

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
ĮSTAIGŲ PRIEŽIŪROS SKYRIUS**

**PAŽYMA
DĖL UKMERGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE NUSTATYTŲ PAŽEIDIMŲ
ŠALINIMO VERTINIMO**

2024 m. kovo 1 d. ĮVP- 14

Vadovaujantis Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Departamentas) direktoriaus sprendimu¹ atliktas vertinimas (toliau – Antras vertinimas), kaip buvo pašalinti 2023 m. rugpjūčio 9 d. pažymoje Nr. ĮVP-72 „Dėl Ukmergės socialinių paslaugų centro teikiamos socialinės globos kokybės vertinimo“ (toliau – Pirmas vertinimas) įvardyti pažeidimai Normose² nustatytiems reikalavimams.

Vertinimą nuotoliniu būdu atliko: Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus vyriausioji specialistė [redacted]

Naudoti metodai: Ukmergės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) dokumentų analizė.

Paslaugų gavėjų skaičius: vertinimo metu 30 asmenų buvo teikiamos dienos socialinės globos paslaugos asmens namuose. Dienos socialinės globos paslaugos institucijoje buvo teikiamos 30 asmenų, iš jų 1 asmeniui buvo teikiamos trumpalaikės socialinės globos (laikino atokvėpio) paslaugos.

Asmenys	Socialinės globos gavėjų skaičius			
	Dienos socialinė globa institucijoje		Laikino atokvėpio paslauga (trumpalaikė socialinė globa)	Dienos socialinė globa asmens namuose
	Vilniaus g. 87, Ukmergė	Deltuvos g. 19, Ukmergė		
Suaugę asmenys su negalia	9	1	-	2
Suaugę asmenys su sunkia negalia	8	8	1	2
Senyvo amžiaus asmenys	-	-	-	3
Senyvo amžiaus asmenys su sunkia negalia	-	3	-	23
Iš viso	17	12	1	30

¹ įtvirtintu 2024 m. vasario 15 d. rašte Nr. 12.5.-SI-688 „Dėl planuojamo atlikti vertinimo“.

² Socialinės globos normų aprašo, patvirtinto socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 „Dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“, 3 priedas „Senyvo amžiaus asmenų, suaugusių asmenų su negalia ir vaikų su negalia dienos socialinės globos normos, taikomos dienos socialinės globos centrams ir kitoms socialinės globos įstaigoms, teikiančioms dienos (trumpalaikę) socialinę globą senyvo amžiaus, suaugusių asmenų ir vaikų su negalia namuose“ (toliau – Normos).

Lentelė „Nustatytų neatitikimų šalinimo vertinimas“

<i>Pirmas vertinimas</i>	<i>Centro nurodytos nustatytų pažeidimų šalinimo priemonės³</i>	<i>Antras vertinimas / išvada</i>
1	2	3
I sritis. Paslaugų paskyrimas ir planavimas		
<i>ISGP peržiūros.</i> <i>Normų 5.1 papunktyje numatyta, jog užtikrinta, kad socialinės globos įstaigos iniciatyva ISGP yra peržiūrimas ir patikslinamas ne rečiau kaip 1 kartą per metus, o atsiradus naujoms aplinkybėms, susijusioms su asmens, vaiko sveikatos būkle ar kitų aplinkybių sąlygojamais asmens, vaiko socialinės globos poreikio pasikeitimais, – iškart po šių aplinkybių atsiradimo.</i> 1. Asmenims nepakankamai užtikrinamas teikiamų paslaugų efektyvumas peržiūrint ISGP: 1.1. Dienos centre laikino atokvėpio (trumpalaikės socialinės globos) paslaugų gavėjams ISGP sudaromas 2 metams. Vertinimo metu nustatyta, kad Centro sudarytuose ISGP nurodyta, kad jis sudaromas 2 metams, peržiūrimas ir tikslinamas pasikeitus asmens sveikatos būklei. Laikino atokvėpio paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo⁴ 20 punkte numatyta, kad „<...> pradėjus asmeniui teikti laikino atokvėpio paslaugas atlieka asmens konkrečių poreikių vertinimą, pagal poreikius parengia individualų pagalbos planą, į jo sudarymą įtraukdamas visus suinteresuotus asmenis. Pagalbos planas, jei nesikeičia asmens sveikatos būklė, sudaromas 2 metų laikotarpiui.“	Patvirtintas naujas Ukmergės socialinių paslaugų centro laikino atokvėpio paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas, pakeistas tvarkos aprašo 3 priedas. Peržiūrėti ir atnaujinti laikino atokvėpio paslaugų gavėjų individualūs pagalbos planai numatant ne retesnį peržiūrėjimą ir / ar atnaujinimą kaip kartą per metus.	1. Asmenims užtikrinamas teikiamų paslaugų efektyvumas peržiūrint ISGP: 1.1. Dienos centre laikino atokvėpio (trumpalaikės socialinės globos) paslaugų gavėjams numatyta ISGP sudaryti 1 metams bei juos peržiūrėti atsiradus poreikiui. Centras patvirtino naują Ukmergės socialinių paslaugų centro laikino atokvėpio paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašą⁵, kuriame numatyta, kad „laikino atokvėpio paslaugas organizuojantis socialinis darbuotojas, pradėjus asmeniui teikti laikino atokvėpio paslaugas, atlieka elektroninės formos asmens konkrečių poreikių vertinimą. Atsižvelgiant į atliktą individualų asmens poreikių vertinimą socialinis darbuotojas parengia elektroninės formos individualų socialinės globos planą (toliau – ISGP), į jo sudarymą įtraukdamas paslaugos gavėją ar jo artimuosius, kitus specialistus. ISGP senyvo amžiaus asmeniui ir suaugusiam asmeniui su negalia yra parengiamas per 1 mėnesį nuo socialinės globos teikimo pradžios. ISGP yra peržiūrimas ir patikslinamas ne rečiau kaip 1 kartą per metus, o atsiradus naujoms aplinkybėms, susijusioms su asmens sveikatos būkle ar kitų aplinkybių sąlygojamais asmens socialinės globos poreikio pasikeitimais, – iškart po šių aplinkybių atsiradimo. Asmuo, jo globėjas, rūpintojas, dalyvauja sudarant ir peržiūrint ar tikslinant ISGP. Socialinis

³ informacija pateikta Centro 2024-02-09 rašte Nr. SD-307 „Dėl Ukmergės socialinių paslaugų centro teikiamos socialinės globos kokybės vertinimo“ ir papildoma informacija el. laiškais.

⁴ patvirtinto 2023-06-30 direktoriaus įsakymu Nr. V-189.

⁵ patvirtintas Centro direktoriaus 2024-02-08 įsakymu Nr. V-26.

Atkreiptinas dėmesys, kad pagal Normų reikalavimus ISGP asmenims turi būti peržiūrimas ir patikslinimas ne rečiau kaip 1 kartą per metus.		darbuotojas kiek įmanoma atsižvelgia į jų nuomonę ir tai užfiksuoja ISGP ⁶ .“ Išvada: pažeidimas pašalintas.
II sritis. Asmens, vaiko ir jų šeimų gerovės užtikrinimas, teikiant asmeniui, vaikui asmeninę socialinę globą, o šeimai – reikalingą socialinę pagalbą		
<i>Asmens apsaugos priemonių rezervas.</i> <i>Normų 6.13 papunktyje reglamentuota, kad Socialinės globos įstaiga yra apsirūpinusi rezervu asmens apsaugos priemonių, kurių sąrašą, kiekį ir laikotarpį, kuriam sukauptų asmens apsaugos priemonių turi pakakti nepertraukiamai įstaigos veiklai užtikrinti, nustato Vyriausybė ar jos įgaliota institucija, yra paskirti ne mažiau nei du darbuotojai (pagrindinis ir pavaduojantis), atsakingi už asmens apsaugos priemonių poreikio stebėjimą, išdavimą, užsakymų organizavimą ir kitus asmens apsaugos priemonių rezervo priežiūros, administravimo veiksmus, vykdoma šių priemonių apskaita.</i> <i>AAP tvarkos aprašo 5 punkte numatyta, kad Socialinės globos įstaigos Nutarimu numatytam laikotarpiui minimalų sukauptiną priemonių kiekį apskaičiuoja atsižvelgdamos į patvirtintą pareigybių (etaty), kurias einantys darbuotojai tiesiogiai kontaktuoja su paslaugos gavėju, sąrašą bei patvirtintą paslaugų gavėjų skaičių taip:</i> <i>5.1. asmeninės apsaugos priemonių (vienetais):</i> <i>5.1.1. respiratorių – (pareigybių (etaty) skaičius įstaigoje x 60 / 100) x 2 x 21;</i> <i>5.1.2. apsauginių akinių arba apsauginių veido skydelių – (pareigybių (etaty) skaičius įstaigoje x 60 / 100) x 1,5;</i>	Apskaičiuoti trūkstami kiekiai pagal planinį klientų skaičių, numatytą pareigybių skaičių. 2023-10-26 išleistas naujas direktoriaus įsakymas Nr. V-326 „Dėl asmens apsaugos priemonių rezervo“. Buvo atlikta asmens apsaugos priemonių rezervo inventorizacija, atsižvelgiant į trūkstamus kiekius buvo įsigytos trūkstamos apsaugos priemonės, atnaujintos pasenusio galiojimo priemonės.	2. Centras atitinka Normų keliamus reikalavimus dėl asmeninės apsaugos priemonių rezervo: 2.1. turi pakankamą kiekį asmeninės apsaugos priemonių⁷. Atsižvelgdami į patvirtintą pareigybių sąrašą bei patvirtintą paslaugų gavėjų skaičių Centras turėtų būti sukaupęs 1 mėnesio rezervą: - 1121 respiratorių (Centras turi 1123); - 40 apsauginių akinių, apsauginių veido skydelių (Centras turi 41); - 1121 kombinezonų (Centras turi 1123); - 748 apsauginių chalutų (Centras turi 749); - 1495 medicininių kaukių (Centras turi 1496); - 23 520 medicininių pirštinių (Centras turi 23 520); - 44 antiseptiko rankoms (litrais) (Centras turi 45); - 44 paviršių dezinfekanto (litrais) (Centras turi 45). Išvada: pažeidimas pašalintas.

⁶ 19-23 punktai.

⁷ Centro direktoriaus 2023 m. spalio 26 d. įsakymas „Dėl asmens apsaugos priemonių rezervo“ Nr. V-326; 2023-09-25 sąskaita faktūra Nr. 032235.

5.1.3. apsauginių kombinezonų – (pareigybių (etaty) skaičius įstaigoje $\times 60 / 100$) $\times 2 \times 21$ (visus ar dalį apsauginių kombinezonų įstaiga gali keisti apsauginiais neperšlampamais chalatais ir apsauginėmis kepuraitėmis arba apsauginiais chalatais su neperšlampamomis prijuostėmis ir apsauginėmis kepuraitėmis. Tokiu atveju sukaupinas apsauginių kepuraičių, apsauginių neperšlampamų chalaty, neperšlampamų prijuosčių kiekis apskaičiuojamas pagal šiame papunktyje nurodytą formulę (jei kaupiami ir apsauginiai kombinezonai, apsauginių kombinezonų sukauptas kiekis gali būti atimamas), o apsauginių chalaty sukaupinas kiekis, apskaičiuotas pagal šiame papunktyje nurodytą formulę, sumuojamas su kiekiu, apskaičiuotu pagal Tvarkos aprašo 6.1.4 papunktį);

5.1.4. apsauginių chalaty – (pareigybių (etaty) skaičius įstaigoje $\times 40 / 100$) $\times 2 \times 21$;

5.2. medicinos priemonių (prietaisų) (vienetais):

5.2.1. medicininių kaukių – (pareigybių (etaty) skaičius įstaigoje $\times 40 / 100$) $\times 4 \times 21$;

5.2.2. medicininių pirštinių – paslaugų gavėjų skaičius įstaigoje $\times 16 \times 21$ (įstaiga dalį kaupiamo medicininių pirštinių kiekio gali keisti apsauginėmis pirštinėmis, tačiau bendras sukaupytų pirštinių kiekis turi atitikti pagal šiame papunktyje pateiktą formulę apskaičiuotą sukaupiti reikalingą pirštinių kiekį);

5.2.3. rekomenduojama kiekvienu veiklos vykdymo adresu Nutarime nurodytam laikotarpiui turėti sukaupus ne mažiau kaip vieną bekontaktį termometrą;

5.3. biocidų (litrų):

5.3.1. rankų antiseptikų – paslaugų gavėjų skaičius įstaigoje $\times 0,03 \times 21$;

5.3.2. paviršių dezinfekanto – paslaugų gavėjų skaičius įstaigoje $\times 0,03 \times 21$ (jei įsigyjamas kietos formos paviršių dezinfekantas arba įsigyjamas paviršių

dezinfekanto koncentratas, skaičiuojama, kiek būtų galima paruošti naudoti tinkamo tirpalo).

2. Centras neatitinka Normų keliamų reikalavimų dėl asmeninės apsaugos priemonių rezervo:

2.1. neturi pakankamo kiekio kai kurių asmeninės apsaugos priemonių.

Atsižvelgdami į patvirtintą pareigybių sąrašą bei patvirtintą paslaugų gavėjų skaičių Centras turėtų būti sukaupęs 1 mėnesio rezervą:

- 1046 respiratorių (Centras turi 794);
- 37 apsauginių akinių, apsauginių veido skydelių (Centras turi 28);
- 1046 kombinezonų (Centras turi 794);
- 697 apsauginių chalatų (Centras turi 529);
- 1394 medicininių kaukių (Centras turi 1058);
- 23 520 medicininių pirštinių (Centras turi 16 128);
- 44 antiseptiko rankoms (litrais) (Centras turi 30);
- 44 paviršių dezinfekanto (litrais) (Centras turi 30).

Atsakingas asmens apsaugos priemonių rezervo kaupimas svarbus tiek socialinės globos įstaigai, tiek visuomenei, kadangi sudaro prielaidas operatyviai reaguoti į užkrečiamosios ligos atvejus, tokiu būdu prisidedant prie saugių sąlygų užtikrinimo paslaugų gavėjams ir darbuotojams bei galimo tolesnio infekcijos plitimo už įstaigos ribų užkardymo.

Socialinės globos paslaugos yra itin svarbios, todėl siekiant užtikrinti nepertraukiamą jų tęstinumą, būtina turėti sukaupus ne mažesnę nei teisės aktuose nustatytą asmens apsaugos priemonių kiekį, kad įtariant ar nustačius koronaviruso atvejų socialinės globos įstaigoje būtų galima nedelsiant šias priemones naudoti.

Atkreiptinas dėmesys, kad socialinės globos įstaigos minimalų sukauptą priemonių kiekį

apskaičiuoja atsižvelgdamos į patvirtintą pareigybių sąrašą bei patvirtintą paslaugų gavėjų skaičių, todėl šiems keičiantis rezervą reikėtų peržiūrėti.		
V sritis. Personalas		
<i>Personalo skaičius.</i> <i>Normų 13.2 papunktis nurodo, kad <...> Socialinę globą teikiančio personalo pareigybių skaičius yra ne mažesnis, nei reglamentuoja socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtinti Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai</i> <i>Normų 15.1 papunktyje numatyta, kad Socialinės globos įstaiga yra įregistruota Juridinių asmenų registre ir turi visus įstaigos steigimą ir veiklą reglamentuojančius dokumentus:</i> <i><...>15.1.4 <...> darbuotojų darbo sutartis ar sutartis su juridiniais ar fiziniais asmenimis, kai paslaugos organizuojamos pasitelkiant juridinius ir fizinius asmenis <...>.</i> <i>Vadovaujantis Normatyvų 6.1 papunkčiu teikiant socialinę globą asmens namuose, įstaigoje turi būti socialinio darbuotojo pareigybė (0,03 x paslaugų gavėjų skaičius asmens namuose).</i> <i>Normatyvų 7 punkte numatyti Dienos socialinę globą institucijoje teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai (pareigybėmis).</i> 3. Centre užtikrinamas tinkamas pareigybių skaičius pagal teisės aktų reikalavimus: 3.1. trūksta socialinio darbuotojo pareigybės darbuotojų: 3.1.1. Centre, teikiant dienos socialinės globos paslaugas adresu Vilniaus g. 87, Ukmergė, turi būti įdarbinta ne mažiau kaip 1,52 socialinio darbuotojo pareigybės, dirba 1 minėtos pareigybės darbuotojas; 3.1.2. Centre, teikiant paslaugas asmens namuose, turi būti įdarbinta ne mažiau kaip 0,72	Po vaiko priežiūros atostogų grįžus socialinei darbuotojai, nuo 2023-09-24 faktinis socialinių darbuotojų etatų skaičius Vilniaus g. 87 atitinka keliamus reikalavimus. Ukmergės socialinių paslaugų centro direktoriaus įsakymu 2023-08-30 Nr. V-248 „Dėl Ukmergės socialinių paslaugų centro struktūros patvirtinimo“ buvo pakeista Centro struktūra. Socialinės globos skyriaus vedėjo pavaduotojo pareigybė pakeista į socialinio darbuotojo. Organizuojant dienos socialinės globos paslaugas institucijoje, nuolatos bendradarbiaujama su PSPC, Teragysda ir Vilkmergėlės poliklinikomis, esant poreikiui informuojame atitinkamą įstaigą, kad asmeniui reikalingos kineziterapeuto, masažo ar kitos paslaugos. Poliklinikos reagoja į poreikį ir siunčia specialistus teikti šią paslaugą. Užpildyta paraiška dėl naujo leidimo – higienos paso įtraukiant ergoterapijos paslaugą, 2024 m. sausio 23 d. gautas naujas leidimas – higienos pasas su numatyta nauja ergoterapijos veikla. Rastas specialistas su galiojančia ergoterapijos licencija. Užpildytas prašymas patikslinti įstaigos asmens sveikatos priežiūros	3. Centre užtikrinamas tinkamas pareigybių skaičius pagal teisės aktų reikalavimus: 3.1. pakanka socialinių darbuotojų: 3.1.1. Centre, teikiant dienos socialinės globos paslaugas adresu Vilniaus g. 87, Ukmergė, užimtos 2 socialinio darbuotojo pareigybės (pagal Normatyvus turi būti įdarbinta ne mažiau kaip 1,46 socialinio darbuotojo pareigybės); 3.1.2. Centre, teikiant paslaugas asmens namuose, užimta 1 socialinio darbuotojo pareigybė (pagal Normatyvus turi būti įdarbinta ne mažiau kaip 0,9 socialinio darbuotojo pareigybės). 3.2. Centras 2024 m. sausio 23 d. gavo naują leidimą – higienos pasą ir vasario 15 d. gavo patikslintą įstaigos asmens sveikatos priežiūros licenciją, kuria papildomai suteikta teisė teikti ergoterapijos paslaugas. Pakeitus Centro struktūrą nuo kovo 1 d. bus įdarbintas specialistas, turintis galiojančią ergoterapijos licenciją. Taip pat Centras pateikė bendradarbiavimo sutartį su sveikatos priežiūros įstaigomis, kurios pagal poreikį suteikia paslaugų gavėjams reikalingas kineziterapeuto, masažo paslaugas. Centras nurodė, kad kineziterapeuto paslaugos buvo suteiktos 4 asmenims. 3.3. Šiuo metu psichologo paslaugos, esant poreikiui, Centre užtikrinamos pagal pasirašytą bendradarbiavimo sutartį su VšĮ „Lyderių karta“. Centras nurodė, kad psichologo paslaugos buvo suteiktos 16 asmenų. Centras nurodė, kad nuo 2023-11-14 buvo paskelbęs konkursą psichologo pareigybei užimti. Pagal pateiktą informaciją matoma, kad konkursas vyksta iki

socialinio darbuotojo pareigybės, tačiau nėra įdarbinto minėtos pareigybės darbuotojo. 3.2. Centre, teikiant dienos socialinės globos paslaugas institucijoje, turi būti ne mažiau kaip 1 kineziterapeuto / gydomojo masažo specialisto / ergoterapeuto pareigybė, tačiau nėra įsteigta / įdarbinta / neorganizuojamos minėtos specialybės darbuotojo paslaugos. 3.3. įsteigta psichologo (0,5 etato) pareigybė, tačiau nėra įdarbinto / neorganizuojamos minėtos pareigybės darbuotojo paslaugos. Vertinimo metu Centras nurodė, kad psichologo paslaugos, esant poreikiui, užtikrinamos bendradarbiaujant su poliklinikomis ar Sveikatos biuru, tačiau pasirašytų sutarčių dėl minėtų paslaugų organizavimo nurodė neturintys / nesudarę. Siekiant užtikrinti, kad paslaugų gavėjams būtų teikiamos kokybiškos socialinės globos paslaugos ir reikalinga pagalba, Centras turi užtikrinti tinkamą personalo sudėtį ir skaičių pagal Normatyvų reikalavimus.	licenciją įtraukiant ergoterapijos paslaugas. Gavus patikslintą licenciją planuojama pakeisti Ukmergės socialinių paslaugų centro struktūrą ir įtraukti ergoterapeuto pareigybę. Nuo 2023-11-14 paskelbtas konkursas psichologo pareigybei užimti. Į paskelbtą konkursą kandidatų neatsirado. Paskutinį kartą skelbimas atnaujintas 2024-01-08. https://portalas.vtd.lt/lt/psichologas-05-etato-322:931100.html Neatsiradus tinkamam specialistui psichologo pareigybei užimti, planuojame teikti siūlymą Ukmergės rajono savivaldybės tarybai dėl šio etato panaikinimo iš Ukmergės socialinių paslaugų centro struktūros, tokiu atveju būtų organizuojamas psichologo paslaugų viešasis pirkimas. Tenkinant klientų poreikį šiuo metu psichologo paslaugos organizuojamos pasitelkus bendradarbiaujant su VšĮ „Lyderių karta“ pagal 2023 m. kovo 7 d. VšĮ „Lyderių karta“ ir Ukmergės socialinių paslaugų centro bendradarbiavimo susitarimą. Esant poreikiui informuojame įstaigą ir gauname psichologo paslaugas mūsų klientams.	kovo 5 d. Centras informavo, jog atsižvelgiant į tai, kad neatsiranda tinkamų kandidatų užimti minėtai pareigybei, nuo kovo 1 d. ši pareigybė bus naikinama įstaigoje ir organizuojamas psichologo paslaugų viešasis pirkimas. Išvada: pažeidimas pašalintas.
<i>Personalo kvalifikacija.</i> <i>Normų 14.2 ir 14.3 papunkčiuose numatyta, kad socialinės globos įstaigoje dirba personalas, turintis teisės aktuose nustatytą reikiamą profesinį išsilavinimą, teisės aktų nustatyta tvarka išklauses mokymus, įgijęs licencijas, atestacijos pažymėjimus. Užtikrinta, kad</i>	Suorganizuoti mokymai individualios priežiūros darbuotojams, sudarytos sąlygos dalyvauti mokymuose.	4. Centre skiriamas pakankamas dėmesys socialinių paslaugų srities darbuotojų kvalifikacijos tobulinimui: 4.1. 2023 m. individualios priežiūros darbuotojai dalyvavo mokymuose ne mažiau nei 16 akademinių

asmeniui paslaugas teikiantis personalas nuolat tobulina savo kvalifikaciją bei įgyja naujų žinių, reikalingų darbe. Profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo⁸ 24 punkte numatoma, kad darbuotojai privalo periodiškai tobulinti savo profesinę kompetenciją ne mažiau kaip 16 akademinių valandų per kalendorinius metus. 4. Centre skiriamas nepakankamas dėmesys socialinių paslaugų srities darbuotojų kvalifikacijos tobulinimui: 4.1. 2022 m. kai kurie individualios priežiūros darbuotojai (13 iš 25) nedalyvavo arba dalyvavo mokymuose mažiau nei 16 akademinių valandų. Pažymime, kad darbuotojams labai svarbu turėti specifinių žinių ir gebėti jas taikyti praktikoje, sistemingai ir tikslingai dirbant su senyvo amžiaus asmenimis ar asmenimis, turinčiais negalią, sprendžiant jiems išskylančias problemas, teikiant kokybišką socialinę globą, todėl Centras turi užtikrinti, kad įstaigoje dirbantis personalas ne tik turėtų reikiamą profesinę išsilavinimą, bet ir nuolat tobulintų savo kvalifikaciją, dalyvautų mokymuose. Atsižvelgiant į tai, Centras turi užtikrinti, kad individualios priežiūros darbuotojai tobulintų savo profesinę kompetenciją ne mažiau kaip 16 akademinių valandų per kalendorinius metus, kiti socialinių paslaugų srities darbuotojai – pagal Profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo reikalavimus.		valandų⁹. Išvada: pažeidimas pašalintas.
VI sritis. Valdymas ir administravimas		

⁸ Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 (toliau – Profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas).

⁹ Ukmergės socialinių paslaugų centro socialinės globos skyriaus individualios priežiūros darbuotojų 2023 m. mokymų sąrašas, mokymų pažymėjimai.

<i>Laikas dokumentacijai pildyti.</i> <i>Normų 16.3 papunktyje numatyta, kad Socialinės globos įstaigos administracija sudaro galimybę socialiniams darbuotojams kiekvieną savaitę skirti ne mažiau kaip 2 val. dokumentacijai pildyti. Tai yra pažymėta darbuotojų darbo grafikuose.</i> 5. Centre nepakankamai palaikoma ir skatinama personalo nuolatinio tobulėjimo ir paslaugų kokybės siekimo aplinka: 5.1. socialinių darbuotojų darbo grafikuose nenumatomos skirti ne mažiau kaip 2 val. per savaitę dokumentacijai pildyti. Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, administracija turi suteikti galimybę darbuotojams skirti laiko pildyti reikalingai dokumentacijai, laiku ir pagal poreikį peržiūrėti, atnaujinti paslaugų gavėjų poreikių vertinimo dokumentus, ISGP, planuoti savo veiksmus, siekiant efektyvaus darbo su paslaugų gavėjais ir pan.	Nuo 2023 metų rugpjūčio mėn. socialinių darbuotojų grafikuose numatytos ne mažiau kaip 2 val. per savaitę dokumentacijai pildyti (darbo dienomis nuo 15 iki 17 val.).	5. Centre palaikoma ir skatinama personalo nuolatinio tobulėjimo ir paslaugų kokybės siekimo aplinka: 5.1. socialinių darbuotojų darbo grafikuose numatyta skirti ne mažiau kaip 2 val. per savaitę dokumentacijai pildyti. Išvada: pažeidimas pašalintas.
Rekomendacijos socialinės globos kokybei gerinti		
<i>Supažindinimas su visomis paslaugų teikimo sustabdymo, nutraukimo sąlygomis.</i> <i>Normų 3.1 papunktyje numatyta, kad kiekvienas asmuo, kuriam teikiama socialinė globa, ar jo globėjas, rūpintojas, vaiko tėvai (globėjas, rūpintojas) ir socialinės globos įstaiga yra pasirašę sutartį, kurioje nustatytos socialinės globos teikimo sąlygos, teikimo laikas, abiejų šalių teisės, pareigos, atsakomybė ir kitos sąlygos. <...>. Sutarties turinys yra aiškus ir nedviprasmiškas. <...>.</i> <i>Normų 3.2 papunktyje įtvirtinta, kad asmuo jam priimtina forma, vaikas pagal turimus gebėjimus ir jo tėvai (globėjas, rūpintojas) iki sutarties pasirašymo yra supažindinti su dienos socialinės globos centro vidaus tvarkos taisyklėmis (kai socialinė globa teikiama dienos socialinės globos centre). Kai socialinė globa teikiama asmens, vaiko namuose, asmuo, vaikas ir jo tėvai</i>	Pakoreguotos, atnaujintos paslaugų teikimo sutartys. Atnaujintos tvarkos išsiųstos informacinių technologijų specialistui, kad pavišintų Ukmergės socialinių paslaugų centro internetinėje svetainėje.	Į rekomendaciją atsižvelgta. Centras atnaujinto Tvarkos aprašus ir sutartis bei juos paskelbė viešai Centro internetinėje svetainėje.

(globėjas, rūpintojas) yra supažindinami su socialinės globos teikimą asmens, vaiko namuose reglamentuojančia tvarka. Žymos apie tai užfiksuotos sutartyje ar asmens byloje. 1. Vertinimo metu pastebėta, kad kai kuriose Centro sudaromose sutartyse¹⁰ su paslaugų gavėjais yra nurodoma, kad „sutartis gali būti nutraukta Tvarkos apraše numatytais pagrindais ir tvarka“, arba Tvarkos apraše yra nurodytos paslaugų nutraukimo sąlygos¹¹, kurios nenurodomos sutartyje. Pasiteiravus kokių būdu asmenys yra supažindinami su tvarkos aprašais, buvo nurodyta, kad asmenys iki sutarties pasirašymo yra su paslaugų teikimo tvarka ir sąlygomis supažindinami žodžiu. Atsižvelgiant į tai, kad Tvarkos apraše yra plačiau nurodomos galimos paslaugų sustabdymo, nutraukimo galimybės ir sąlygos bei siekiant ateityje išvengti galimų konfliktinių situacijų, rekomenduotina minėtą informaciją nurodyti ir sutartyse arba asmenis su Tvarkos aprašu supažindinti pasirašytinai. Taip pat rekomenduojama svarstyti teikiamų socialinės globos paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašus skelbti internetiniame tinklapyje, kad visi suinteresuoti ar minėtas paslaugas gaunantys asmenys bei jų artimieji galėtų su jais susipažinti.		
<i>Konkrečių poreikių vertinimas ir ISGP sudarymas.</i> <i>Normų 4.1 papunktyje numatyta, kad yra įvertinti visi asmens, vaiko sveikatos, vystymosi, ugdymo(si), specialieji ir kiti poreikiai, atsižvelgiant į asmens, vaiko gebėjimus, gabumus, situaciją šeimoje, socialinę riziką, negalią, ypatumus, susijusius su amžiumi, branda, etnine kilme, kalba, religija, lytimi, rasine</i>	Organizuotas socialinių darbuotojų susirinkimas, kurio metu aptartos rekomendacijos. Atsižvelgiant į pateiktas pastabas socialiniai darbuotojai peržiūrėjo poreikio vertinimo dokumentus, ISGP.	Į rekomendaciją atsižvelgta. Centras nurodė, kad buvo organizuotas susirinkimas, kurio metu su darbuotojais aptarė teiktas rekomendacijas dėl poreikių vertinimo išsamumo ir ISGP sudarymo. Socialiniai darbuotojai peržiūrėjo ir atnaujino paslaugų gavėjų poreikių vertinimus ir ISGP.

¹⁰ Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų teikimo sutartis 3.2 papunktis; Integralios pagalbos paslaugų teikimo sutartis 3.2 papunktis.

¹¹ Ukmergės socialinių paslaugų centro dienos socialinės globos paslaugų institucijoje organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo 34 punktas.

priklausomybe ir kita. Vertinant asmens, vaiko konkrečių paslaugų, pagalbos poreikius detaliai aprašomos sritys, kuriose jis yra labiau savarankiškas, kur ir kokios konkrečios pagalbos jam reikia. <...>. Visa tai yra užfiksuota asmens, vaiko byloje pridedamuose dokumentuose.

Normų 4.2 papunktyje numatyta, kad Socialinei globai asmeniui, vaikui teikti yra sudarytas ISGP, kuriame pateikta detali informacija apie asmenį (jo šeimą), vaiką (jo tėvus, globėją, rūpintoją), pagal įvertintą asmens, vaiko konkrečių paslaugų poreikį numatyta, kokiomis priemonėmis bus siekiama socialinės globos tikslų ir uždavinių įgyvendinimo, detalizuojamos paslaugos (socialinės, sveikatos, ugdymo ir kitos), kurios asmeniui, vaikui bus teikiamos ar organizuojamos, numatoma, kurios socialinės globos įstaigos naudojamos socialinės veiklos, užimtumo, pagalbos šeimai organizavimo, savarankiškų įgūdžių ugdymo ar palaikymo ar kitos programos bus taikomos asmeniui, vaikui.

2. Rekomenduojama atkreipti dėmesį, kad poreikių vertinimo dokumentuose turi būti išsamiai aprašomos visos sritys, kuriose asmeniui reikalinga pagalba / paslaugos, o ISGP turi būti keliami atitinkami / tikslingi uždaviniai ir numatomos konkrečios priemonės uždavinio įgyvendinimui.

ISGP kiekvienam asmeniui turėtų būti numatomos jo konkrečiai situacijai išspręsti tinkamiausios priemonės. Rekomenduotina vengti šabloniškų uždavinių ir priemonių visiems asmenims bei jų pasikartojimo skirtingose poreikių srityse. Reikėtų stengtis kuo konkrečiau apibrėžti individualią kiekvieno asmens situaciją, taip pritaikant kiekvienam asmeniui tinkamiausias priemones (pvz. jeigu poreikių vertinime paminima, kad asmeniui reikalingi akiniai skaitymui, tačiau juos dažnai palieka namuose,

atitinkamai ISGP reikėtų kelti uždavinį ir nusimatyti priemones šiai problemai spręsti; jeigu poreikių vertinime paminima, kad dėl negalios ir sutrikusios regos, skubėdamas gali užkliūti, tai judėjimo srityje turi būti tikslingi uždaviniai pvz. užtikrinti pagalbą klientui saugiai judant išvykų metu ir nurodomos tikslingos priemonės – priminti, kad neskubėtų, kelti kojas, prilaikyti įlipant / išlipant ir pan.).		
<i>Specialistų įtraukimas vertinant poreikius ir sudarant ISGP.</i> <i>Normų 4.1 papunktyje numatyta, kad <...> vertinant poreikį dalyvauja visi reikalingi specialistai. Asmuo, vaikas, gebantis išreikšti nuomonę, taip pat dalyvauja atliekant jo vertinimą ir savęs įsivertinimą. Visa tai yra užfiksuota asmens, vaiko byloje pridedamuose dokumentuose.</i> <i>Normų 4.4 papunktyje numatyta, kad už ISGP rengimą atsakingi socialinės globos įstaigos socialiniai darbuotojai. ISGP rengiamas dalyvaujant kitiems specialistams, <...> ISGP yra užfiksuota, kas dalyvavo jį rengiant.</i> <i>Normų 4.6 papunktyje numatyta, kad yra užtikrintas paties asmens, jo globėjo, rūpintojo, esant poreikiui, ir kitų šeimos narių ar artimųjų giminaičių dalyvavimas, paties vaiko, pagal savo amžių ir brandą gebančio išreikšti savo nuomonę, tėvų (globėjo, rūpintojo) dalyvavimas sudarant ir peržiūrint ar tikslinant ISGP. Į jų nuomonę kiek įmanoma yra atsižvelgta, žymos apie tai užfiksuotos ISGP.</i> 3. Vertinimo metu pastebėta, kad kai kuriuose pateiktuose poreikių vertinimo ir ISGP dokumentuose nėra žymų apie kitų specialistų dalyvavimą vertinant asmenų poreikius ir sudarant ISGP. Taip pat vertinimo metu pasiteiravus darbuotojos ar sudarant Dienos centrų lankytojų planus yra įtraukiami kiti darbuotojai, nurodė, kad jie yra supažindinami, tačiau sudaryme dažniausiai	Vykdam ISGP peržiūrą socialiniai darbuotojai organizuoja individualų pokalbį su klientu, siunčia ISGP elektroninę versiją klientų artimiesiems. Į ISGP peržiūrą įtraukiama užimtumo specialistė, individualios priežiūros darbuotojai, slaugytoja.	Į rekomendaciją atsižvelgta. Centras nurodė, kad vertinant paslaugų gavėjų poreikius, sudarant ISGP ir jį peržiūrint yra įtraukiami ir kiti specialistai – individualios priežiūros darbuotojai, slaugytoja (esant poreikiui), užimtumo specialistė, skyriaus vedėja, taip pat pats asmuo (pagal galimybes) bei jo artimieji, tai pažymima dokumentuose.

nedalyvauja. Rekomenduotina Centruui atliekant minėtus veiksmus pagal galimybes įtraukti tiek paslaugų gavėjų artimuosius bei atsižvelgti į jų pageidavimus, pastebėjimus, tiek ir kitus specialistus.		
<i>Saugi aplinka.</i> <i>Normų 6.1 papunktyje nurodyta, kad <...>. Teikiant socialinę globą vaikui, užtikrinta fiziškai saugi ir emociškai stabili aplinka, atitinkanti vaiko asmenines savybes, jo raidos ypatumus, poreikius bei interesus.</i> <i>Normų 6.11 papunktyje nurodyta, kad asmeniui, jo globėjui, rūpintojui, esant poreikiui, kitiems šeimos nariams ar artimiesiems giminaičiams, vaikui, jo tėvams (globėjui, rūpintojui) užtikrinta, kad asmeniui, vaikui jų vartojami medikamentai pateikiami laiku, pagal gydytojo nurodymą. <...>.</i> <i>Normų 11.3 papunktyje nurodyta, kad asmeniui, vaikui užtikrinama kiek įmanoma saugi aplinka. <...>.</i> <i>Normų 12.2 papunktyje nurodyta, kad asmeniui, vaikui teikiant socialinę globą sukurta ir užtikrinta saugi, sveikatos būklės pakenkimų ar fizinių sužalojimų nesukelianti aplinka, <...>.</i> 4. Vertinimo metu pastebėta, kad Dienos centro miegamajame kambaryje esančio seifo, kuriame laikomi dienos centro lankytojų vartojami medikamentai, spynoje paliktas raktas. Darbuotoja nurodė, kad raktas paliktas netyčia ir jis įprastai laikomas paslėptas po ant seifo esančia staltiese. Atsižvelgiant į tai, kad dauguma Dienos centro lankytojų yra turintys sunkią negalią asmenys, o Dienos centras privalo užtikrinti asmenims saugią aplinką, manytina, kad rakto laikymas nurodytoje vietoje nėra saugus, kadangi tai gali sudaryti prielaidas neigiamo pobūdžio įvykiams atsirasti, todėl rekomenduotina, raktą nuo minėto seifo laikyti kitoje, Dienos centro lankytojams nepasiekiamoje / laisvai neprieinamoje vietoje.	Darbuotojai informuoti, kad vaistai turi būti laikomi klientams nepasiekiamoje vietoje: Vilniaus g. 87 vaistai laikomi užrakinamame seife, Deltuvos g. 19 vaistai laikomi užrakinamoje spintelėje.	Į rekomendaciją atsižvelgta. Centras nurodė, kad darbuotojams buvo papildomai priminta, jog turi užtikrinti saugų medikamentų laikymą. Dienos centre raktas nuo seifo, kuriame laikomi medikamentai, laikomas rakinamame darbuotojų kambaryje.

<i>Bendradarbiavimas užtikrinant sveikatos priežiūros ar kitų asmeniui reikalingų paslaugų prieinamumą.</i> <i>Normų 6.4 papunktyje numatyta, kad Dienos socialinės globos centras pagal galimybes vykdo šeimos konsultavimo programą, paremtą socialinės globos įstaigos, asmenį prižiūrinčio globėjo, rūpintojo ar šeimos narių, artimųjų giminaičių, vaiko tėvų (globėjo, rūpintojo) bendradarbiavimu. Socialinę globą teikiantys darbuotojai konsultuoja asmenį prižiūrinčius šeimos narius ar artimuosius giminaičius, vaiko tėvus (globėją, rūpintoją) dėl tinkamos asmens, vaiko priežiūros namuose ir asmeniui, vaikui būtinų sveikatos priežiūros paslaugų užtikrinimo laiku. Žymos apie tai yra užfiksuotos asmens, vaiko byloje pridedamuose dokumentuose.</i> <i>Normų 7.5 papunktyje numatyta, kad esant poreikiui, asmeniui, vaikui užtikrinta, kad socialinės globos įstaiga, bendradarbiaudama su bendruomenės sveikatos priežiūros įstaigomis, organizuos asmeniui, vaikui reikalingų sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą.</i> <i>Normų 14.9 papunktyje numatyta, kad asmens, vaiko problemoms kompleksiskai spręsti socialinės globos įstaiga užtikrina personalo komandinį darbą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Asmeniui, vaikui užtikrinta, kad socialinės globos įstaiga bendradarbiauja su sveikatos priežiūros, švietimo ir kitomis institucijomis.</i> 5. Vertinimo metu pastebėti keli atvejai kai asmens byloje pridėtuose medicininiuose išrašuose nurodyta, kad asmeniui rekomenduojama kineziterapija, nugaros masažas ar pan., tačiau ISGP nėra keliama uždavinių ir numatomų priemonių šiems poreikiams užtikrinti. Darbuotojai nurodė, kad šias paslaugas užtikrina artimieji.		Į rekomendaciją atsižvelgta. Centras nurodė, kad susirinkimo metu darbuotojai buvo informuoti, kad pastebėjus / nustačius paslaugų gavėjo poreikį gauti tam tikras sveikatos priežiūros ar kt. paslaugas, turi būti bendradarbiaujama su kitomis įstaigomis, kurios teikia reikiamas paslaugas bei informacija turi būti nurodoma asmens ISGP.
---	--	--

Rekomenduojama atkreipti dėmesį į tai, kad visa svarbi informacija susijusi su asmens poreikiais turi būti išsamiai nurodoma poreikių vertinimo dokumentuose, o Centras sudarant ISGP turėtų fiksuoti kokiais būdais reikiamos paslaugos asmeniui suteikiamos / užtikrinamos (pvz. jei reikiamas paslaugas užtikrina artimieji tai nurodyti poreikių vertinimo dokumente, kitu atveju ISGP turėtų būti keliamas uždavinys – užtikrinti kineziterapeuto paslaugas ir numatomos priemonės – tarpininkauti / konsultuoti artimuosius kur reikėtų kreiptis dėl paslaugų suteikimo, padėti užsiregistruoti, organizuoti paslaugų teikimą ar kt.).		
<i>Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui registracijos žurnalas teikiant paslaugas asmenims namuose.</i> <i>Vadovaujantis Normų 15.1 papunkčiu, socialinės globos įstaiga <...> turi visus įstaigos steigimą ir veiklą reglamentuojančius dokumentus: neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui registracijos žurnalą (Normų 15.1.11 papunktis).</i> 6. Centras, teikdamas dienos socialinės globos paslaugas institucijoje turi neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui registracijos žurnalą, kuriame fiksuojami neigiamo pobūdžio įvykiai, analizuojamos priežastys bei numatomos priemonės, kaip išvengti tokių įvykių ateityje, tačiau neturi minėto žurnalo teikiant paslaugas asmenims namuose. Centro Tvarkos apraše paslaugoms asmens namuose¹² nėra numatyta, kad tokie įvykiai turi būti registruojami. Centro darbuotojai nurodė, kad neigiamo pobūdžio įvykių teikiant paslaugas asmenų namuose nėra buvę.	Papildytas Ukmergės socialinių paslaugų centro dienos socialinės globos ir slaugos asmens namuose paslaugų (integralios pagalbos) organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas, dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų teikimo aprašas. Pridėtas naujas priedas – neigiamo pobūdžio įvykių fiksavimo žurnalas.	Į rekomendaciją atsižvelgta. Centras atnaujino Tvarkos aprašą ir jame numatė, kad įvykus sudėtingiems atvejams socialinis darbuotojas turi pildyti Neigiamo pobūdžio įvykių fiksavimo žurnalą, kuriame bus pateikiamas įvykio aprašymas, galimai įvykį sukėlusios priežastys, įvykio pasekmės, priemonės, kurių buvo imtasi, atsakingi asmenys bei numatomos prevencinės priemonės.

¹² Ukmergės socialinių paslaugų centro dienos socialinės globos paslaugų asmens namuose organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas, patvirtintas 2023-06-06 direktoriaus įsakymu Nr. V-170; Ukmergės socialinių paslaugų centro dienos socialinės globos ir slaugos asmens namuose paslaugų (integralios pagalbos) institucijoje organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas, patvirtintas 2023-05-25 direktoriaus įsakymu Nr. V-157 (toliau – Tvarkos aprašas paslaugoms asmenims namuose).

Rekomenduojama visus nelaimingus įvykius, susijusius su asmens sveikatos būklės pasikeitimais, asmens teisių pažeidimais, kitus neigiamų pasekmių asmeniui turėjusius įvykius įvykusius teikiant paslaugas asmens namuose taip pat registruoti Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui registracijos žurnale arba kitame jo tikslinę paskirtį atitinkančiame registre (gali būti ir skaitmeninis), o su įvykiais susijusią dokumentaciją (darbuotojų tarnybinius / informacinius pranešimus, protokolus ir kt.) saugoti vienoje byloje kartu su Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui, registracijos žurnalu. Atsižvelgiant į tai, rekomenduojama papildyti Tvarkos aprašą paslaugoms asmens namuose.		
<i>Anketos socialinės globos kokybės įsivertinimui.</i> <i>Normų 16.6 papunktyje numatyta, kad asmeniui, globėjui, rūpintojui, esant poreikiui, šeimos nariams ir artimiesiems giminaičiams, vaikui, jo tėvams (globėjui, rūpintojui) užtikrinta socialinės globos kokybė ir socialinės globos normų laikymasis, socialinės globos įstaigai nuolat teisės aktų nustatyta tvarka atliekant savo veiklos ir socialinės globos atitikties socialinės globos normoms įsivertinimą. Socialinės globos įstaiga turi pasirengusi savo veiklos ir socialinės globos atitikties socialinės globos normoms įsivertinimo tvarką ar klausimynus.</i> 7. Vertinimo metu Centras pateikė įsivertinimo klausimynus už 2022 m. bei parengtas išsamias veiklos gerinimo rekomendacijas pagal atliktus įsivertinimus, tačiau nurodė, kad neturi pasirengę atskirų ir tikslingų klausimynų / anketų socialinės globos paslaugų gavėjams, jų artimiesiems apklausti. Siekiant, kad atliekamas įsivertinimas būtų kiek įmanoma visapusiškas ir objektyvus, rekomenduotina parengti tikslingus klausimynus / anketas skirtas	Atsižvelgiant į pasikeitusius teisės aktus planuojama pasirengti naujus klausimynus bei anketas dėl socialinės globos paslaugų atitikties socialinės globos normoms. Planuojama iki 2024 m. vasario 20 d. pasitvirtinti naujas klausimynų formas ir anketas (darbuotojams, klientams ar jų artimiesiems) parengtas pagal atnaujintas socialinės globos normas. Iki 2024-03-31 planuojama atlikti gautų anketavimo duomenų ir atliktų klausimynų analizę.	Rekomendacija įgyvendinama. Centras nurodė, kad yra atnaujinamas atitikties socialinės globos normoms klausimynas bei ruošiamos anketos darbuotojams, paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems. Centras planuoja iki kovo 31 d. atlikti gautų duomenų analizę ir pasirengti įsivertinimo išvadas.

darbuotojams, paslaugų gavėjų gavėjams (pagal poreikį ir atsižvelgiant į jų sveikatos galimybes) bei jų artimiesiems. Remiantis visų įtrauktų į socialinės globos paslaugų teikimą ir gavimą asmenų nuomonių vertinimu atliekama duomenų analizė, kurios pagrindu galėtų būti teikiamos objektyvesnės atitikties socialinės globos normoms įsivertinimo išvados, siūlymai, kaip galima būtų pagerinti įstaigos veiklą ir teikiamų paslaugų kokybę.		
--	--	--

Bendra vertinimo išvada: visi Pirmo vertinimo metu nustatyti pažeidimai pašalinti.

Vyriausioji specialistė

