės, mėn. „EQUASS socialinių paslaugų kokybės konferencijoje, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministrė M. Navickienė ir Valakupių reabilitacijos centro direktorė T. Ulbinienė įteikė Centrai EQUASS ASSURANCE sertifikatą.

2022-10-28 Dienos socialinės globos skyriaus 2 darbuotojai dalyvavo darbo grupėje, kuri rengė paraišką dėl dalyvavimo Integralios pagalbos teikimo Klaipėdos miesto savivaldybėje projekto partnerių atrankoje. Centras 2022 12 14 iš Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos gavo patvirtinimą, kad yra atrinktas į projekto partnerius.

## **E – Sveikata**

DSGS sveikatos priežiūros specialistams (slaugytojams, kineziterapeutams, masažuotojams, slaugytojo padėjėjams) atsirado prievolė kiekvieną darbo dieną į Valstybės elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau – ESPBI IS) suvesti informaciją apie suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas pagal Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymą 1996-06-06 Nr. I-1367 45 str. „Dėl prievolės įvesti informaciją apie suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas į Valstybės elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau – ESPBI IS)“ (įsigaliojo 2022-09-01).

Sveikatos priežiūros specialistai duomenis į sistemą E - sveikata pradėjo vesti 2022-12-01, nes:

- neįsigilino į Centro administracijos rekomendacijas, pateiktas 2022 m. rugpjūčio mėn.,
- reikalavo, kad jiems būtų pateiktas Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos išaiškinimas. Toks išaiškinimas buvo gautas tik lapkričio pabaigoje ir jame buvo pateikta pozicija, kad „kiekviena įstaiga, įgijusi asmens sveikatos priežiūros licenciją teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, tampa asmens sveikatos priežiūros įstaiga, todėl joms taikomi tokie patys reikalavimai kaip visoms asmens sveikatos priežiūros įstaigoms, taip pat ir reikalavimai dėl medicinos dokumentų pildymo. Asmens sveikatos priežiūros specialistai teikia asmens sveikatos priežiūros paslaugas, todėl informacija apie suteiktą paslaugą turi būti teikiama į ESPBI IS užpildant formą Nr. E025 „Ambulatorinio apsilankymo aprašymas“.

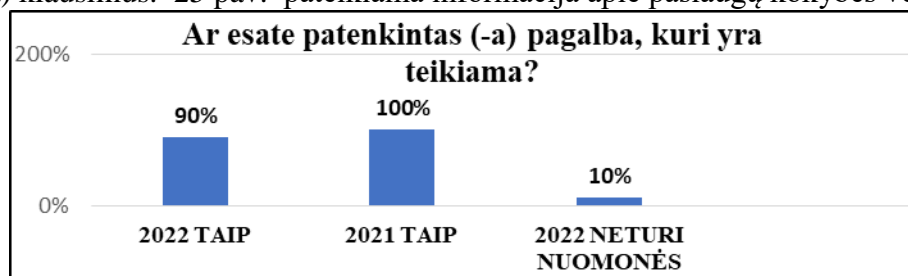
Skyriaus vadovei pritrūko gebėjimo užtikrinti šios veiklos kontrolę.

## **Socialinių paslaugų kokybės tyrimai**

Centro paslaugų gavėjų, kuriems yra teikiamos pagalbos į namus paslaugos, apklausa buvo vykdoma 2022 m. rugsėjo mėnesį. Tyrimo metu 5 darbuotojai apklausė 30 proc. t. y. 20 paslaugų

gavėjų (2021 m. apklausta 20 paslaugų gavėjų), kuriems teikiamos dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos.

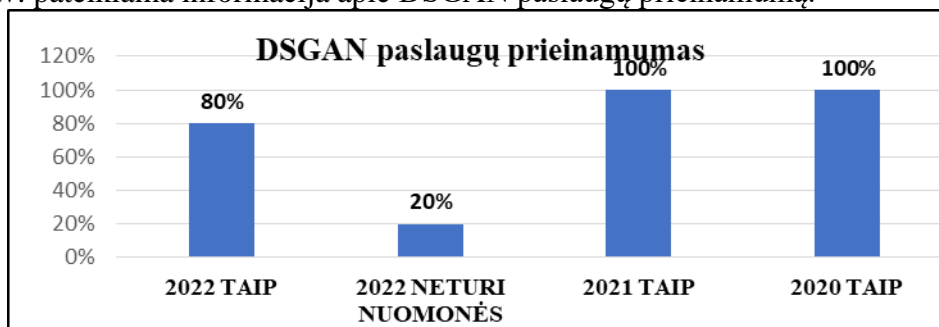
Žemiau pateikiami apibendrinti paslaugų gavėjų nuomonių tyrimo rezultatai pagal klausimyno (toliau – Anketa) klausimus. 25 pav. pateikiama informacija apie paslaugų kokybės vertinimą.



### 25 pav. Paslaugų kokybės vertinimas

Išvada. 2021 m. visi paslaugų gavėjai yra patenkinti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugomis. 2022 m. dauguma patenkinti teikiamomis paslaugomis, paslaugų gavėjams, kurie neišreiškė savo nuomonės šiuo klausimu, buvo priminta, kad visada gali kreiptis į vyr. socialinę darbuotoją, esant atvejais, kai yra nepatenkinti pagalba, kuri yra teikiama.

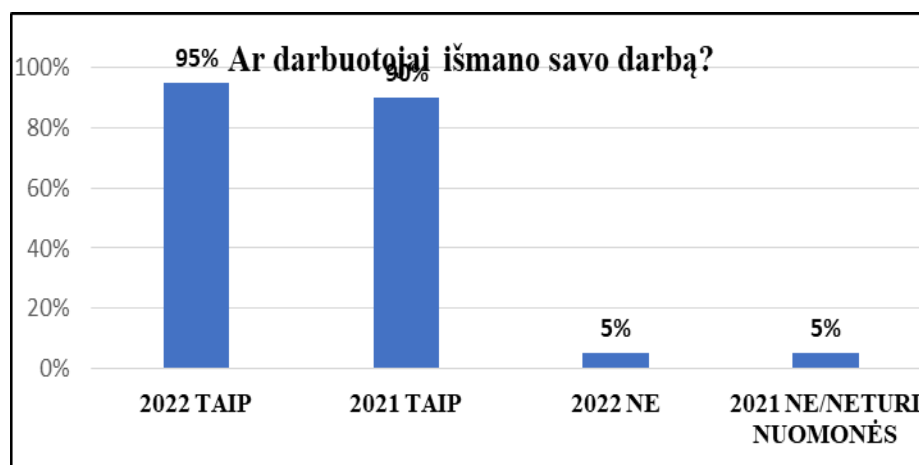
26 pav. pateikiama informacija apie DSGAN paslaugų prieinamumą.



### 26 pav. DSGAN paslaugų prieinamumas

Išvada. 2021 m. didžiajai daugumai paslaugų gavėjų informacija apie Centro dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas yra lengvai prieinama. Pagal apklausos duomenis galime daryti išvadą, kad per pastaruosius 2 metus DSGAN paslaugų gavėjams informacija apie Centro dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas daugumai yra lengvai prieinama. Apklausos metu paslaugų gavėjams, kurie neturėjo savo nuomonės šiuo klausimu buvo dar kartą priminta, kur galima rasti visą reikiamą informaciją apie DSGAN paslaugas.

27 pav. pateikiama informacija apie darbuotojų kompetencijos vertinimą.



### 27 pav. Darbuotojų kompetencijos vertinimas

Išvada. Dauguma darbuotojų išmano savo darbą. Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę vykdysime neplanines patikras, kurių metu stebėsime, kaip darbuotojos atlieka savo darbą.

Priemonių planas tyrimo rezultatams įgyvendinti:

- Aptarti apklausų rezultatus per pograpių susirinkimus. Atsakingos DSGS vyr. socialinės darbuotojos.
- Vykdyti neplanines/planines patikras, kuriu metu tikrinti Centro darbuotojų atvykimą pas paslaugų gavėjus ne laiku teikti DSGAN paslaugų atvejus, stebėti, kaip darbuotojos atlieka savo darbą, ar darbuotojų apranga ir išvaizda teikiant DSGAN paslaugas yra tvarkinga.
- DSGS vyr. socialinei darbuotojai ar specialistai parengs vidinius mokymus padalinio darbuotojams.
  1. „Darbo tvarkos taisyklės kaip jas įsisavinti“
  2. „Darbuotojų piktnaudžiavimas savo teisėmis, kaip to išvengti“
  3. „Profesinė etika“

2022 m. skyriaus veiklos plane ne visos numatytos veiklos buvo įgyvendintos laiku (specialistai duomenis vesti į sistemą E - sveikata pradėjo 2022-12-01, nors buvo numatyta duomenis vesti nuo 2022 m. rugsėjo mėn.). Kitos veiklos plane numatytos veiklos buvo įgyvendintos, tinkamai administruojamos ir koordinuojamos paslaugų gavėjams teikiamos DSGANP; užtikrintas informacijos apie paslaugų gavėjus konfidencialumas; užtikrintas paslaugų gavėjų planuojamų teikti ir teikiamų socialinių paslaugų teisėtumas, teisingumas ir prieinamumas (pagal turimas žmogiškųjų išteklių galimybes).

Siekiant užtikrinti DSGANP kokybę paslaugų gavėjams buvo išsiųsti informaciniai raštai, dėl asmens duomenų panaudojimo suvedant į Valstybės elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (ESPBI IS). Dėl sveikatos priežiūros specialistų pasipriešinimo, nepavyko laiku pradėti vesti informaciją į e-sveikatą.

Per 2022 m. buvo:

- organizuoti **29** skyriaus darbuotojų pasitarimai, parengti protokolai;
- organizuoti **21** atvejo aptarimai, kuriuose dalyvavo Centro direktorė, direktorės pavaduotoja bendriesiems reikalams, skyriaus vadovė, vyr. socialiniai darbuotojai, bendruomenės/bendrosios praktikos slaugytojai, užimtumo specialistė, kineziterapeutai ir individualios priežiūros darbuotojai / slaugytojo padėjėjai. Parengti atvejų aptarimų protokolai.

Paslaugų kokybei užtikrinti vykdome pas paslaugų gavėjus į **12** planinių ir **24** neplaninių patikrų. Dauguma patikrų rezultatų teigiami, paslaugų gavėjai patenkinti teikiamomis paslaugomis.

- **24** Neplaninėse patikrose buvo dar kartą priminta, kad Centras negali užtikrinti darbuotojų teikiančių DSGANP pastovumo. DSGANP teikimo sutartyje numatyta 5.7. punkte „Padėti paslaugų gavėjui tenkinti būtinus socialinius poreikius ir aktyvinti dalyvauti pagalbos sau procese“ Paslaugų gavėjų prašymo palikti vieną tą pačią darbuotoją ir jos niekada nekeisti Centras neįsipareigoja ir pasilieka sau teisę spręsti personalo darbo organizavimo klausimus.

- **12** planinės patikros metu paslaugų gavėjai dėl pablogėjusios sveikatos būklės buvo suorganizuota pagalba vykstant į slaugos ligoninę. 1 neplaninės patikros metu

- 1 neplaninės patikros metu paslaugų gavėja, pageidavo esant geresnei sveikatos būklei, kad būtų dažniau išvežama į lauką, organizuotas pokalbis su paslaugas teikiančiomis darbuotojomis, dėl paslaugų gavėjos pageidavimo.

Tyrimų rezultatų apibendrinimas pateiktas Centro administracijai pavėluotai.

## Padėkos/skundai

Palyginus 2021m. ir 2022m. duomenis, galima daryti išvadą, kad 2022m. buvo gautą 3,10 kartus daugiau padėkų ir 14,4 karto daugiau skundų.

4.6. lentelėje pateikiama informacija apie padėkų ir skundų palyginimas 2021m. ir 2022m.

### 4.6. lentelė. Padėkų ir skundų palyginimas 2021m. ir 2022m

Metai	2020	2021 m.	2022 m.
Padėkos (DSGS gavėjai, Centro vadovas, kitos įstaigos)	34	19	59
Skundai	1	5	72

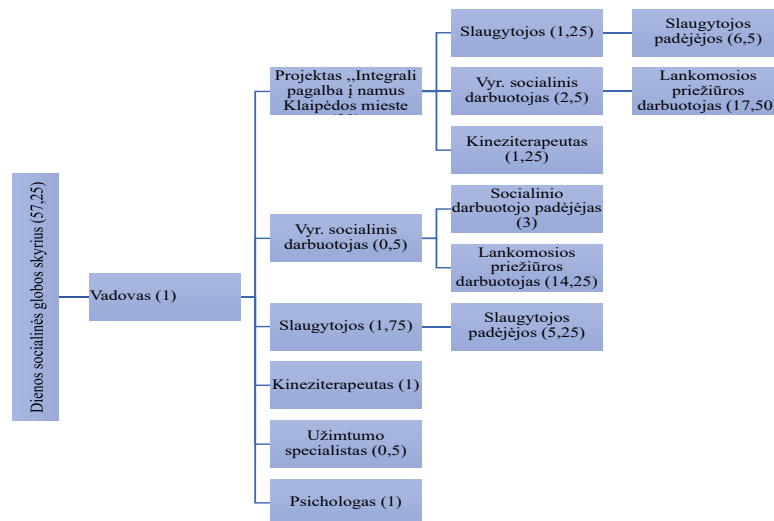
2022 m. gautos padėkos:

- Darbuotojai gavo **59** raštiškas padėkas.
- Skundų DSGS teikiant DSGAN paslaugas užfiksuota 72, iš jų 68 skundai buvo gauti iš vienos paslaugų gavėjos.
- 2022 m. skyriaus darbuotojai gavo:
- **27** raštiškas padėkas: iš **17** paslaugų gavėjų ir **10** jų artimųjų padėkas, kuriose dėkojama už kokybišką DSGAN paslaugų suteikimą.
- **1** padėka gauta iš Neringos SPC.
- **1** padėką gavo DSGS skyrius ir komanda iš Centro direktorės už atsakingumą, kantrybę ir lyderystę, sertifikuojant DSGANP
- **21** padėka skirta už parodą: „Kūrybiškumui atvėrus duris“.
- **72** raštiškus paslaugų gavėjų skundus, kurie buvo analizuojami atvejo aptarimų metu, pateiktos rekomendacijos darbuotojoms kaip gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, taip pat, buvo aptartos numatytos pareigybių funkcijos ir vertybės. Iš jų **68** skundai buvo gauti iš vienos paslaugų gavėjos L. V., kiti **4** skundai gauti iš 4 paslaugų gavėjų.
- **9** padėkos skirtos darbuotojams ameninio jubiliejaus proga

#### 4.4. PERSONALAS, SAVANORIAI, DARBO LAIKAS IR JO NUOSTOLIAI

##### Pareigybės/darbuotojai.

28 paveiksle pateikiama informacija apie dienos socialinės globos skyriaus pareigybių skaičių.



28 pav. Dienos socialinės globos skyriaus pareigybių skaičius.

Iš 28 pav. pateiktų duomenų matome, kaip pasiskirstė maksimalus leidžiamas pareigybių skaičius.

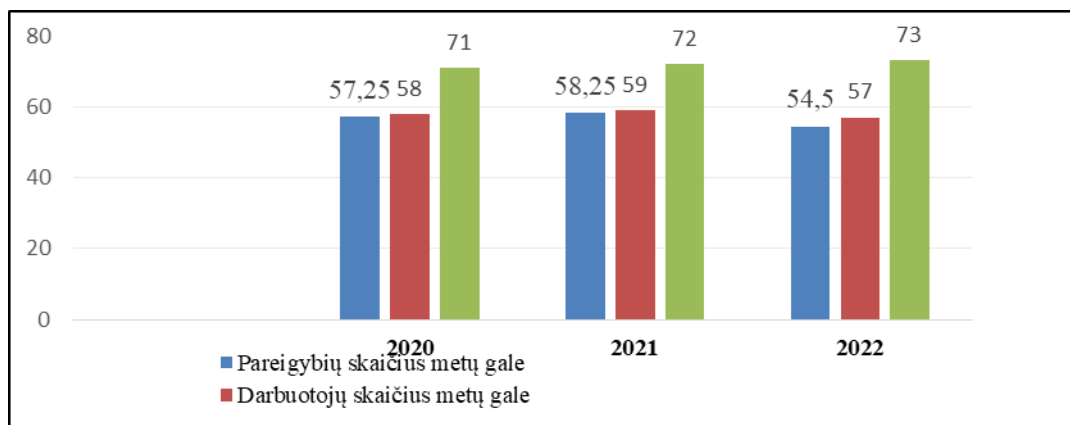
- 3 vyr. socialinės darbuotojos ir 1 vadovė, 3 individualios priežiūros darbuotojos. 2 darbuotojos yra atestuotos ir 1 suteikta vyr. socialinio darbuotojo kvalifikacija, kitai socialinio darbuotojo kvalifikacija. 2 darbuotojos neatestuotos, 1 vyr. socialinė darbuotoja turėjo atestuotis iki 2022-08-22, kita 2023-05-30.

- 2 bendruomenės slaugytojos, 1 bendrosios praktikos slaugytoja, 1 kineziterapeutė, 1 kineziterapeutas, darbuotojai yra licencijuoti ir jiems suteiktas spaudo numeris.

- 15 slaugytojo padėjėjų, kurioms suteiktas spaudo numeris.

DSGS dirbo 57,25 darbuotojai, iš jų 3 darbuotojai dirbo nepilnu darbo krūviu.

29 pav. pateikiama informacija apie DSGS pareigybių skaičių.

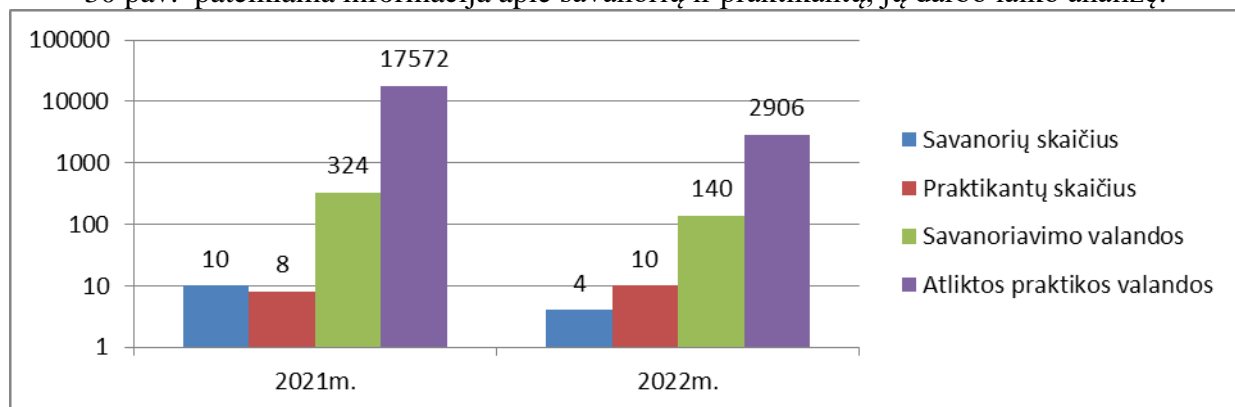


**29 pav. DSGS pareigybių skaičius 2020-2021-2022 m.**

Kaip matyti iš 29 pav. duomenų, darbuotojų kaita 2022 m. ne daug skiriasi nuo 2021m. 10 darbuotojai nutraukė darbo sutartis, savo iniciatyva.

Centro administracija viešino informaciją apie laisvas darbo vietas Centro puslapyje socialiniame tinkle „Facebook“, internetinėje svetainėje, darbo vietos buvo registruotos Darbo biržos duomenų bazėje, publikuoti skelbimai žiniasklaidoje, tačiau ne visuomet pavykdavo iš karto surasti darbuotojų.

30 pav. pateikiama informacija apie savanorių ir praktikantų, jų darbo laiko analizę.



**30 pav. Savanoriai ir praktikantai, jų darbo laiko analizė 2021-2022m.**

Kaip matome iš 30 pav. pateiktų duomenų, savanoriai bei praktikantai. DSGS skyriuje savanoriavo 4 savanoriai ir praktiką atliko 10 praktikantų.

31 pav. pateikiama informacija apie darbuotojų darbo laiko analizę už 2021-2022m. val. d.

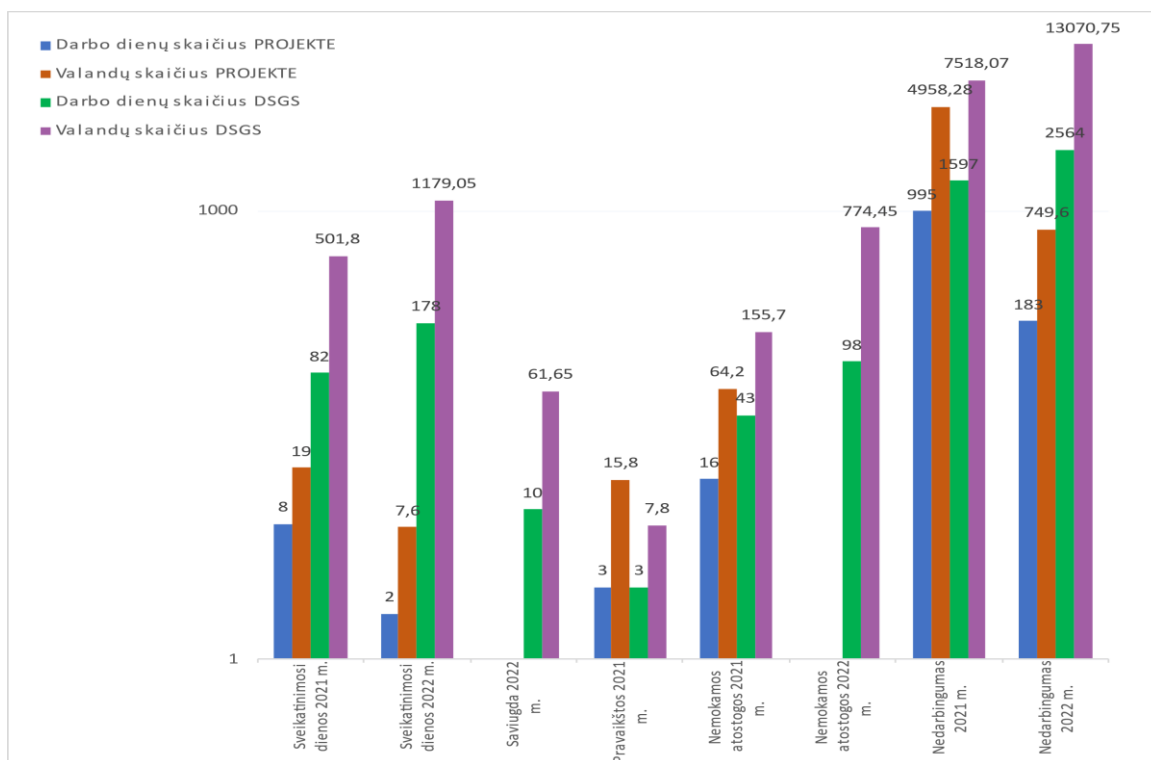
Iš 31 pav. pateiktų duomenų matome, kad DSGS didžiausi darbuotojų darbo laiko nuostoliai buvo dėl darbuotojų nedarbingumo, neapmokamų atostogų, sveikatinimo ir saviugdų dienų. Skyriaus darbuotojų nedarbingumas vidutiniškai 4,01 d. d. vienai pareigybei per mėnesį, Palyginus su 2021 m. skyriuje nedarbingumas padidėjo 0,41 d. d.

2022 m. DSGS patyrė 14594,80 val. darbo laiko nuostolių dėl darbuotojų nedarbingumo, neapmokamų atostogų ir pravaikštų arba 1874,95 val. arba 14,74 proc. mažiau nei 2021m.

DSGS rekomenduoja darbuotojams pasirinkti mokymus, kurie orientuoti į darbuotojų psichologinę, emocinę būseną, nes itin svarbu rūpintis ne tik fizine, bet ir emocine sveikata, dauguma darbuotojų nuogąstavimų tam tikrų negalavimų neretai yra nuovargio, streso, įtempto darbo ir gyvenimo ritmo padariniai.

Siekdami sumažinti darbuotojų darbo laiko nuostolius dėl nedarbingumo pasitelkiame fondo valdybos teritorinį skyrių kontroliuoti nedarbingumo pažymėjimų, profesinės rehabilitacijos pažymėjimų

bei nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimo ir tęsimo teisėtumą bei pagrįstumą (laikinojo nedarbingumo nustatymo teisėtumą ir pagrįstumą).



31 pav. Darbuotojų darbo laiko analizė už 2021-2022m. val. d.