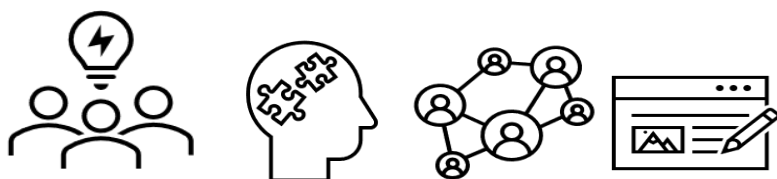


Latvija – Lietuva

POZITYVAUS AMŽĖJIMO HUB'Ų VADOVAS



2021-2027 m. Interreg VI-A Latvijos - Lietuvos programos finansuojamas projektas „Positive Ageing Hub“ (P-AgeHub) Nr. LL-00225

Hub'ų steigėjai:

VšĮ Šiaurės Lietuvos kolegija, Lietuva



Latvijos Raudonasis Kryžius, Latvija



Šiauliai,
2026

TURINYS

Įvadas.....	3
HDLB modelis ir jo įgyvendinimas <i>Positive Ageing Hub</i>	5
<i>Positive Ageing Hub</i> organizacinė valdymo struktūra.....	16
Darbuotojų funkcijos ir atsakomybės.....	18
Atvejo vadyba.....	22
Darbo su 55+ klientais strategija ir instrumentai.....	27
Savanorystės organizavimas.....	40
<i>Positive Ageing Hub</i> veiklų stebėseną ir vertinimas.....	54
Komunikacijos strategija ir viešinimas.....	59
Teisės aktai ir kiti dokumentai, taikytini <i>Positive Ageing Hub</i> veiklai.....	62
Naudingi kontaktai.....	63
Rekomendacijos veiklos tęstinumui.....	68

Ivadas



Metodinis leidinys (toliau – Vadovas, angl. *Handbook*) parengtas įgyvendinant projektą „*Positive Ageing Hub*“ (LL-00225), finansuojamą Latvijos ir Lietuvos bendradarbiavimo per sieną programos 2021–2027 m. INTERREG VI-A lėšomis pagal prioriteto „Teisinga ir įtrauki visuomenė“ programos 3.1 tikslą „Pažeidžiamų bendruomenių, mažas pajamas gaunančių namų ūkių ir socialiai pažeidžiamų grupių, įskaitant specialiųjų poreikių turinčius asmenis, socialinės ir ekonominės įtraukties skatinimas, taikant integruotas socialinių ir paramos paslaugų priemones“. Projektas įgyvendinamas Šiaurės Lietuvos kolegijos (Lietuva) ir Latvijos Raudonojo Kryžiaus (Latvija) nevyriausybinų organizacijų.

Projekto tikslas – pagerinti 55+ asmenų gyvenimo kokybę sukuriant ir išbandant Pozityvaus amžėjimo centrus (toliau – *Positive Ageing Hub*), veikiančius kaip integruotų socialinių paslaugų centrai, kuriuose 55+ asmenys galės gauti psichosocialinę pagalbą, įsitraukti į sociokultūrines, sveikatinimo ir mokymosi veiklas, vietos bendruomenės iniciatyvas ir savanorystę.

Vadove pristatomas konceptualus *Positive Ageing Hub* pagrindas – HDLB modelis, nustatomi *Positive Ageing Hub* veiklos principai, organizacinė struktūra, nubrėžiamos kompleksinių paslaugų 55+ asmenims teikimo, taikant atvejo vadybą, gairės, aptariamas savanorystės organizavimo potencialas, komunikacijos, pritraukiant suinteresuotas *Positive Ageing Hub* veikla šalis, strategijos. Vadovas taip pat pateikia *Positive Ageing Hub* veikloms reikalingų dokumentų projektus, naudingų teisės aktų ir galimų partnerysčių sąrašus. Vadovas skirtas *Positive Ageing Hub* darbuotojams, siekiant užtikrinti kokybišką HDLB modelio įgyvendinimą teikiant projekto kitose veiklose sukurtas paslaugas 55+ asmenims.

Svarbiausios sąvokos ir terminai

Positive Ageing Hub – vietos bendruomenėje veikiantis paslaugų ir integruotų veiklų centras, kuriame teikiamos tarpusavyje susietos psichosocialinės, sociokultūrinės, sveikatingumo, socialinės integracijos ir individualios pagalbos paslaugos 55+ amžiaus asmenims. Centro veikla grindžiama prieinamumo, įgalinimo, bendruomeniškumo ir dalyvavimo principais. Centro tikslas – sudaryti sąlygas 55+ amžiaus asmenims aktyviai dalyvauti bendruomenėje, stiprinti socialinius ryšius, aktyviai pasiekiant didesnę savarankiškumą ir asmeninę gerovę.

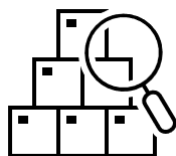
HDLB modelis, žmogaus gerovę traktuojantis kaip keturias tarpusavyje susijusias sritis: 1) materialius išteklius (turėti – *Having*); 2) prasmingą veiklą ir aktyvumą (daryti – *Doing*); 3) socialinius ryšius ir

bendruomeniškumą (mylėti – *Loving*); 4) asmens savirealizaciją ir vidinę darną (būti – *Being*). Modelio nuostata – žmogaus gerovę lemia ne tik fizinė sveikata ir materialinės gyvenimo sąlygos, bet ir galimybė kurti / palaikyti socialinius ryšius, jaustis reikalingu ir dalyvauti bendruomenės gyvenime. HDLB modelis projekte taip pat taikomas kuriant naujas paslaugas, orientuotas į visapusišką 55+ amžiaus asmenų gerovę.

55+ amžiaus klientai – tai 55 metų ir vyresni asmenys, dėl socialinių, psichologinių, sveikatos ar ekonominių aplinkybių patiriantys didesnę socialinės atskirties, socialinių ryšių ar savarankiškumo mažėjimo riziką. Šiai klientų grupei būdingas poreikis nuosekliai ir koordinuotai teikiamoms suasmenintoms, skirtingas gyvenimo sritis apimančioms paslaugoms.

Atvejo vadyba – individualizuotos pagalbos asmeniui organizavimo procesas, kurio metu įvertinama kliento situacija, nustatomi poreikiai, sudaromas Individualaus tobulėjimo planas (ang. *Personal Development Plan*), koordinuojamos jam skirtos paslaugos ir atliekama nuolatinė pažangos stebėseną. Būtent atvejo vadyba leidžia HDLB modelio sritis susieti su *Positive Ageing Hub* teikiamomis paslaugomis, užtikrinant jų ilgalaikį poveikį 55+ amžiaus klientų gerovei ir didesniai savarankiškumui.

HDLB modelis



HDLB (*Having–Doing–Loving–Being*) modelis (Allardto 1976; Hirvilammi ir Helne, 2014) yra teorinė daugiamatė žmogaus gerovės samprata. Modelis apibrėžia žmogaus gerovę kaip keturių tarpusavyje susijusių sričių / dimensijų: 1) materialųjų išteklių; 2) dalyvavimo ir veiklos; 3) socialinių ryšių; 4) emocinės gerovės bei asmeninės savirealizacijos – visumą.

HDLB modelis yra naudojamas kaip analitinė ir praktinė priemonė kompleksiskai vertinti žmogaus gerovę bei planuoti intervencijas, atliepančias ne tik materialius ar sveikatos, bet ir socialinius, psichologinius bei tapatumo poreikius. Modelis padeda visapusiškai suprasti žmogaus gerovę ir leidžia analizuoti, kaip materialūs, socialiniai ir asmeniniai veiksniai formuoja asmens gyvenimo kokybę. HDLB modelis yra tinkamas taikyti socialinių paslaugų planavime, psichosocialinių intervencijų kūrime ir bendruomenės gerovės tyrimuose, siekiant identifikuoti tas dimensijas, kurioms reikalingos tikslinės intervencijos ar kompleksiniai sprendimai. Jo esmė – pereiti nuo siauro sveikatos ar pajamų pakankamumo požiūrio į žmogaus gerovę prie holistinio gyvenimo kokybės supratimo.

HDLB modelio dimensijos:

Turėti (<i>Having</i>)	Ekonominis saugumas; materialūs ištekliai; tinkama gyvenamoji aplinka; sveikatos ir socialinių paslaugų prieinamumas; transporto ir technologinių išteklių prieiga.
Daryti (<i>Doing</i>)	Įsitraukimas į veiklas, skatinančias asmeninį augimą; profesinės, edukacinės ar savanoriškos veiklos; kasdienės rutinos stabilumas; veiklų, palaikančių fizinį ir psichologinį aktyvumą, prieinamumas.
Mylėti (<i>Loving</i>)	Socialinių ryšių kokybė; artimųjų ir bendruomenės palaikymas; emocinis saugumas; tarpusavio solidarumas; socialinis kapitalas.
Būti (<i>Being</i>)	Tapatumas ir savivertė; vidinė motyvacija; gyvenimo prasmės suvokimas; psichologinė gerovė; emocinis balansas; savirefleksija ir vertybinės orientacijos.

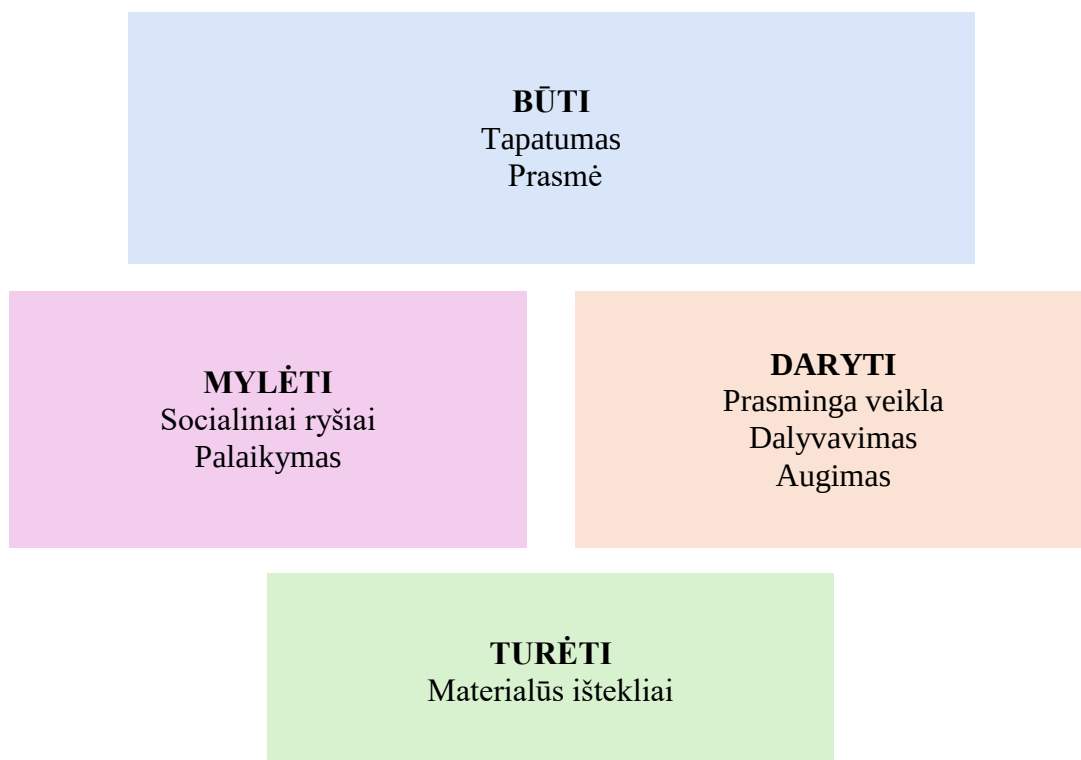
HDLB modelis suteikia aiškią struktūrą, leidžiančią socialinių paslaugų planavimą ir įgyvendinimą grįsti visapusišku 55+ amžiaus asmenų gerovės supratimu. Jis padeda atskleisti, kokie gyvenimo aspektai lemia vyresnio amžiaus žmogaus savijautą ir kokie socialinės pagalbos elementai yra būtini, norint užtikrinti tvarius, į asmenį orientuotus pokyčius. Modelis sudaro prielaidas kurti paslaugas, kurios neapsiriboja atskirų problemų sprendimu, bet apima platesnį žmogaus gerovės kontekstą. Taikant HDLB modelį, paslaugų planavimas gali būti kryptingesnis, nes remiamasi aiškia sistema, leidžiančia paslaugų teikėjams tiksliau identifikuoti, kuriose gyvenimo srityse reikalingos

intervencijos, ir suplanuoti, kaip jos turi būti derinamos tarpusavyje. Modelis padeda išvengti pavienių ar fragmentiškų paslaugų teikimo, nes nurodo būtinybę integruoti visas dimensijas. Modelio dėka socialinių paslaugų teikimas tampa nuoseklesnis ir daugiau pritaikytas individualiems 55+ amžiaus asmens poreikiams.

Teikiant socialines paslaugas HDLB modelis sustiprina atvejo vadybos veiksmingumą: atvejo vadybininkas gali nuosekliai vertinti kliento situaciją, nustatyti prioritetus ir sudaryti Individualaus tobulėjimo planą, kuriame atsispindi skirtingų žmogaus gerovės sričių sąsajos. Planas sudaro galimybes ne tik kiekvienam klientui teikti paslaugų rinkinį, bet ir kryptingą, nuosekliai koordinuojamą pagalbą, atliepiančią jo gyvenimo realijas ir ilgalaikės gerovės siekius.

HDLB modelis taip pat padeda užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę. Modelio struktūra leidžia kurti aiškius, pamatuojamus rodiklius, pagal kuriuos galima vertinti, ar paslaugos prisideda prie kliento gyvenimo kokybės gerėjimo įvairiose srityse. Modelio taikymas sudaro sąlygas vykdyti reguliarią paslaugų stebėseną, įvertinti jų poveikį ir laiku atlikti reikiamus koregavimus. Tokiu būdu užtikrinama, kad socialinių paslaugų teikimas būtų ne tik efektyvus, bet ir nuolat tobulinamas, atsižvelgiant į 55+ amžiaus klientų poreikių dinamiką.

HDLB modelio semantinė struktūra



HDLB modelio integracija *Positive Ageing Hub* veikloje padeda:

- sistemingai vertinti 55+ amžiaus klientų poreikius, neapsiribojant vien jų sveikatos aspektais;
- struktūruoti paslaugų kryptį planavimą, kad jos aprėptų visas gerovės dimensijas;
- užtikrinti paslaugų kompleksškumą, suderinant praktinę, socialinę ir emocinę pagalbą klientui;
- centro veikloje stiprinti įgalinimo ir bendruomeniškumo elementus, kurie yra esminiai pozityvaus amžėjimo veiksniai.

HDLB modelio įgyvendinimas

Misija. *Positive Ageing Hub* – tai vietos bendruomenėje veikiantis socialinių paslaugų centras, skirtas 55+ amžiaus asmenų socialinei įtraukčiai, gerovei ir aktyviam amžėjimui stiprinti. *Positive Ageing Hub* siekis – sudaryti sąlygas vyresnio amžiaus žmonėms palaikyti ir plėtoti socialinius ryšius, dalyvauti įvairiose fizinio, socialinio ir emocinio aktyvumo veiklose, gauti psichosocialinę paramą, siekti savirealizacijos bei išlaikyti savarankiškumą. *Positive Ageing Hub* veikia kaip lanksti, bendruomenės poreikiams atvira erdvė, kurioje socialinės paslaugos ir kitos veiklos organizuojamos taip, kad būtų pritraukiami įvairių kompetencijų, sveikatos būklės ir socialinės padėties 55+ amžiaus asmenys.

Klientai –amžėjantys asmenys. Amžėjantis asmuo – tai 55 metų ir vyresnis žmogus, kurio gyvenimo kokybė priklauso nuo sveikatos būklės, socialinių ryšių, ekonominio saugumo, gebėjimo dalyvauti bendruomenės veiklose ir psichologinės gerovės. Amžėjimas nėra vien biologinis procesas – jį lemia ir socialiniai, aplinkos, technologiniai bei kultūriniai veiksniai. Vyresnio amžiaus žmonėms gali būti reikalinga fizinė, psichosocialinė, socialinė arba skaitmeninė parama, padedanti palaikyti savarankiškumą, ryšius, judumą, informuotumą ir gebėjimą dalyvauti kasdienėje veikloje. Skirtingų *Positive Ageing Hub* klientų poreikiai socialinėms paslaugoms ir veikloms pateikiami toliau.

Skirtingų klientų poreikiai:

Klientų 55+ įvairovė

Poreikiai Hub aplinkai

Aktyvūs ir įsitraukę	Socialiai aktyvūs, išsilavinę, turintys daug interesų, motyvuoti mokytis ir dalyvauti asmenys	Galimybė mokyti kitus, vesti veiklas, mentorystė, kūrybinės dirbtuvės, savanorystė
Su sveikatos apribojimais	Riboto mobilumo, lėtinių ligų turintys, psichologinį ar fizinį nuovargį patiriantys asmenys	Palaikanti fizinė veikla, sveikatos edukacija, individualios konsultacijos, socialinis motyvavimas
Socialiai pažeidžiami	Vieniši, mažas pajamas turintys, izoliuoti ar socialinių ryšių stokojantys asmenys	Socialinių ryšių kūrimas, bendruomeninės veiklos, savitarpio pagalbos grupės, atvejo vadyba

Veiklos grindžiamos bendrakūros, dalyvavimo, prieinamumo ir oraus amžėjimo principais. Visų veiklų turinys formuojamas kartu su 55+ amžiaus asmenimis, orientuojantis ne į paslaugų administravimą, bet į bendrystę, užimtumą, savanorystę, bendruomeninį palaikymą ir motyvuojančią aplinką, kuri neformaliais, psichosocialiniais ir bendruomeniniais resursais stiprina amžėjančių dalyvių pasitikėjimą, motyvaciją ir gerovę.

***Positive Ageing Hub* veiklų charakteristikos:**

Atvirumas ir prieinamumas	HUB veiklos yra atviros visiems 55+ amžiaus asmenims, nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, sveikatos būklės ar gyvenimo situacijos. HUB aplinka yra fiziškai ir socialiai prieinama.
Neformalumas ir jaukumas	Skirtingai nei įprastuose socialinių paslaugų centruose, HUB kuriama neformali, saugi ir priimanti aplinka, padedanti lengviau įsitraukti.
Bendrakūra ir dalyvavimas	HUB paslaugų ir veiklų turinys formuojamas kartu su 55+ klientais, atsižvelgiant į jų interesus, idėjas ir iniciatyvas.
Veiklos įvairovė	Teikiamos socialinės, kultūrinės, edukacinės, psichosocialinės, sveikatinimo paslaugos, užtikrinamos klientų savanorystės galimybės, skirtingų kartų bendros veiklos, projektai.
Psichosocialinės paramos komponentas	HUB iniciatyvos ir veiklos praturtina formalias socialines paslaugas emociniu palaikymu, konsultacijomis, grupiniais užsiėmimais, klientų motyvavimu ir socialinių ryšių stiprinimu.
Lankstus paslaugų teikimo modelis	Socialinės paslaugos organizuojamos pagal dalyvių poreikius, be griežtų kriterijų ar procedūrų, siekiant išvengti fragmentiško, formalizuoto jų teikimo.
Bendruomeniškumo stiprinimas	HUB veikia kaip bendruomenės centras, skatinantis ryšius, savanorystę, socialinę sanglaudą ir tarpusavio pagalbą.

Politika ir procedūros. *Positive Ageing Hub* veiklos struktūra iš esmės skiriasi nuo tradicinių socialinių paslaugų centrų veiklos. *Positive Ageing Hub* orientuojasi į bendrakūrą grįstą, neformalų, psichosocialinį ir bendruomeninį vyresnio amžiaus žmonių įgalinimą, reikalaujantį personalo pasirengimo, naujų darbo metodų, lankstesnio veiklų planavimo ir ilgalaikių partnerysčių su vietos bendruomene ir organizacijomis.

Veikiant pagal HDLB modelį reikalinga suplanuoti tvarų finansavimą, partnerystes ir veiklų tęstinumą, vadovaujantis nuostata, kad *Positive Ageing Hub* veikla pirmiausiai yra prevencinė, siekianti išlaikyti 55+ asmenų savarankiškumą ir gerovę. Bendros HDLB modelio įgyvendinimo politikos ir procedūrų vadybinės kryptys yra šios:

- Užtikrinti, kad visos organizuojamos veiklos ir teikiamos paslaugos apimtų visas HDLB dimensijas.
- Sustiprinti partnerystes su vietos savivalda, sveikatos priežiūros įstaigomis ir NVO.
- Kurti nuoseklią komunikacijos ir informavimo sistemą 55+ amžiaus klientų grupei.
- Įtvirtinti paslaugų ir veiklų bendrakūros procesus, įtraukiant tikslinę 55+ amžiaus klientų grupę.
- Plėtoti savanorištes infrastruktūrą, įtraukiant skirtingų kartų atstovus.

HDLB modelio įgyvendinimo politika ir procedūros Šiaurės Lietuvos kolegijoje: 1) *Positive Ageing Hub* pozicionuoti kaip mokymosi, saviugdos ir bendruomenės aktyvinimo centrą; 2) integruoti 55+ asmenų neformalų švietimą su sveikatinimo ir kultūrinėmis veiklomis; 3) vystyti skirtingų kartų partnerystes; 4) taikyti inovatyvias socialinių paslaugų teikimo formas ir metodus (pvz., atvejo vadybą, dirbtuves, laboratorijas ir pan.); 5) įgalinti kolegijos darbuotojų kompetencijas psichosocialiniam 55+ klientų palaikymui ir atvejo vadybai.

HDLB dimensija	Politikos įgyvendinimo kryptis	Priemonės ir veiklos
Turėti	Užtikrinti, kad vyresnio amžiaus asmenys turėtų galimybę gauti būtiną informaciją, praktinius išteklius, paslaugas ir saugią, jų poreikiams pritaikytą aplinką. Aplinka be barjerų, patogi, informatyvi ir lengvai pasiekama.	Informacinių konsultacijų taškai (paslaugų tinklas, socialinės paramos galimybės). Pagalba naudojant skaitmenines priemones. Sveikatos prevencijos ir informacinių paskaitų erdvės. Fiziškai prieinamos ramybės erdvės, socialinės zonos, privatus konsultacijų kambarys.
Daryti	Sudaryti sąlygas prasmingai, aktyviai ir įvairiapusei veiklai, padedančiai palaikyti fizinį, socialinį ir emocinį aktyvumą.	Kūrybinės dirbtuvės (rankdarbiai, menas, mezgimas). Fizinis aktyvumas (judesio užsiėmimai,

HDLB dimensija	Politikos įgyvendinimo kryptis	Priemonės ir veiklos
	Veiklas lanksčiai pritaikyti skirtingai 55+ klientų parengčiai ir gebėjimams.	šokiai, joga, žaidybinės veiklos). Mokymosi visą gyvenimą programos. Savanorystės ir tarpusavio pagalbos veiklos. Įgūdžių stiprinimo dirbtuvės (technologijos, finansų valdymas).
Mylėti	Stiprinti socialinius ryšius, bendruomeninę sąveiką ir tarpusavio pagalbą. Užtikrinti jaukią aplinką, kurioje klientai gali megzti ryšius, dalintis patirtimis ir jaustis bendruomenės dalimi.	Skirtingų kartų renginiai ir programos. Socialinių ryšių stiprinimo klubai. Pokalbių ir savitarpio palaikymo grupės. Neformalaus bendravimo zonos, atviri klubai.
Būti	Sudaryti sąlygas asmeninei savirealizacijai, vidinei darnai ir tapatybės palaikymui. Aktualizuoti gyvenimo patirtis ir suteikti erdvės refleksijai, kūrybai ir ūgties tęstinumui.	Refleksijos ir ramybės zona. Gyvenimo istorijų rašymas, atminties gerinimo dirbtuvės. Diskusijų klubai ir pasaulėžiūros seminarai. Kūrybinės saviraiškos veiklos (muzika, literatūra, fotografija, šokiai). Lyderystės ir savęs pažinimo dirbtuvės.

HDLB modelio įgyvendinimo politika ir procedūros Latvijos Raudonajame Kryžiuje: 1) integruoti *Positive Ageing Hub* veiklas į humanitarinės pagalbos ir bendruomeninių paslaugų tinklą; 2) *Positive Ageing Hub* veiklose įvesti savanorystę pagal Raudonojo Kryžiaus standartus; 3) sustiprinti darbuotojų psichosocialinės pagalbos kompetencijas ir prieinamumą; 4) užtikrinti atvirą ir nediskriminacinę *Positive Ageing Hub* aplinką pažeidžiamiems asmenims; 5) pagal galimybes orientuoti veiklą į sveikatos edukaciją, socialinių ryšių stiprinimą ir pagalbos koordinavimą.

Dimensija	Politikos įgyvendinimo kryptis	Priemonės ir veiklos
Turėti	Užtikrinti, kad 55+ amžiaus asmenys turėtų prieigą ne tik prie	Informacinių konsultacijų punktas (socialinė pagalba, parama, paslaugų nukreipimas).

Dimensija	Politikos įgyvendinimo kryptis	Priemonės ir veiklos
	būtinų humanitarinių, bet ir socialinių ir sveikatos informacinių išteklių.	Skaitmeninio raštingumo palaikymas ir technologijų naudojimo pagalba. Fizinės prieigos gerinimas: pažymėtos erdvės, visiems prieinama / bebarjerė aplinka, poilsio zonos.
Daryti	Sudaryti sąlygas reguliariam fiziniam aktyvumui ir socialiniam dalyvavimui. Pritaikyti veiklas skirtingo fizinio pajėgumo ir motyvacijos dalyviams.	Judesio, mankštų ir sveikatinimo veiklos. Dalyvavimas Raudonojo Kryžiaus savanoriškose veiklose. Maisto paruošimo, higienos, buities įgūdžių edukacija. Užimtumo ir rankdarbių dirbtuvės.
Mylėti	Kurti HUB kaip bendruomeniškumą stiprinančią, socialinę izoliaciją mažinančią erdvę, kurioje svarbiausia – tarpusavio palaikymas, saugumas ir priklausymo bendruomenei jausmas.	Bendruomeniniai renginiai. Socializacijos klubai ir pokalbių grupės. Parama vienišiams, izoliacijoje gyvenantiems asmenims grupės. Draugiškos aplinkos kūrimas: kavos / arbatos popietės, atviros bendravimo zonos.
Būti	Sudaryti galimybes savirealizacijai ir asmens gerovės stiprinimui.	Emocinės savijautos gerinimo užsiėmimai (streso valdymas, atsipalaidavimas). Gyvenimo istorijų pasakojimo ar rašymo veiklos. Kūrybinės saviraiškos užsiėmimai (muzika, tapyba, rankdarbiai). Individualios motyvacinės konsultacijos. Ramybės ir refleksijos erdvės įrengimas.

HUB paslaugų samprata. *Positive Ageing Hub* paslaugos traktuojamos ne kaip vienkartiniai ar formalūs sprendimai, bet kaip tęstinis procesas, apimantis kliento poreikių vertinimą, tikslų nustatymą, pagalbos planavimą ir dalyvavimo palaikymą. 55+ amžiaus klientas šiame procese laikomas ne paslaugos gavėju, bet bendrakūrėju, dalyvaujančiu individualizuojant paslaugas ir veiklų turinį, gaunančiu grįžtamąjį ryšį, stiprinantį jo įtrauktį į paslaugų vartojimą ir proceso poveikumą.

Positive Ageing Hub paslaugų turinys formuojamas vadovaujantis nuostata, kad socialinė paslauga yra profesionalių ir / arba bendruomeninių veiklų visuma, skirta palaikyti ir stiprinti 55+ amžiaus asmenų sveikatą, gerovę, socialinį dalyvavimą ir savarankiškumą. Paslaugos kuriamos taip, kad atlieptų individualius 55+ amžiaus žmonių poreikius, gebėjimus ir gyvenimo aplinkybes, laikantis orumo, savarankiškumo ir į asmenį orientuoto socialinio darbo principų. Paslaugų teikimas orientuojamas į pagalbą 55+ klientui, jo informavimą, konsultavimą, psichosocialinę paramą, mokymą(si) ir galimybes prasmingai dalyvauti pa(si)rinktose veiklose.

***Positive Ageing Hub* paslaugų savybės:**

Bendra paslaugos savybė		Raiška HUB
Neapčiuopiamumas	Paslaugos yra patirtys ir procesai, kurių negalima fiziškai paliesti ar sukaupti.	Emocinės gerovės stiprinimas. Psichosocialinė parama. Grupiniai ir individualūs užsiėmimai. Dalyvių savijautos ir socialinių ryšių pokyčių stebėseną.
Kliento dalyvavimas	Paslauga sukurama per tiesioginį kliento įsitraukimą, sąveiką ir bendradarbiavimą.	Bendrakūra veiklų planavime. Aktyvus dalyvavimas. Grįžtamasis ryšys ir idėjų teikimas. Savanorystė.
Empatiškumas	Paslaugos teikėjo gebėjimas suprasti ir reaguoti į kliento emocinę, socialinę ir sveikatos socialinius poreikius. situaciją.	Individualus dėmesys ir aktyvus klausymasis. Paslaugų pritaikymas pagal sveikatos ir Emocinės paramos kultūra. Ilgalaikio pasitikėjimo kūrimas.
Kintamumas	Paslaugų kokybė ir forma gali kisti priklausomai nuo teikėjo, situacijos ar kliento poreikių.	Veiklų rezultatų įvairovė. Individualizuotos programos. Skirtingi veiklų fasilitatorių stiliai. Kultūrinių ir socialinių kontekstų integravimas.
Neatskiriamumas	Paslaugos teikimas ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu, o rezultatas priklauso	Gyvos konsultacijos, dirbtuvės, diskusijos. Užsiėmimai, vykstantys čia ir dabar, su dalyvių įsitraukimu.

Bendra paslaugos savybė	Raiška HUB
nuo kliento ir teikėjo sąveikos.	Dalyvių ir specialistų sąveika lemia paslaugos kokybę.
Nekaupiamumas	Mažų grupių pagal poreikius formavimas. Mišrus veiklų organizavimas: kontaktinis, nuotolinis, išvažiuojamasis. Lankstūs tvarkaraščiai. Veiklų pritaikymas kliento būklės pokyčiams ar sezonams.
Fiziniai įrodymai	Fiziniai elementai, leidžiantys 55+ amžiui draugiška, estetiška ir funkcionali aplinka. vertinti paslaugos kokybę, nors pati paslauga yra Aiškus erdvių žymėjimas ir patogė navigacija. nemateriali. Moderni įranga ir priemonės. Profesionali, pasitikėjimą kelianti darbuotojų komanda.

HBL modeliu grindžiamų paslaugų teikimo etapai. *Positive Ageing Hub* socialinės paslaugos teikiamos, vadovaujantis HDLB modelio tarpusavyje susijusiomis dimensijomis / sritimis, t. y., dėmesys kreipiamas į: 1) materialųjų ir praktinių išteklių suteikimą (*turėti*), 2) prasmingą veiklą ir aktyvų dalyvavimą (*daryti*), 3) socialinių ryšių palaikymą ir bendruomeniškumo plėtojimą (*mylėti*), 4) asmeninį tobulėjimą ir vidinę darną (*būti*).

Paslaugų teikimas yra nuoseklus ir orientuotas į procesą, kuris pradedamas kliento poreikių išsiaiškinimu ir jam skirtų paslaugų, pagal **Individualaus tobulėjimo planą** prieinamumo užtikrinimu. Toliau, taikant atvejo vadybą, pereinama prie nuolatinio 55+ kliento įsitraukimo palaikymo ir sistemingos gaunamų paslaugų kokybės stebėsenos. Tokios sekos dėka *Positive Ageing Hub* tampa saugia bendruomeniška aplinka, kurioje dalyviai gauna emocinį palaikymą, kuria socialinius ryšius ir išlaiko savarankiškumą.

***Positive Ageing Hub* paslaugų etapai:**

1. Pasirengimas

- Paslaugomis suinteresuotųjų šalių konsultacijų vykdymas, 55+ klientų poreikių nustatymas ir galimų paslaugų sąrašo sudarymas.
- Bendrakūros dirbtuvės su 55+ klientais, paslaugų teikėjais ir bendruomenės atstovais suderinant visų lūkesčius ir prioritetus

2. Informavimas	● Daugiakanalė komunikacijos strategija, informuojant apie HUB paskirtį, veiklą ir teikiamas paslaugas. ● Tradicinių medijų, skaitmeninių platformų, partnerystės su vietos organizacijomis, bendruomeninių renginių naudojimas pasiekiant skirtingas 55+ klientų grupes.
3. Konsultavimas ir orientavimas	● Išsamios ir prieinamos informacijos apie HUB paslaugas, jų tvarkaraščius ir dalyvavimo galimybes sklaida potencialiems klientams. ● Darbuotojų / savanorių, kurie veiks kaip HUB gidai, paskyrimas. ● Pažintinės HUB ekskursijos, įvadiniai užsiėmimai ir klausimų – atsakymų sesijos 55+ klientų grupėms.
4. Įtraukimas ir paslaugų teikimas	● Individualių poreikių vertinimas ir individualių tobulėjimo planų rengimas, taikant atvejo vadybą. ● HUB paslaugų teikimas taikant HDLB modelį. ● Nuolatinė komunikacija, pažangos stebėseną ir veiklų pritaikymas besikeičiantiems 55+ klientų poreikiams.
5. Grįžtamasis ryšys ir vertinimas	● Sistemingas grįžtamojo ryšio rinkimas (apklausos, interviu, 55+ klientų dalyvavimo paslaugose stebėjimas). ● Pasitenkinimo paslaugomis lygio, paslaugų veiksmingumo ir jų atitikties 55+ klientų poreikiams vertinimas. ● Darbuotojų kompetencijų stiprinimas ir paslaugų tobulinimas.
6. Ilgalaikių ryšių kūrimas	● Nuolatinio ryšio su 55+ klientais kūrimas ir palaikymas (naujienlaiškiai, alumnų veiklos, kvietimai į tęstinius renginius). ● 55+ klientų indėlio pripažinimas ir bendruomeniškumo stiprinimas. ● Pakartotinis 55+ klientų įtraukimas ir savanorystė, siekiant kurti ilgalaikį ryšį su HUB bendruomene.

Positive Ageing Hub organizacinė valdymo struktūra



Positive Ageing Hub valdymo struktūra formuojama pagal HDLB modelio logiką, pagrindžiančią, kad 55+ asmens gerovę lemia keturi tarpusavyje susiję komponentai: materialūs ir praktiniai ištekliai, prasminga veikla, socialiniai ryšiai ir savirealizacija. *Positive Ageing Hub* organizacinė struktūra turi užtikrinti, kad kiekviena iš šių dimensijų būtų apimama atskirame veiklos bloke, o darbuotojų atsakomybės būtų aiškiai priskiriamos kiekvienam iš modelio komponentų.

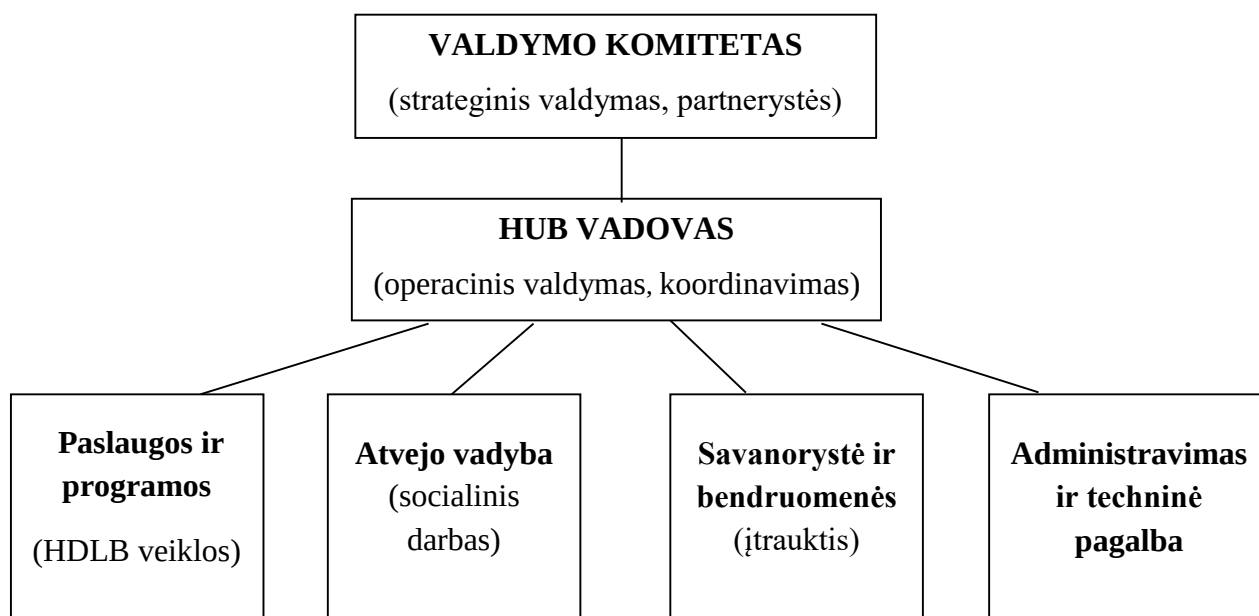
55+ klientams teikiamos paslaugos turi būti amžiui draugiškos, integruotos, orientuotos į savarankiškumo palaikymą, prieinamos ir paremtos bendruomenės ištekliais, dalyvių įgalinimu ir bendrakūra, todėl *Positive Ageing Hub* organizacinė valdymo struktūra ne hierarchinė, o matricinė, leidžianti paslaugas teikti lanksčiai, pritaikant jas individualiems poreikiams, sudarant sąlygas bendradarbiauti skirtingų sričių specialistams, įtraukti savanorius ir bendruomenę.

Optimaliai veikiančiame *Positive Ageing Hub* reikia turėti šiuos veiklos komponentus: 1) valdymą; 2) programų ir paslaugų organizavimą; 3) klientų ir psichosocialinės paramą (atvejo vadybą), 4) savanorystę, bendruomenės ryšius ir komunikaciją; 5) administracinę ir techninę pagalbą.

Komponentas	Darbuotojai	Veiklos
1. Valdymas	HUB vadovas Priežiūros komitetas (organizacijos vadovai, partneriai, 55+ klientų atstovai)	• HUB strategijos formavimas. • Veiklų atitikties HDLB modeliui užtikrinimas. • Finansavimo, partnerystės ir kokybės priežiūra. • Pažangos analizė.
2. Paslaugų ir programų organizavimas	Programų koordinatorius	• Paslaugų planavimas pagal HDLB dimensijas. • Paslaugų tvarkaraščio ir prieinamumo užtikrinimas. • Mokymų, dirbtuvių ir renginių koordinavimas. • Bendradarbiavimas su paslaugų teikėjais ir ekspertais.
3. Atvejo vadyba	Atvejo vadybininkas Socialinis darbuotojas Psichologas	• Individualių poreikių vertinimas. • Individualaus tobulėjimo plano sudarymas • Nukreipimas į socialines, sveikatos ar paramos

Komponentas	Darbuotojai	Veiklos
		paslaugas. • Psichosocialinė parama ir stebėseną. • Klientų saugumo ir orumo užtikrinimas.
4. Savanorystė, bendruomenės įtraukimas ir komunikacija	Savanorių koordinatorius Viešųjų ryšių specialistas	• Savanorių pritraukimas, mokymas ir koordinavimas. • Bendruomenės renginių organizavimas. • Partnerystės kūrimas ir palaikymas. • Socialinės rizikos mažinimo iniciatyvų kūrimas. • Informavimo kampanijos 55+ klientų grupei.
5. Administracinė ir techninė pagalba	Administratorius Techninės priežiūros darbuotojas Finansų specialistas	• Klientų registracija ir informavimas. • Patalpų, įrangos ir logistikos priežiūra. • Dokumentacijos ir išteklių valdymas. • Biudžeto ir projekto finansų administravimas.

HUB organizacinė valdymo struktūra



Darbuotojų funkcijos ir atsakomybės



Efektyvus *Positive Ageing Hub* veikimas užtikrinamas aiškia darbuotojų struktūra, kuri atitinka kiekvieną iš pagrindinių veiklos komponentų ir sudaro sąlygas nuosekliai įgyvendinti HDLB modelio principus. Kadangi *Positive Ageing Hub* teiks integruotas, į 55+ asmenį orientuotas ir bendruomeniškumu grįstas paslaugas, būtina užtikrinti, kad darbuotojų komanda apimtų šias kompetencijų sritis: strateginį valdymą, socialinių paslaugų ir programų organizavimą, individualią pagalbą ir atvejo vadybą, savanorystę bei bendruomenės įtraukimą, veiklos administravimą. Toks kompetencijų struktūravimas leidžia padengti visas vyresnio amžiaus asmenų gerovės dimensijas, stiprinti 55+ klientų motyvaciją ir socialinius ryšius, užtikrinti teikiamų paslaugų prieinamumą ir kokybę bei sudaryti prielaidas *Positive Ageing Hub* veiklos tvarumui.

HUB darbuotojų veikla ir atsakomybės:

	Veikla	Atsakomybės
HUB vadovas	• Koordinuoja HUB veiklą. • Sudaro HUB veiklų planus pagal HDLB modelį. • Organizuoja darbuotojų ir savanorių darbą. • Palaiko ryšius su partneriais, projekto komanda, kitomis organizacijomis.	• Užtikrinti veiklų kokybę ir atitiktį projekto tikslams. • Valdyti biudžetą ir resursus. • Rengti ataskaitas priežiūros komitetui. • Užtikrinti saugią ir prieinamą aplinką 55+ asmenims.
Programų koordinatorius	• Planuoja ir organizuoja edukacines, kultūrines, sveikatinimo ir kūrybines paslaugas / veiklas. • Kuria ir derina tvarkaraščius. • Bendradarbiauja su paslaugų teikėjais.	• Užtikrinti, kad paslaugos būtų pritaikytos 55+ klientų poreikiams ir galimybėms. • Užtikrinti paslaugų kokybę ir veiklų nuoseklumą. • Dokumentuoti rezultatus ir teikti grįžtamąją informaciją HUB vadovui.
Atvejo vadybininkas	• Atlieka kliento poreikių vertinimą. • Sudaro klientų individualaus tobulėjimo planus.	• Užtikrinti 55+ klientų saugumą, orumą ir konfidencialumą. • Stebėti kliento pažangą ir koreguoti

	• Nukreipia klientus į papildomas socialines, sveikatos ar paramos paslaugas. • Teikia psichosocialinę paramą.	- individualaus tobulėjimo planą. • Bendradarbiauti su paslaugų teikėjais ir veiklų organizatoriais. • Vesti atvejo vadybos dokumentaciją.
Savanorių koordinatorius	• Kuria savanorystės programas. • Pritraukia, atrenka ir apmoko savanorius. • Koordinuoja savanorių veiklą. • Užtikrina savanorių motyvaciją ir įsitraukimą.	• Užtikrinti savanorių pasirengimą ir veiklos kokybę. • Tvarkyti savanorystės dokumentus. • Kurti savanorių išlaikymo ir pripažinimo sistemą.
Bendruomenės ryšių ir komunikacijos specialistas	• Įgyvendina komunikacijos kampanijas. • Informuoja 55+ klientus apie HUB veiklas. • Palaiko partnerystes. • Organizuoja bendruomenės renginius.	• Užtikrinti aiškią ir veiksmingą informacijos sklaidą. • Didinti HUB žinomumą ir įtraukti naujus dalyvius. • Kurti informavimo priemonės ir viešinimo turinį.
Administratorius	• Registruoja 55+ klientus ir teikia pirminę informaciją. • Tvarko dokumentus ir duomenis. • Organizuoja patalpų ir resursų rezervavimą.	• Užtikrinti sklandų 55+ klientų aptarnavimą. • Tiksliai ir laiku tvarkyti dokumentaciją. • Palaikyti HUB kasdienę logistiką.
Techninės priežiūros darbuotojas	• Užtikrina aplinkos tvarką ir saugumą. • Prižiūri patalpas, įrangą ir baldus. • Atlieka smulkius techninius darbus.	• Užtikrinti HUB infrastruktūros priežiūrą. • Užtikrinti erdvių pritaikymą vyresnio amžiaus dalyviams. • Operatyviai spręsti techninius nesklandumus.

Darbuotojų pareiginiai aprašai

HUB VADOVAS

Pareigybės paskirtis	Vadovauti HUB veiklai; užtikrinti projekto LL-00225 tikslų įgyvendinimą, HDLB modelio integraciją ir paslaugų kokybę.
Pagrindinės funkcijos	• Strateginis ir taktinis planavimas. • HUB veiklos koordinavimas. • Darbuotojų veiklos paskirstymas, metodinė pagalba. • Partnerystės su NVO, sveikatos ir kitomis įstaigomis. • Stebėsenos rodiklių analizė, ataskaitų rengimas. • HUB aplinkos prieinamumo ir saugumo užtikrinimas.
Atsakomybės sritys	HUB veiklos kokybė; darbuotojų veikla; išteklių valdymas; veiklos teisėtumas.
Rezultatų rodikliai	Įvykdyti planai; dalyvių įsitraukimas; partnerysčių plėtra; veiklos tęstinumo užtikrinimas.

PROGRAMŲ KOORDINATORIUS

Pareigybės paskirtis	Organizuoti edukacines, sveikatinimo, sociokultūrines ir bendruomenines veiklas pagal HDLB modelio logiką ir projekto LL-00225 tikslus.
Pagrindinės funkcijos	• Programų ir tvarkaraščių sudarymas. • Užsiėmimų ir renginių organizavimas. • Bendradarbiavimas su ekspertais, paslaugų teikėjais, lektoriais. • Dalyvių poreikių analizė. • Veiklų kokybės priežiūra.
Atsakomybės sritys	Programų įgyvendinimas; dalyvių informavimas; HUB veiklos kokybė.
Rezultatų rodikliai	Dalyvių įsitraukimas; programų kokybės vertinimai; laiku įgyvendinti planai.

ATVEJO VADYBININKAS

Pareigybės paskirtis	Vertinti 55+ klientų poreikius, rengti individualaus tobulėjimo planus ir koordinuoti jų įgyvendinimą
Pagrindinės funkcijos	• Kliento situacijos vertinimas. • Individualaus tobulėjimo planų rengimas ir įgyvendinimo koordinavimas. • Psichosocialinė parama.

- Paslaugų tinklo koordinavimas.
- Pažangos stebėseną.

Atsakomybės sritys	Kliento saugumas; duomenų tikslumas individualaus tobulėjimo plano vykdymo priežiūra.
Rezultatų rodikliai	Kliento savijautos gerėjimas; izoliacijos sumažėjimas; individualaus tobulėjimo planų rezultatai.

SAVANORIŲ KOORDINATORIUS

Pareigybės paskirtis	Organizuoti savanorių pritraukimą, mokymą, veiklų planavimą ir savanorystės stiprinimą.
Pagrindinės funkcijos	• Savanorių atranka. • Mokymai ir instruktažai. • Veiklų koordinavimas. • Motyvacinių sistemų kūrimas. • Dokumentacijos tvarkymas.
Atsakomybės sritys	Savanorių veiklos kokybė; sauga; dokumentacija.
Rezultatų rodikliai	Augantis savanorių skaičius; išlaikymo rodikliai; savanorių pasitenkinimas.

KOMUNIKACIJOS SPECIALISTAS

Pareigybės paskirtis	Įgyvendinti HUB komunikacijos strategiją, vykdyti informacijos sklaidą, koordinuoti partnerių informavimą.
Pagrindinės funkcijos	• Komunikacijos strategijos ir planų rengimas. • Socialinių tinklų administravimas. • Informacinės medžiagos rengimas. • Viešųjų ryšių kampanijų organizavimas. • Ryšių su žiniasklaida palaikymas.
Atsakomybės sritys	Informacijos tikslumas; komunikacijos kokybė; HUB įvaizdis.
Rezultatų rodikliai	HUB matomumo augimas; pasiekiamumo rodikliai; komunikacijos efektyvumas.

Atvejo vadyba



Atvejo vadyba teikiant socialines paslaugas taikoma kaip nuoseklus, struktūruotas ir individualizuotas pagalbos organizavimo procesas, kurio tikslas – visapusiškai įvertinant asmens situaciją, nustatyti pagalbos jam poreikį ir koordinuoti skirtingų paslaugų teikimą taip, kad būtų pasiekti geriausi rezultatai.

Integruota į *Positive Ageing Hub* veiklą atvejo vadyba užtikrina, kad kiekvieno 55+ kliento situacija būtų įvertinta asmeniškai ir sistemiškai – analizuojant materialius išteklius, dalyvavimo galimybes, socialinių ryšių stiprumą ir asmens emocinės gerovės aspektus. Taikant atvejo vadybą sudaromos sąlygos derinti sociokultūrinės veiklas, psichologinę paramą, sveikatinimo iniciatyvas, informavimą ir socialinės pagalbos paslaugas. Atvejo vadyba taip pat sudaro galimybes 55+ klientui aktyviai dalyvauti sprendžiant savo situaciją, užtikrina ne tik paslaugų prieinamumą, bet ir jų nuoseklumą bei tikslingumą,

HDLB modelis sustiprina atvejo vadybos metodą, suteikdamas analitinę struktūrą, leidžiančią atvejo vadybininkui kokybiškai vertinti ir planuoti pagalbą keturiuose tarpusavyje susijusiose asmens gerovės dimensijose. Atvejo vadyba *Positive Ageing Hub* tampa ne tik paslaugų koordinavimo praktika, bet ir konceptualių požiūriu į vyresnio amžiaus žmogaus gerovę, leidžiančiu tiksliau identifikuoti, kurioms sritims – materialių išteklių, veiklos, socialinių ryšių ar emocinės gerovės – reikalingos intervencijos. Ji užtikrina, kad pagalba būtų orientuota į ilgalaikį 55+ kliento savarankiškumo augimą, socialinės įtraukties stiprinimą ir gyvenimo kokybės gerėjimą.

Atvejo vadybos etapai:

Etapas	Paskirtis	Veiksmai
1. Pirminis kontaktas ir poreikių identifikavimas	Nustatyti kliento situacijos ypatumus ir pirminius poreikius.	• Veda pirminį interviu. • Identifikuoja rizikas ir skubius poreikius. • Įvertina kliento motyvaciją ir galimybes dalyvauti veiklose / paslaugose.

Etapas	Paskirtis	Veiksmai
2. Informacijos tikslinimas ir situacijos analizė	Surinkti papildomus duomenis iš institucijų ir kliento aplinkos.	• Gavus sutikimus ir vadovaujantis BDAR renka informaciją iš partnerių ir artimųjų. • Vertina ankstesnes paslaugas ir jų efektyvumą. • Identifikuoja dubliuojamus ar trūkstamus resursus.
3. Visapusiškas vertinimas	Atlikti struktūruotą, daugiaplanį kliento situacijos vertinimą.	• Atlieka vertinimą pagal HDLB dimensijas. • Naudoja testus, klausimynus, pokalbio metodus. • Suformuluoja pagrindines intervencijų kryptis.
4. Individualaus tobulėjimo plano sudarymas	Nustatyti tikslus ir priemones kliento gerovei stiprinti.	• Nustato ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus. • Parenka HUB ir išorės paslaugas. • Aptaria su klientu plano įgyvendinimą.
5. Pagalbos koordinavimas	Užtikrinti nuoseklų paslaugų teikimą ir motyvacinį palaikymą.	• Tarpininkauja tarp paslaugų teikėjų. • Stebi kliento dalyvavimą veiklose. • Sprendžia iškilusias problemas.
6. Stebėsena ir peržiūra	Vertinti kliento pažangą ir tikslų įgyvendinimą.	• Analizuoja kliento pažangos rodiklius. • Renka grįžtamąjį ryšį. • Atnaujina planą.
7. Individualaus tobulėjimo plano užbaigimas ir perėjimo palaikymas	Užtikrinti tvarų kliento perėjimą į savarankiškumo etapą.	• Atlieka baigiamąjį vertinimą. • Nukreipia į tolesnes veiklas ar bendruomeninius resursus.

HDBL modelio integravimas į atvejo vadybos etapus:

PIRMAS ETAPAS: INTERVIU – pirminės informacijos apie klientą rinkimas

Paskirtis: *suprasti 55+ asmens poreikius, gyvenimo situaciją, iššūkius ir resursus, remiantis HDLB modeliu.*

Veiksmai:

- **Surinkti pagrindinę informaciją apie klientą:**
 - vardas, pavardė, adresas, kontaktai, amžius
 - sveikatos būklė (bendrai bruožais), kasdieniai poreikiai
 - socialinė situacija (gyvena vienas / su šeima)
- **Užduoti situacinius klausimus**, susijusius su kliento emocine būkle, pvz.:
 - „Kas paskatino jus šiuo metu kreiptis į *Positive Ageing Hub*?
 - „Kaip šiandien jaučiatės – fiziškai ir emociškai?“
- **Identifikuoti poreikius**, pvz.:
 - „Kokie yra jūsų didžiausi rūpesčiai artimiausiomis savaitėmis?“
 - „Kurioje srityje labiausiai norėtumėte pokyčio?“
- **Identifikuoti paramos sistemą**, pvz.:
 - „Kokiais žmonėmis, resursais ar institucijomis galite pasikliauti?“
 - „Ar turite šeimos narių ar draugų, kurie padeda?“
- **Pateikti klientui įsivertinimo testą / testus**
- **Surinkti papildomą informaciją iš šeimos narių** (jei klientas sutinka):
 - apie palaikymą
 - apie resursus ir pagalbą

ANTRAS ETAPAS: TYRIMAS – papildomos informacijos apie klientą rinkimas

Paskirtis: *surinkti papildomą informaciją identifikuojant klientui prieinamus išteklius.*

Veiksmai:

- **Peržiūrėti vidinę organizacijos informaciją:**
 - ar klientas anksčiau naudojosi paslaugomis
 - kokie ankstesni įrašai / vertinimai
- **Surinkti informaciją iš kitų institucijų ar paslaugų teikėjų**, pvz.:
 - NVO
 - socialinių paslaugų centrų
 - psichologinės pagalbos įstaigų
- **Jei reikalinga, pateikti oficialias informacijos užklausas įstaigoms:**
 - socialinių paslaugų, paramos institucijų įrašams
 - vadovautis BDAR
- **Susisiekti su paslaugų teikėjais, iš kurių klientas nurodė gavęs pagalbą:**
 - patikrinti paslaugų turinį
 - tęstinumo galimybes
 - dubliavimo prevenciją

TREČIAS ETAPAS: VERTINIMAS – kliento situacijos vertinimas

Paskirtis: visapusiškai įvertinti 55+ asmens situaciją, poreikius ir HUB galimybes jam teikti paslaugas pagal HDLB modelį.

Veiksmi:

- Peržiūrėti pirminio interviu su klientu užrašus
- Atlikti situacijos vertinimą
- Peržiūrėti rezultatus ir integruoti juos į rengiamą Individualaus tobulėjimo planą
 - nustatyti, kurios sritys pagal HDLB modelį stipriausios / silpniausios
 - susieti rezultatus su intervencijos prioritetais

KETVIRTAS ETAPAS: ITP rengimas ir įgyvendinimas

Paskirtis: parengti kliento poreikius ir Hub galimybes atitinkantį Individualaus tobulėjimo planą ir jį įgyvendinti.

Veiksmi:

- **Prioretizuoti 55+ kliento poreikius pagal skubumą, taikant HDLB modelį:**
 - *TURĖTI (Having)* – saugumas, sveikata, finansinis stabilumas, pagrindiniai poreikiai
 - *DARYTI (Doing)* – veiklos, struktūra, užimtumas, mokymasis
 - *MYLĖTI (Loving)* – ryšiai, palaikymas, bendruomenė
 - *BŪTI (Being)* – psichologinė gerovė, savirealizacija, tapatumas
- **Suderinti kliento poreikius su vidiniais ir išoriniais resursais, pvz.:**
 - HUB'Ų vidinėmis programomis
 - Bendruomeninėmis paslaugomis, partneriais, socialinių paslaugų centrų teikiamos paslaugomis
- **Parenti reikalingų išteklių ir kontaktų sąrašą**, kuris bus reikalingas kliento identifikuotiems poreikiams ir tikslams įgyvendinti (pagal HDLB modelio sritis)
- **Parengti rekomendacijas ir kartu su klientu Individualaus tobulėjimo planą**, įtraukiant:
 - trumpalaikius ir ilgalaikius tikslus
 - pasirinktas HDLB modelio dimensijas, kuriose siekiama pokyčio
 - kliento stiprybes ir resursus
- **Kartu su klientu sudaryti veiksmų planą**, reikalingą *Individualaus tobulėjimo plano* įgyvendinimui. Plane nurodomi kontaktai, parinktos programos, konsultaciniai susitikimai ir kt.).
- **Sukurti kliento užduočių, tikslų, veiklų sėkmės rodiklius**, įskaitant:
 - veiklų grafiką
 - sutarimus dėl atsakomybės
 - matuojamus rodiklius pagal HDLB modelio dimensijas

- **Užbaigti Individualaus tobulėjimo planą ir suderinti rekomendacijas**, prireikus pateikti tvirtinimui arba kitoms dalyvaujančioms organizacijoms
- **Paašškinti klientui jo užduotis**, užtikrinant, kad jis supranta:
 - ką daryti
 - kaip daryti
 - kada daryti
 - kokia parama jam suteikiama
- **Nuolat palaikyti ryšį su klientu ir sekti Individualaus tobulėjimo plano įgyvendinimo progresą** padedant jam išlikti įsitraukusiam ir motyvuotam

PENKTAS ETAPAS: Individualaus tobulėjimo plano peržiūra ir vertinimas

Paskirtis: *kliento pažangos peržiūra ir vertinimas numatant tolimesnius veiksmus.*

Veiksmai:

- **Peržiūrėti kliento pažangą**, kokie tikslai pasiekti, ar uždaviniai realizuoti tinkamai, kokie pokyčiai įvyko, ar ir kokia 55+ klientui reikalinga papildoma pagalba
- **Parengti ir pateikti galutinės Individualaus tobulėjimo plano peržiūros ataskaitą**, akcentuojant:
 - pasiektus tikslus
 - nepasiektus tikslus
 - naujus tolimesnius žingsnius, jei jie reikalingi

ŠEŠTAS ETAPAS: Individualaus tobulėjimo plano vykdymo pabaiga

Paskirtis: *užbaigti Individualaus tobulėjimo plano vykdymą ir padėti 55+ klientui pereiti į kitą etapą.*

Veiksmai:

- **Turėti baigiamąjį pokalbį su klientu**, siekiant:
 - užtikrinti jo sklandų perėjimą į savarankiškumo etapą
 - prireikus – pereiti į kitą instituciją ar programą
- **Užbaigti Individualaus tobulėjimo plano vykdymą:**
 - sutvarkyti dokumentaciją,
 - esant poreikiui 55+ klientą nukreipti į kitas paslaugas, organizaciją.

Darbo su 55+ klientais strategija ir instrumentai



Klientų pritraukimas į *Positive Ageing Hub* veiklas. 55+ ir vyresni asmenys, ypač priklausantys socialinės rizikos grupėms, susiduria su įvairiais dalyvavimo viešose veiklose barjeriais, tokiais kaip: socialinė izoliacija, sveikatos trikdžiai, ribotas informuotumas, nepasitikėjimas institucijomis ar neigiamos ankstesnių socialinių paslaugų vartojimo patirtys. Potencialių *Positive Ageing Hub* klientų pritraukimo strategija turi būti orientuota į prieinamumą, aiškią komunikaciją, motyvacijos stiprinimą dalyvauti 55+ ir vyresnio amžiaus asmenų poreikiams pritaikytose veiklose.

Strateginės 55+ klientų pritraukimo kryptys:

- **Informavimo ir komunikacijos prieinamumas:** vienas iš pagrindinių 55+ klientų pritraukimo veiksnių yra nuoseklus, amžiui draugiškas ir įvairiais kanalais organizuojamas jų informavimas apie HUB veiklas.
- **Klientų nukreipimą palaikančios partnerystės:** HUB veikla turi būti matoma socialinių, sveikatos ir bendruomenės paslaugų tinkle, kad kiti specialistai galėtų tikslingai nukreipti savo klientus.
- **Barjerų dalyvauti mažinimas:** 55+ klientų pritraukimo strategijoje būtina numatyti priemones, mažinančias individualius, psichologinius ir praktinius barjerus: palydėjimą pirmojo vizito metu, pradedančiųjų grupes, pritaikytą HUB aplinką.
- **HUB ambasadorių bendruomenės kūrimas:** pastebėti aktyvūs veiklų dalyviai gali būti įgalinami tapti HUB ambasadoriais, padedančiais pritraukti naujus 55+ klientus.

Kryptis	Priemonės	Paskirtis
Informavimas	Reklama, plakatai, bukletai, žiniasklaida	Padidinti žinomumą
Asmeninis kontaktas	HUB ambasadoriai, veikiantys vietos bendruomenėse	Mažinti baimę ir nepasitikėjimą
Partnerystės	Nukreipimo protokolai, susitarimai	Pasiekti 55+ klientų pažeidžiamas grupes
Veiklų pasiūla	Patrauklios veiklos pagal HDLB modelio dimensijas	Didinti motyvaciją dalyvauti

**Fizinių
pasiekiamumo
barjerų
mažinimas**

Transportas, pritaikyta HUB aplinka

Padidinti paslaugų prieinamumą

Ambasadoriai

Esamų dalyvių įtraukimas

Stiprinti pasitikėjimą HUB, kaip
atvira ir saugia erdve 55+ asmenims

PIRMINIS 55+ KLIENTO POREIKIŲ VERTINIMAS

Data	
Vertintojo vardas, pavardė	
Kliento vardas, pavardė	
Kliento gimimo data	

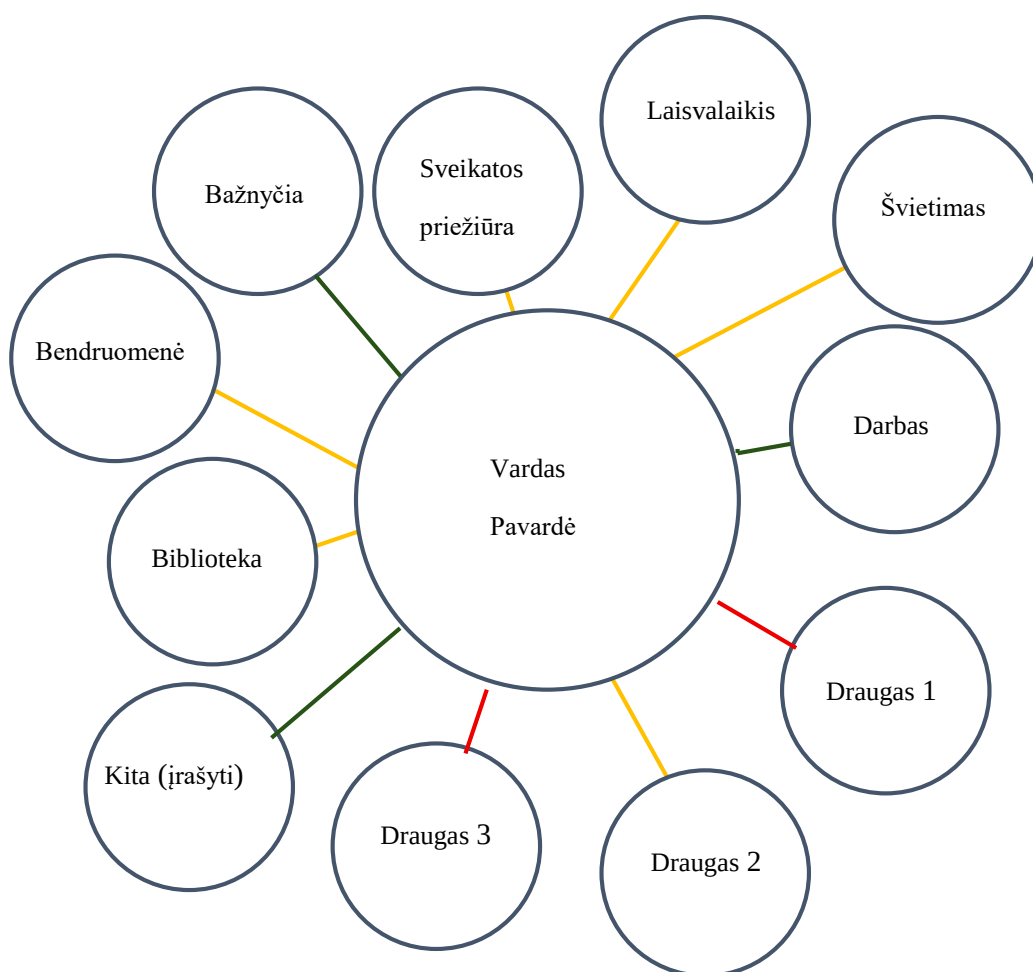
Bendra informacija	
Lytis	
Kreipėsi pats	
Nukreiptas organizacijos	
Bendras vertinimas	
Socialinis saugumas	
Emocinė būseną	
Fizinė būklė	
Darbo prioritetai	
Prioritetas Nr. 1 (reikalinga skubi pagalba)	
Prioritetas Nr. 2 (reikalinga pagalba)	
Prioritetas Nr.3 (trumpalaikiai poreikiai)	
Prioritetas Nr. 4 (ilgalaikiai poreikiai)	
Informacijos šaltiniai (įrašyti)	
Detali situacijos analizė	
Asmeninės stiprybės	
Palaikymas ir galimybės	
Nustatyti pagalbos resursai	
Sveikatos būklė	
Šeimos sudėtis ir istorija	
Kultūrinės vertybės	
Socialinis ratas	
Išsilavinimas	
Patirtos emocinės traumos	
Vaistų vartojimas	
Sveikatos problemos	

Darbo istorija	
Gebėjimai	
Laisvalaikio veiklos	
Motyvacija / siekiai	
Krizinių situacijų raidos modeliai	
Finansinė situacija	
Komentariai, vertinimas, rekomendacijos	
Bendras vertinimas	
Tikslai ir uždaviniai	
Rekomendacijos paslaugų teikėjams	

Šaltinis: parengta remiantis <https://www.socialworkportal.com/>

KLIENTO SOCIALINIŲ SĄVEIKŲ ŽEMĖLAPIS

Pozityvus ryšys	Silpnas ryšys	Stresą keliantis, įtemptas ryšys
		



Šaltinis: adaptuota remiantis <https://www.socialworkportal.com/>

KLIENTO ĮSIVERTINIMAS PAGAL HDLB MODELIO DIMENSIJAS

Vardas, pavardė	
Gimimo data	
Vertinimo laikotarpis	
Nuo:	
Iki:	

STIPRYBĖS IR POREIKIAI

1. HAVING (TURĖTI) – pagrindiniai poreikiai, sveikata, saugumas, stabilumas

Įsivertinkite šiose srityse, pasirinkdami vieną tinkamiausią variantą. 1 — labai blogai; 2 — blogai; 3 — patenkinamai; 4 — gerai; 5 — labai gerai

1.1. Fizinė sveikata ir savijauta	Įsivertinimas (1–5)
Mano fizinė sveikata leidžia man būti aktyviam ir savarankiškam	
Jaučiuosi saugiai dėl savo sveikatos būklės ir galiu gauti reikalingą medicininę pagalbą	
1.2. Finansinis ir materialinis saugumas	
Mano finansinė situacija yra stabili	
Turiu pakankamai finansinių išteklių kasdieniams poreikiams, būstui ir savo saugumui užtikrinti	
1.3. Gyvenamoji aplinka	
Mano gyvenamoji vieta yra saugi, patogi ir tinkama mano amžiui	
Jaučiuosi gerai ir komfortiškai savo namų aplinkoje	

POREIKIAI / PASTABOS (identifikuojami kliento kartu su atvejo vadybininku)

--

2. DOING (DARYTI) – Veiklos prasmingumas, dalyvavimas, produktyvumas

Įsivertinkite, kaip jaučiatės šiose srityse, pažymėdami tinkamiausią vieną variantą. 1 — labai blogai; 2 — blogai; 3 — patenkinamai; 4 — gerai; 5 — labai gerai

2.1. Kasdienė veikla ir užimtumas	Įvertinimas (1–5)
Dalyvauju veiklose, kurios man teikia džiaugsmą ar prasmę	
Turiu hobį, veiklą ar rutiną, kuri padeda išlaikyti aktyvumą	
2.2. Mokymasis ir asmeninis tobulėjimas	

Esu atviras naujai informacijai, mokymuisi ar naujiems įgūdžiams	
Jaučiu, kad vis dar galiu tobulėti ir augti	
2.3. Dalyvavimas bendruomenėje	
Esu įsitraukęs į bendruomenės, klubo ar grupės veiklas	
Jaučiu, kad mano indėlis yra vertingas	

POREIKIAI/PASTABOS (identifikuojami kliento kartu su atvejo vadybininku)

3. LOVING – Emocinė gerovė, santykiai, socialiniai ryšiai

Įsivertinkite, kaip jaučiatės šiose srityse, pažymėdami vieną tinkamiausią variantą. 1 — labai blogai; 2 — blogai; 3 — patenkinamai; 4 — gerai; 5 — labai gerai.

3.1. Artimi santykiai	Įvertinimas (1–5)
Turiu žmonių, kuriais galiu pasitikėti ir su kuriais palaikau šiltus santykius	
Jaučiuosi mylimas ir vertinamas	
3.2. Socialinis palaikymas	
Turiu į ką kreiptis pagalbos ar patarimo esant sunkumams	
Jaučiuosi socialiai įtrauktas ir neatsiskyręs	
3.3. Emocinė savijauta	
Dažniau patiriu teigiamas emocijas nei neigiamas	
Jaučiuosi ramus, patenkintas ir emociškai stabilus	

POREIKIAI/PASTABOS (identifikuojami kliento kartu su atvejo vadybininku)

4. BEING – Tapatumas, savivoka, gyvenimo prasmė ir kryptis

Įsivertinkite, kaip jaučiatės šiose srityse, pažymėdami vieną tinkamiausią variantą. 1 — labai blogai; 2 — blogai; 3 — patenkinamai; 4 — gerai; 5 — labai gerai.

4.1. Savęs priėmimas	Įvertinimas (1–5)
Priimu savo amžių, patirtį, stiprybes ir ribotumus	
Jaučiu, kad esu vertingas toks, koks esu dabar	
4.2. Gyvenimo prasmė ir kryptis	
Turiu veiklą ar tikslų, kurie teikia gyvenimui prasmę	
Jaučiu, kad mano gyvenimas turi kryptį	
4.3. Dvasinė ar vidinė gerovė	
Jaučiu vidinę ramybę ir susitaikymą	
Turiu savo vertybes, kuriomis vadovaujuosi	

POREIKIAI/PASTABOS (identifikuojami kliento kartu su atvejo vadybininku)

Apibendrinimas
Stiprybės
Poreikiai
Prioritetai pagal HDLB modelio dimensijas

Atvejo vadybininko parašas:
Data

Kliento parašas:

INDIVIDUALAUS TOBULĖJIMO PLANAS, INTEGRUOJANTIS HDLB MODELIO DIMENSIJAS

Kliento vardas, pavardė	Gimimo data	Atvejo vadybininko vardas, pavardė
Paslaugų teikėjų vardai, pavardės, pareigos institucijos	Kiti svarbūs asmenys	

Kliento situacijos aprašymas

Tikslai <i>Įrašyti pagal HLBD modelį</i>	Privalomi veiksmai arba paslaugos	Atsakingas	Įvykdyti iki:	Veiksmo rezultatas (įvyko, neįvyko, iš dalies) / pastabos
HAVING — Pagrindiniai poreikiai, saugumas ir stabilumas Tikslas: Užtikrinti, kad asmuo turėtų stabilų pagrindą kasdieniam gyvenimui: finansinį saugumą, sveikatą, mitybą, socialines garantijas ir gyvenimo stabilumą. Galimi įrašai į ITP: Įtraukti klientą į <i>Karjeros gairių programą 55+</i> , siekiant palaikyti finansinį stabilumą ir savarankiškumą. Nukreipti į <i>Sveikos mitybos ir mitybos įpročių gerinimo</i>				

<i>programą</i> fizinei sveikatai palaikyti. Organizuoti pagalbą gaunant socialines paslaugas, lengvatas ar paramą (pvz., vaistų kompensacijas, būsto pritaikymą). Pagalba tvarkant dokumentus ir paraiškas dėl paslaugų, išmokų ir kitų socialinių garantijų.				
LOVING — Emocinė gerovė, ryšiai ir socialinis palaikymas Tikslas: Stiprinti ryšį su bendruomene, mažinti vienišumą, kurti palaikančius socialinius santykius. Galimi įrašai į ITP: Klientą įtraukti į <i>Savanorišką tarpusavio pagalbos programą</i>, siekiant stiprinti bendruomeniškumą ir savivertę. Nukreipti į <i>Savipagalbos ir tarpusavio palaikymo grupių programą</i>, siekiant sumažinti emocinį stresą. Organizuoti reguliarius pokalbius, bendravimą ar socialinio darbuotojo vizitus. Užtikrinti dalyvavimą socialinės integracijos veiklose pagal kliento poreikius.				
BEING — Asmeninis augimas, tapatumas, savirealizacija Tikslas: Skatinti asmeninius vidinius resursus, emocinį atsparumą, savęs supratimą ir prasmingą gyvenimo kryptį. Galimi įrašai į ITP:				

Dalyvavimas <i>Psichologinio atsparumo ir savivokos stiprinimo programoje</i>. Individualios emocinės paramos ar konsultavimo sesijos pagal kliento poreikius. Įtraukimas į <i>Švietimo, intelektinės veiklos ir mokymosi klubus</i> (pvz., kūrybines dirbtuves, kalbų mokymąsi, diskusijų, knygų klubą). Asmeninių tikslų formulavimas: savivertės stiprinimas, vidinių gebėjimų ugdymas, streso valdymas.				
DOING — Veiklos, užimtumas, dalyvavimas ir aktyvumas Tikslas: užtikrinti, kad asmuo reguliariai dalyvautų prasmingose veiklose, palaikytų kasdienį aktyvumą ir socialinį įsitraukimą. Galimi įrašai į ITP: Įtraukti klientą į <i>Lauko rekreacinių veiklų programą</i> (pasivaikščiojimai, lengvi žygiai, mankšta lauke). Įtraukti į <i>Vidaus užimtumo programą</i> (kūrybiniai užsiėmimai, stalo žaidimai, kultūrinės veiklos). Sudaryti individualų užimtumo grafiką pagal kliento pomėgius. Skatinti savanorystę ar lengvą, prasmingą bendruomeninę veiklą.				

Data (paslaugų plano trukmė nuo – iki):	
Numatoma plano peržiūros data:	
Kliento parašas	
Atvejo vadybininko parašas	

Kt. asmenų parašai	
---------------------------	--

INDIVIDUALAUS TOBULĖJIMO PLANO ĮGYVENDINIMO PERŽIŪRA

Kliento vardas, pavardė	
Atvejo vadybininko vardas, pavardė	

Susitikimo data	Dalyviai	Pažangos vertinimas	Išvados, pastebėjimai

Šaltinis: parengta remiantis <https://www.socialworkportal.com/>

SOCIALINĖS PASLAUGOS APRAŠO GAIRĖS

1. Paslaugos pavadinimas	<i>Trumpas, aiškus, atspindintis esminę paslaugos paskirtį 55+ klientui.</i>
2. Paslaugos paskirtis	<i>Aprašoma, kam ši paslauga skirta ir kokią socialinę problemą sprendžia.</i>
3. Tikslai ir uždaviniai	
3.1. Pagrindinis tikslas	<i>Aiškus, konkretus, orientuotas į paslaugos gavėjo gerovę.</i>
3.2. Uždaviniai	<i>Trumpi, aiškūs, detalizuojantys paslaugos tikslą.</i>
4. Tikslinė grupė	<i>Nurodoma, kam ši paslauga teikiama.</i>
5. Teikimo forma ir trukmė	<i>Nurodoma:</i> <i>Kur paslauga teikiama: įstaigoje, namuose, bendruomenėje, nuotoliniu būdu.</i> <i>Kokia jos forma: individuali / grupinė forma</i> <i>Koks paslaugos intensyvumas: pvz., 2 kartai per savaitę, 4 val. per dieną.</i>
6. Paslaugos turinys	<i>Aiškiai ir struktūruotai aprašomos visos veiklos, reikalingos paslaugos teikimui.</i>
6.1. Informavimo ir konsultavimo veiklos	<i>Nurodoma:</i> <i>informacijos teikimas klientui,</i> <i>pagalba tvarkant dokumentus,</i> <i>konsultacijos dėl socialinių išmokų, paslaugų.</i>
6.2. Socialinių įgūdžių palaikymas	<i>Aprašoma, kaip, teikiant paslaugą, bus integruojamas:</i> <i>kasdienio gyvenimo įgūdžių palaikymas: kaip jie bus palaikomi?</i> <i>finansinio raštingumo mokymai: kaip bus ugdomas finansinis raštingumas?</i> <i>savarankiškumo skatinimas: kaip bus skatinamas savarankiškumas?</i>

6.3. Emocinis palaikymas	<i>Aprašoma, ar / kaip, teikiant paslaugą, vyks:</i> • individualios konsultacijos, • savitarpio pagalbos grupės.
6.4. Užimtumo ir veiklų organizavimas	<i>Aprašoma, ar / kaip, teikiant paslaugą, vyks:</i> • kūrybiniai užsiėmimai, • fizinio aktyvumo veiklos, • bendruomenės renginiai.
7. Paslaugos teikimo principai	<i>Įrašomi pagrindiniai principai, kuriais vadovaujama, teikiant paslaugą, pvz.:</i> • pagarba žmogaus teisėms, • individualizavimas, • prieinamumas, • konfidencialumas, • tęstinumas, • prevencija.
8.1. Žmogiškieji ištekliai	<i>Nurodomi visi žmogiškieji ištekliai, reikalingi paslaugos teikimui.</i>
8.2. Materialieji ištekliai	<i>Nurodomos visos priemonės, reikalingos paslaugos teikimui.</i>
8.3. Finansiniai ištekliai	<i>Nurodomi finansiniai ištekliai, reikalingi paslaugos teikimui.</i>
9. Paslaugos teikimo eiga (procesas)	<i>Detaliai aprašomas paslaugos teikimo procesas / realizavimo žingsniai.</i>
10. Bendradarbiavimas	<i>Nurodomos institucijos, su kuriomis bendradarbiaujama teikiant paslaugą.</i>
11. Paslaugos kokybės užtikrinimas	<i>Pasirenkami paslaugos kokybės vertinimo rodikliai, pavyzdžiui:</i> • paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygis, • dalyvavimo dažnis, • socialinių įgūdžių pokyčiai, • savijautos rodikliai, • savarankiškumo pokytis.
12. Rizikos veiksniai ir jų valdymas	<i>Aprašomos galimos rizikos, numatant jų valdymo / prevencijos sprendimus / instrumentus.</i>
13. Dokumentavimas	<i>Nurodoma, kokie dokumentai reikalingi paslaugos teikimui, pvz.:</i> • individualus tobulėjimo planas, • paslaugų teikimo žurnalai, • vertinimo formos, • sutikimai, • ataskaitos.
14. Priedai	• Nurodomi pasirinktinai.

ATVEJO VADYBININKO SAVIKONTROLĖS UŽDUOTYS

Etapas	Užduotys
Interviu	
	Surinkti pagrindinę informaciją apie klientą: asmens vardą, pavardę, adresą, kontaktinius duomenis.
	Užduoti kliento situaciją diagnozuojantį klausimą, pvz.: „ <i>Kodėl Jūs čia atėjote? Kas Jus atvedė čia šiandien?</i> “
	Užduoti kliento saugumą diagnozuojantį klausimą, pvz.: „ <i>Kaip Jūs jaučiatės šiandien? Ar jaučiatės saugus, sveikas, fiziškai stiprus? Kodėl?</i> “
	Užduoti kliento poreikių nustatymo klausimus, pvz.: „ <i>Kas Jus labiausiai neramina šiandien? Kas Jums rūpės artimiausią savaitę?</i> “
	Užduoti klausimą apie paramą, saugumo garantijas, pvz.: „ <i>Kuo Jūs pasitikite? Kuo galite pasikliauti? Kodėl jaučiatės (ne)saugus?</i> “
	Užduoti klausimus, leidžiančius nustatyti kliento poreikių prioritetus pvz.: „ <i>Kas nutiks rytoj, jei Jūsų rūpestis nedings / problema nebus išspręsta?</i> “
	Jei reikia, papildyti interviu duomenis informacija iš šeimos narių.
Tyrimas / Informacijos paieška	
	Patikrinti (jei ar yra) kliento istoriją organizacijos duomenų bazėje.
	Rasti prieinamą informaciją apie klientą valstybinių įstaigų duomenų bazėse.
	Susisiekti su organizacijomis, kurias klientas minėjo kaip anksčiau lankytas.
	Atlikti kliento vertinimą naudojant pasirinktus instrumentus (pvz. poreikių įsivertinimo testą).
Vertinimas	
	Peržiūrint interviu užrašus parengti pirminį kliento situacijos vertinimą.
	Patikslinti pirminį kliento situacijos vertinimą, integruojant jo testavimo rezultatus.
	Papildyti kliento vertinimą informacija iš prieinamų duomenų bazių, kitų institucijų ir organizacijų.
	Parengti ataskaitą, kurioje objektyviai įvertinta kliento situacija ir poreikiai.
Planavimas	
	Nustatyti kliento poreikius pagal svarbumą (sudaryti reitingą).
	Susieti kliento poreikius su organizacijos vidiniais ir išoriniais ištekliais.
	Susieti kliento poreikius su paslaugomis, pagalba ir kitu palaikymu, nustatytu vertinimo metu.
	Sudaryti paslaugų ir kitų veiklų sąrašą pagal kliento poreikių prioritetus.
	Parengti ITP įgyvendinimo rekomendacijas klientui.
	Sudaryti ITP įgyvendinimo užduočių sąrašą organizacijos socialiniams darbuotojams /paslaugų teikėjams / veiklų organizatoriams / organizacijos darbuotojams.
	Nustatyti ITP įgyvendinimo terminus, sudarant klientui užduočių ir vykdymo etapų sąrašus.
	Pabaigti rengti ITP ir, jei reikia, pateikti jį tvirtinti atsakingiems asmenims.
Plano įgyvendinimas ir stebėseną	
	Pateikti ir paaiškinti ITP klientui.
	Vykdyti atvejo vadybininko funkcijas, reikalingas ITP įgyvendinimui.

Paaiškinti klientui ITP vykdymą, įsitikinant, kad jis supranta, ką, kaip ir koku nuoseklumu turi daryti.

Stebėti, kaip klientas laikosi ITP įgyvendinimo terminų ir etapų.

Stebėti ITP įgyvendinimą, orientuojantis į kliento įsitraukimą, pažangą ir sėkmę.

Plano peržiūra

Peržiūrėti ir įvertinti pagal išsikeltus tikslus / nusistatytus vertinimo kriterijus kliento įsitraukimą į ITP įgyvendinimą.

Identifikuoti ITP įgyvendinimo sėkmes ir tobulintinas sritis, reikšmingas rengiant kitus ITP.

„Uždaryti“ atvejo įgyvendinimą organizacijoje.

Parengti ir pateikti ITP gyvendinimo ataskaitą.

Atlikti baigiamąjį interviu su klientu, užtikrinant kliento grįžimą į savarankišką gyvenimą / perėjimą į kitą įstaigą.

Užbaigti ITP įgyvendinimo priežiūrą ir pateikti dokumentus atsakingiems asmenims.

Šaltinis: parengta remiantis <https://www.socialworkportal.com/>

SAVANORYSTĖS ORGANIZAVIMAS



Remiantis Tarptautinės darbo organizacijos (ILO) apibrėžtimi, savanoriška veikla yra laisva valia atliekamos užduotys, kuriomis siekiama teikti paslaugas ar paramą kitiems asmenims ar bendruomenei, nepriklausančiai savanorio namų ūkiui. Savanorystė grindžiama sąmoningu apsisprendimu, solidarumu, bendruomeniškumu ir asmeniniu įsipareigojimu viešajam interesui. *Positive Ageing Hub* atveju savanoriu laikomas asmuo, kuris neatlygintinai įsitraukia į veiklas, prisidedančias prie *Positive Ageing Hub* misijos įgyvendinimo. Savanoris gali atlikti socialinio palaikymo, administracines, informacines, edukacines ar bendruomenės telkimo funkcijas. *Positive Ageing Hub* savanorystės procesas organizuojamas kaip savanorio veiklos ciklas, apimantis jo pritraukimą, informavimą, orientavimą, paskyrimą į funkcijas, jo veiklos priežiūrą, mokymą, pripažinimą ir ilgalaikio ryšio palaikymą.

Savanorystei *Positive Ageing Hub* priskiriamos šios funkcijos: 1) savanoriai praturtina profesionalų teikiamas socialines paslaugas žmogiškuoju ryšiu, emociniu palaikymu ir kasdienės pagalbos elementais, padedančiais mažinti 55+ amžiaus klientų vienišumą ir socialinę atskirtį; 2) savanorių dalyvavimas sudaro sąlygas kurti gyvybingą, įtraukią ir bendradarbiaujančią *Positive Ageing Hub* bendruomenę, kurioje 55+ amžiaus asmenys gali būti ne tik paslaugų gavėjai, bet ir aktyvūs veiklų dalyviai ar net patys savanoriai; 3) savanorių įsitraukimas didina *Positive Ageing Hub* veiklos tvarumą, plečia paslaugų apimtį ir stiprina tarpusavio pasitikėjimą tarp bendruomenės ir organizacijos.

Savanorių veiklos valdymas *Positive Ageing Hub* veikloje vyksta kaip nuoseklus, struktūruotas ir savanorių motyvaciją palaikantis procesas. Jo paskirtis – sudaryti sąlygas savanoriams prasmingai prisidėti prie 55+ amžiaus asmenų gerovės ir socialinės įtraukties stiprinimo. Savanorių valdymas apima ne tik administracinius veiksmus, bet ir vertybinį požiūrį, kuriuo siekiama užtikrinti savanoriško įsitraukimo tvarumą. Šis procesas grindžiamas aiškia darbo su savanoriais struktūra, savanorių kompetencijų atitikimu funkcijoms ir profesionaliu komunikavimu visos savanorystės laikotarpiu.

Savanorių veiklos valdymas pradedamas tikslinga savanorių paieška ir atranka, orientuota į savanorio motyvaciją, gebėjimus ir tinkamumą vykdyti konkrečias, su 55+ amžiaus klientų poreikiais susijusias funkcijas. Atrankos metu užtikrinamas abipusis lūkesčių supratimas bei aiškiai apibrėžiamos atsakomybės, siekiant sėkmingos savanorio integracijos į *Positive Ageing Hub* veiklas. Įtraukties etape

savatoriui suteikiama bendro pobūdžio informacija, vedami įvadiniai mokymai, kuriuose supažindinama su *Positive Ageing Hub* politika, etikos principais ir socialinių paslaugų pobūdžiu, kas leidžia savatoriui saugiai pradėti veiklą ir suprasti jos prasmingumą.

Savatorių veiklos valdymui ypatingą reikšmę turi profesionali, tęstinė komunikacija ir savatorio darbo stebėsena. Kiekvieno savatorio veikla turėtų būti periodiškai vertinama, atsižvelgiant į savatorio įsitraukimo lygį, pasitenkinimą ir veiklos rezultatyvumą. Stebėsena suteikia galimybę laiku reaguoti į kylančius iššūkius, koreguoti paskirtas užduotis, siūlyti tobulinimosi galimybes arba stiprinti savatorio motyvaciją.

Pripažinimas – esminė savatorių valdymo ciklo dalis, nes tvari savanorystės sistema remiasi nuolatiniu ir sistemiškai organizuojamu savatorių įvertinimu – tiek formaliu (padėkos, pažymėjimai, viešas įvertinimas), tiek neformaliu (asmeninis pripažinimas, bendruomeniniai renginiai, mentorystės galimybės). Pripažinimas skatina savatorių lojalumą, padeda išlaikyti stiprią motyvaciją ir prisideda prie ilgalaikio ryšio puoselėjimo, kas ypač svarbu organizuojant bendruomenines *Positive Ageing Hub* veiklas.

Savanorystės valdymo etapai ir klausimai:

Etapas	Tikslinė grupė	Klausimai
Paieška	Studentai, jauni specialistai, vietos bendruomenės nariai	<i>Koks savatorio profilis labiausiai atitinka HUB veiklos specifiką?</i>
	Darbingi asmenys ir senjorai, norintys įsitraukti į savanorystės veiklas	<i>Kur šios grupės paprastai ieško savanorystės galimybių?</i>
	Asmenys su specifinėmis kompetencijomis (sveikatos, socialinio darbo, kultūros, IT)	<i>Kokias kompetencijas siekiame pritraukti?</i>
Pritraukimo tikslai	Užtikrinti pakankamą savatorių skaičių	<i>Kokias problemas išspręs savatorių įtraukimas?</i>
	Pritraukti motyvuotus savanorius, kurie atitinka HUB veiklos poreikius	<i>Kiek savatorių reikia skirtingoms veikloms?</i>
	Užtikrinti tvarią savatorių kaitą ir tęstinumą	<i>Kaip vertinsime pritraukimo sėkmę?</i>
Pritraukimo kanalai	Vietos bendruomenė	<i>Kur ir kaip pasieksime daugiau potencialių savatorių?</i>
	Bibliotekos, mokyklos, kitos organizacijos	<i>Kokie kanalai yra efektyviausi mūsų tikslinėms grupėms?</i>

	Socialiniai tinklai Savanorystės platformos	<i>Kaip užtikrinsime pastovų informacijos atnaujinimą?</i>
Pritraukimo žinutė	Aiškiai iškomunikuota savanorystės nauda Galimybė mokytis, padėti senjorams, prisidėti prie bendruomenės Lankstus veiklos modelis ir emocinė savanorystės vertė	<i>Kokias naudas savanoriai gauna dalyvaudami HUB veiklose? Kuo HUB savanorystė išskirtinė? Kaip žinutė bus skirtingai komunikuojama įvairioms tikslinėms grupėms?</i>
Atranka	Paraiškų peržiūra Pokalbis, motyvacijos ir kompetencijų vertinimas Susitarimai dėl vaidmens ir atsakomybių	<i>Kokie kriterijai lems savanorio tinkamumą? Kaip struktūruosime pokalbį? Kaip vertinsime savanorio pasirengimą veiklai?</i>
Įvedimas	Įvadiniai mokymai apie organizaciją ir veiklas Susipažindinimas su savanorio etika	<i>Kokios informacijos savanoriui reikia veiklos pradžioje? Kaip užtikrinti, kad savanoris jaustųsi pasitikintis ir pasiruošęs? Kas bus atsakingas už savanorio įvedimo procesą?</i>
Motyvavimas ir palaikymas	Reguliarūs susitikimai ir grįžamojo ryšio teikimas Mokymai, kompetencijų stiprinimas, mentorystė Emocinis palaikymas, HUB veiklų koordinatoriaus prieinamumas	<i>Kas labiausiai motyvuotų savanorius? Kaip bus užtikrinamas savalaikis grįžtamas ryšys? Kaip bus nustatomos savanorių perdegimo rizikos?</i>
Pripažinimas ir įvertinimas	Oficialios padėkos, pažymėjimai, rekomendacijos Viešas savanorio indėlio įvertinimas Neformalus bendrystės renginiai	<i>Kaip dažnai planuosime pripažinimo veiklas? Kokios pripažinimo formos bus prasmingiausios savanoriams? Kaip matuosime savanorių pasitenkinimą?</i>
Išlaikymas	Įtraukianti komunikacija Naujos atsakomybės ir augimo galimybės organizacijoje?	<i>Kas skatins savanorius likti</i>

	Mentorystės sistema ilgalaikiams savanoriams	<i>Kokias augimo galimybes galėsime pasiūlyti? Kaip kursime ilgalaikį savanorystės ryšį? Kaip fiksuosime savanorių veiklos rezultatus?</i>
Stebėsena	Savanorių veiklos rezultatų vertinimas, 55+ klientų apklausos	<i>Kokie indikatoriai padės vertinti savanorystės kokybę? Kaip integruosime 55+ klientų ir savanorių grįžtamąjį ryšį?</i>

Savanorystės vadyba:

Pritraukimas	Tikslinė savanorių paieška, informacijos sklaida, motyvacijos identifikavimas ir atrankos kriterijų taikymas.
Atranka ir įvedimas	Pokalbiai, kompetencijų vertinimas, supažindinimas su organizacijos politika, etikos kodeksu, socialinių paslaugų specifika, įvadiniai mokymai.
Funkcijų skyrimas	Savanorio stiprybių, gebėjimų ir lūkesčių suderinimas su konkrečiomis funkcijomis, susijusiomis su paslaugų 55+ amžiaus klientams teikimu ir veiklų organizavimu.
Priežiūra ir palaikymas	Periodinė veiklos stebėsena, grįžtamojo ryšio teikimas, mokymų ir tobulinimosi galimybių siūlymas, emocinis palaikymas.
Vertinimas ir grįžtamas ryšys	Savanorio veiklos rezultatų analizė, pasitenkinimo vertinimas, rekomendacijos tobulėjimui
Pripažinimas ir išlaikymas	Formalus ir neformalus pripažinimas, motyvacinės iniciatyvos, ilgalaikės sąveikos kūrimas, bendruomeniškumo stiprinimas.

Darbuotojų atsakomybės organizuojant savanorystę:

	Etapas	Darbuotojas	Rezultatas
1. Sudominimas	Kvietimas (online /offline), rekomendacija, renginys	Komunikacijos specialistas, HUB veiklų koordinatorius	Potencialus savanoris pasiekia HUB
2. Pirmas kontaktas	Registracijos forma / skambutis / žinutė	Savanorių koordinatorius	Užregistruotas savanorio kontaktas

	Etapas	Darbuotojas	Rezultatas
3. Informacinis pokalbis	Išsiaiškinami lūkesčiai, interesai, galimybės, ribos	Savanorių koordinatorius	Parinktas savanorio vaidmuo
4. Įvedimas ir mokymai	Pristatoma HUB veikla, taisyklės, darbo su 55+ klientais specifiška	HUB veiklų koordinatorius	Parengtas savanoris
5. Bandomasis laikotarpis	Veikla kartu su patyrusiu savanoriu/darbuotoju	HUB veiklų koordinatorius	Praktinė savanorio patirtis
6. Grįžtamasis ryšys	Aptariamas vaidmens tinkamumas, veiklos keitimo poreikis	HUB veiklų koordinatorius	Savanorio apsisprendimas
7. Reguliari savanorystė	Nuolatinis grafikas, palaikymas ir kt. parama	HUB veiklų koordinatorius	Nuolatinis dalyvavimas
8. Įvertinimas ir pripažinimas	Padėkos, pažymėjimai, viešinimas	HUB vadovas / HUB veiklų koordinatorius	Savanorio išlaikymas ir motyvacija

Savanorių pritraukimo strategija. Siekiant savanorystės tvarumo, reikalinga, kad savanorių pritraukimas būtų planuojamas kaip sistemingas procesas, apimantis tikslinių grupių identifikavimą, aiškų vertės pasiūlymą savanoriui, apibrėžtus jo vaidmenis, savanorių pritraukimo kanalus, įvedimą ir palaikymą, taip pat savanorių veiklos rodiklių stebėseną ir rizikų valdymą. *Positive Ageing Hub* savanorių pritraukimas organizuojamas atsižvelgiant į tai, kad skirtingos savanorių grupės turi nevienodą motyvaciją, skirtingas įsitraukimo galimybes. Joms pasiekti reikalingi skirtingi komunikacijos kanalai ir pritraukimo priemonės.

Tikslinių savanorių grupių pritraukimas:

Tikslinė grupė	Motyvai	Tinkamiausi kanalai	Pasiūlymo akcentas
Jaunimas	Socialinių mokslų, socialinio darbo, edukologijos, visuomenės sveikatos, komunikacijos programų studentai; moksleiviai,	Praktika, prasminga patirtis, kompetencijų įgijimas	Mokyklų karjeros Aiškos užduotys, centrai, pažymėjimai, socialiniai tinklai rekomendacijos

Tikslinė grupė		Motyvai	Tinkamiausi kanalai	Pasiūlymo akcentas
renkantys visuomeninio darbo valandas				
Dirbantys suaugusieji	Skirtingų verslo ir kt. sektorių darbuotojai	Socialinė atsakomybė, prasminga veikla, išėjimas iš „savo socialinio burbulo“	Partnerystės su verslais, LinkedIn, vietos bendruomenių renginiai	Lankstus grafikas, trumpi įsitraukimo formatai, aiški nauda vietos bendruomenei
Senjorai	Vyresni asmenys, ieškantys savirealizacijos	Priklausymas bendruomenei, prasmė, ryšiai, savivertė	HUB veiklos, vietos bendruomenės kanalai, „atsivesk draugą“	Galimybė dalintis patirtimi, tarpusavio pagalba, mentorystė
Organizacijos partnerių darbuotojai	Bendruomeninė savanorystė	Komandinė veikla, organizacijos vertybių puoselėjimas, bendruomenės stiprinimas	Formalūs susitarimai, bendri renginiai	Vienkartiniai ir periodiniai savanorystės paketai, aiškūs įsipareigojimai ir atsakomybės

Vertės pasiūlymas. Savanorių pritraukimo komunikaciją *Positive Ageing Hub* reikia grįsti aiškiu vertės pasiūlymu, atsakančiu į klausimą: „Ką savanoris gauna, įsitraukdamas į HUB veiklas? Vertės pasiūlymas turi būti suformuluotas paprastai, konkrečiai ir pritaikytas skirtingoms tikslinėms grupėms, išlaikant HDLB modelio vertybinius principus ir HUB veiklos tikslus:

Vertės elementas	Turinys (ką komunikuoti savanoriui?)	Vertės požymiai HUB veikloje
Prasmingumas ir poveikis	Savanoris prisidės prie 55+ klientų gyvenimo kokybės pokyčių: mažiau vienatvės, skaitmeninės ir kitos atskirties, daugiau bendravimo, buvimo kartu ir pan.	Aiškiai nurodomi rezultatai, renkami atsiliepimai, sėkmės istorijų rinkimas.
Socialinis ryšys ir bendruomenė	Savanoris taps bendruomenės dalimi, kurs ryšius ir patirs bendrystės džiaugsmą.	Bendros savanorių susitikimų tradicijos, komandinės veiklos, „savanorių bendruomenės klubas“
Lankstumas ir įvairovė	Savanoris galės pasirinkti savanorystės trukmę ir turinį, / „pasimatuoti“ veiklų įvairovę.	Trumpalaikės užduotys, lankstus grafikas, galimybės keisti veiklas ir sritis.

Vertės elementas	Turinys (ką komunikuoti savanoriui?)	Vertės požymiai HUB veikloje
Pripažinimas ir įvertinimas	Savanoris bus mylimas ir vertinamas, jo veiklos rezultatai bus skelbiami viešai.	Padėkos, pažymėjimai, viešas pripažinimas, savanorių sėkmės istorijų viešinimas medijose ir gyvuose susitikimuose

Savanorių vaidmenys. Siekiant pritraukti ir išlaikyti savanorius būtini svarbiausi savanorių vaidmenys, apibrėžiantys jų veiklos turinį, ribas, reikalingus gebėjimus, atsakomybę. Šie vaidmenys turi būti komunikuojami aiškiai, kad savanoris iš anksto suprastų, kokie jo gebėjimai kokia veiklai gali būt naudingi.

Vaidmuo	Funkcijos	Reikalavimai
Veiklų ir renginių organizatorius	Pagalba organizuojant užsiėmimus, renginius, dalyvių palydėjimas į HUB erdves, veiklas	Komunikabilumas, punctualumas, gebėjimas dirbti grupėje
IT „angelas“ (skaitmeninės pagalbos teikėjas, mokytojas)	Pagalba 55+ klientams naudojantis mobiliu telefonu, e. paslaugomis, bendravimo programėlėmis ir pan.	Kantrybė, geri IT naudojimo, įgūdžiai, mokėjimas paaiškinti / padėti
Draugas (palydovas į socialinę sąveiką)	Socialinis bendravimas, 55+ klientų įtraukimas į veiklas, pokalbiai, pasivaikščiavimai	Empatija, patikimumas, mokėjimas brėžti ribas
Mentorius / mokytojas	Dalijimasis patirtimi kūrybinėse dirbtuvėse, edukacijose, kitose veiklose	Dalykinė kompetencija, gebėjimas ją pristatyti ir perteikti
Komunikacijos specialistas	Darbas su socialiniais tinklais ir kitomis medijomis	Skirtingų komunikacijos formų gebėjimai, atsakomybė

Pritraukimo kanalai. *Positive Ageing Hub* savanorių pritraukimui tinkamas subalansuotas kanalų rinkinys, derinantis formalias partnerystes ir „gyvus“ kanalus, skaitmeninę komunikaciją bei tradicines bendravimo priemones.

Kanalai	Priemonės	Komentaras
Formalios partnerystės	Formalios sutartys ir sąveika / bendradarbiavimas su organizacijomis partnerėmis (aukštojo mokslo, sveikatos ir kultūros sektoriaus įstaigomis,	Formalūs kontaktai, reikalaujantys sąveikos turinio parengties

Kanalai	Priemonės	Komentaras
	nevyriausybiniomis organizacijomis, vietos savivaldos institucijomis ir bendruomene).	
Savanorių ambasadoriai	5–10 aktyvių savanorių įtraukimas į HUB veiklos pristatymus, mugės, istorijų pasakojimą, „atsivesk draugą“ iniciatyva.	Reikalingas koordinatoriaus palaikymas ir komunikacijos gairės
Atvirų durų / „išbandymo“ renginiai	2–4 kartus per metus organizuojamas renginys (pvz., „Savanorio diena“), kuriame pristatoma su HUB veikla ir savanorystė, vykdomos mini savanorystės užduotys, organizuojama registracija bandomajam laikotarpiui).	Mažina įsitraukimo barjerus; leidžia „pasimatuoti“ vaidmenį
Skaitmeninė komunikacija	Socialiniai tinklai, kuriuose dalinamasi sėkmės istorijomis, kvietimai su aiškiu poreikiu ir pan.	Reikalingas žinutės konkretumas: „kada, kiek, ką darysi“; senjorams – galimybė registruotis telefonu.
Tradicinė komunikacija	Plakatai viešose erdvėse (poliklinikose, vaistinėse, bibliotekose, seniūnijose), užsakomieji straipsniai vietos žiniasklaidoje, informaciniai susitikimai.	Efektyvūs senjorų savanorystei, tačiau rekomenduotina nuosekli sklaida, ne vienkartinis veiksmas.

Savanorystės rodikliai:

Rodiklių grupė	Rodiklis	Vertinimo periodiškumas	Komentaras
Kiekybiniai	Naujų savanorių skaičius per metus	Kas ketvirtį	Vertinama pritraukimo kampanijų ir partnerysčių grąža
	Aktyvių savanorių skaičius (per paskutinius 3 mėn.)	Kas mėnesį	Realus pajėgumas savanorystės veikloms
	Vidutinis savanorystės „stažas“ (mėn.)	Kas pusmetį	Išlaikymo rodiklis
	Veiklų / renginių, kuriuose dalyvavo savanoriai, skaičius	Kas ketvirtį	Parodo savanorių integraciją į hub veiklas
Kokybiniai	Savanorių pasitenkinimo apklausa	1 kartą per metus	Tobulinami įvedimo ir palaikymo procesai

Rodiklių grupė	Rodiklis	Vertinimo periodiškumas	Komentaras
	55+ klientų grįžtamasis ryšys	1–2 kartus per metus	Kokybės ir saugumo indikatorius
	Savanorių sėkmės istorijos (atvejai)	Nuolat	Komunikacijos ir motyvacijos priemonė

Rekomendacija. Pradedant *Positive Ageing Hub* veiklas su savanoriais rekomenduojama: 1) patvirtinti tikslines savanorių grupes ir vaidmenis; 2) parengti „Tapk savanoriu“ paketą (savanorystės, taisyklės, registracijos tvarką, sutarties šabloną, mokymų turinį); 3) įgyvendinti pirmą pritraukimo kampaniją: partnerių laiškai, socialiniai tinklai, atvirų durų renginys; 4) suformuoti pilotinę savanorių grupę ir ištestuoti savanorystės procesą; 5) po 3 mėnesių atlikti peržiūrą ir patikslinti sistemą pagal surinktus duomenis.

Darbo su savanoriais sėkmės veiksniai ir klaidos:

Sėkmės veiksniai	Klaidos
Aiškiai apibrėžtos funkcijos ir atsakomybės – <i>savanoriai žino, ko tikimasi, kokia jų veiklos apimtis, kaip bus vertinami rezultatai.</i>	Neapibrėžtos savanorių veiklos ribos – <i>savanoriai jaučiasi nesaugūs, nepasiruošę, patenką į situacijas, kurių nepajėgia suvaldyti.</i>
Tikslinga komunikacija ir nuoseklus informacijos teikimas – <i>savanoriai jaučiasi informuoti, supranta organizacijos struktūrą, veiklą ir tikslus.</i>	Nepakankama arba chaotiška komunikacija – <i>informacija savanoriams pateikiama ne laiku, neaiškiai arba per daug sudėtingai.</i>
Profesionalus įvedimas – <i>tikslingi mokymai, aiški orientacija į praktiką, suprantamai paaiškintos darbo taisyklės ir etika.</i>	Per trumpi arba formalūs mokymai be realaus parengimo – <i>savanoriai pradeda veiklą be pasitikėjimo ir reikiamų gebėjimų.</i>
Į motyvaciją ir gebėjimus orientuotos užduotys – <i>atsižvelgiama į savanorio gebėjimus, interesus ir lūkesčius.</i>	Savanorių priskyrimas veikloms ne pagal gebėjimus – <i>savanoriai greičiau išsenka, jaučia frustraciją, palieka programą.</i>
Lanksti veiklos struktūra – <i>sudaromos sąlygos grafiko ir užduočių pritaikymui.</i>	Per didelė biurokratija ir griežta priežiūra – <i>savanoriai tampa samdomais darbuotojais, o ne laisva valia sutikusiais padėti asmenimis.</i>
Nuolatinis grįžtamasis ryšys – <i>savanoriai turi palaikymą, gauna konsultacijas ir mentorystę.</i>	Neužtikrinama pagalba ir atsakingų darbuotojų pasiekiamumas – <i>savanoriai pasijunta paliekami vieni sudėtingose situacijose.</i>
Indėlio pripažinimas – <i>padėkos, viešas įvertinimas, apdovanojimai veikia kaip motyvatoriai tęsti veiklą organizacijoje.</i>	Pripažinimo nebuvimas – <i>savanoriai nesijaučia vertinami, mažėjanti motyvacija ir didėjančios kaitos rizika.</i>
Socialiniai ryšių stiprinimas – <i>bendri susitikimai, šventės, mokymasis kartu stiprina bendruomeniškumą ir užtikrina mentorystę.</i>	Izoliacija ar savanorystė tik rutininiais / techniniams darbams – <i>savanoriai nesijaučia priklausantys organizacijai.</i>
Aiškūs kokybės ir etikos standartai – <i>savanoriai veikia pagal nustatytus principus, supranta konfidencialumo ir pagarbos normas.</i>	Etikos ir konfidencialumo normų nepaaiškinimas – <i>didėja klaidų, konfliktų ar pažeidimų rizika.</i>
Partnerystės su švietimo, NVO ir vietos bendruomenės organizacijomis – <i>didesnė savanorių bazė, geresnė atranka, daugiau kompetencijų.</i>	Izoliuota organizacijos veikla be partnerių – <i>trūksta savanorių, nepasiekiamos tikslinės grupės, mažesnės kompetencijų galimybės.</i>

SAVANORIO ANKETA

BENDRA INFORMACIJA

Vardas, pavardė:

Gimimo metai:

Adresas:

Telefono numeris:

El. pašto adresas:

IŠSILAVINIMAS IR PATIRTIS

Išsilavinimas :

- ☐ Vidurinis
- ☐ Profesinis
- ☐ Aukštasis

Profesinė / gyvenimiška patirtis, kuri gali būti naudinga savanorystėje

(įrašykite):.....

Ar turite savanorystės patirties?

- ☐ Ne
- ☐ Taip

Jei taip, trumpai aprašykite, kur ir kokiose veiklose savanoriavote:

.....
.....

GEBĖJIMAI IR GALIMOS SAVANORIŠKOS VEIKLOS

Kokie Jūsų gebėjimai padėtų savanoriauti ? Žymėkite visus Jums tinkamus variantus.

- ☐ Gebėjimas lengvai bendrauti
- ☐ Gebėjimas suprasti kitų savijautą ir nuotaiką
- ☐ Gebėjimas išklausyti
- ☐ Gebėjimas drąsiai kalbėti
- ☐ Gebėjimas šokti, dainuoti
- ☐ Gebėjimas kurti (rankdarbiai, piešimas, medžio darbai ir pan.)
- ☐ Gebėjimas gerai dirbti kompiuteriu ir naudotis internetu
- ☐ Geros sodininkystės žinios
- ☐ Geros kulinarinės žinios
- ☐ Finansinės apskaitos išmanymas
- ☐ Fizinė sveikata ir aktyvumas
- ☐ Kita *(įrašykite):*
- ☐

IV. MOTYVACIJA IR GALIMYBĖS

Kodėl norite savanoriauti?

Kuri veikla ar jos sritys Jus labiausiai domintų? Galite žymėti visus Jums tinkamus variantus.

- ☐ Pagalba užtikrinant vyresnių asmenų prieigą prie informacijos ir paslaugų

- ☐ Pagalba ir dalyvavimas įvairiose veiklose ir renginiuose, jų organizavimas
- ☐ Bendravimas su skirtingais žmonėmis, tarpusavio palaikymas, ryšių kūrimas,
- ☐ Mokymasis kartu, pagalba kitų savirealizacijai

Kiek laiko per mėnesį galėtumėte skirti savanorystei?

- ☐ Iki 5 val.
- ☐ 5–10 val.
- ☐ 10–20 val.
- ☐ Daugiau nei 20 val.

Kokia būtų Jūsų savanorystės trukmė?

- ☐ Trumpalaikė (iki 3 mėn.)
- ☐ Vidutinės trukmės (3–6 mėn.)
- ☐ Ilgalaikė (6 mėn. ir daugiau)

Ar turite vairuotojo pažymėjimą?

- ☐ Taip
- ☐ Ne

VI. POREIKIAI SAVANORYSTEI

Kokios pagalbos ar palaikymo tikėtės iš HUB komandos savanoriaudami?

.....

Ar turite kokių nors sveikatos ar kitų asmeninių aplinkybių, į kurias reikėtų atsižvelgti planuojant Jūsų savanorystę?

.....

☐ Sutinku gauti informaciją apie Positive Ageing Hub veiklas ir savanorystės galimybes.

☐ Patvirtinu, kad pateikta informacija yra teisinga, ir sutinku, kad mano asmens duomenys būtų tvarkomi savanorystės organizavimo tikslais, vadovaujantis galiojančiais teisės aktais ir organizacijos privatumo politika.

Data:

Parašas:

SAVANORIO ETIKOS KODEKSAS

1. Bendrosios nuostatos

1.1. Šis Savanorio etikos kodeksas nustato pagrindinius elgesio principus, kuriais vadovaujasi *Positive Ageing Hub* savanoriai, vykdydami savanorišką veiklą su 55+ amžiaus asmenimis.

1.2. Kodekso tikslas – užtikrinti orų, saugų, atsakingą ir pagarba grindžiamą savanorystės procesą, prisidedantį prie vyresnių asmenų gerovės, socialinės įtraukties ir pozityvaus amžėjimo.

1.3. Savanoriai savo veikloje vadovaujasi žmogaus orumo, savarankiškumo, konfidencialumo, atsakomybės, bendradarbiavimo ir nuolatinio tobulėjimo principais. Kodeksas taikomas visiems savanoriams, nepriklausomai nuo jų atliekamų funkcijų ar veiklų pobūdžio.

2. Pagarba žmogui ir orumo užtikrinimas

2.1. Savanoris elgiasi pagarbiai su kiekvienu asmeniu, nepriklausomai nuo jo amžiaus, sveikatos būklės, lyties, socialinės padėties, įsitikinimų, kultūrinės ar religinės tapatybės. Savanoris gerbia 55+ amžiaus asmenų asmenines ribas, savarankiškumą ir sprendimų teisę, nesiekia primesti savo nuomonės ar elgesio modelių.

2.2. Bendraudamas su vyresnio amžiaus asmenimis, savanoris palaiko empatišką, ramią ir palaikančią komunikaciją, prisidedančią prie pozityvaus emocinio klimato kūrimo ir socialinių ryšių stiprinimo.

3. Konfidencialumas ir saugumas

3.1. Savanoris privalo saugoti visą jam patikėtą asmeninę, sveikatos ar kitą jautrią informaciją, gautą savanorystės metu. Tokia informacija negali būti atskleidžiama tretiesiems asmenims be teisėto pagrindo ar organizacijos leidimo.

3.2. Savanoris laikosi *Positive Ageing Hub* nustatytų saugumo taisyklių ir procedūrų, gerbia vyresnio amžiaus asmenų fizinį ir emocinį saugumą, nenaudoja jokios formos spaudimo, prievartos ar manipuliacijos. Pastebėjęs galimą riziką, netinkamą situaciją ar incidentą, savanoris nedelsdamas informuoja savanorių koordinatorių ar kitą atsakingą darbuotoją.

3.3. Savanoris nevykdo veiklų, kurioms nėra įgaliotas ar neturi kompetencijos, įskaitant medicininės, finansinės ar teisines paslaugas.

4. Atsakomybė ir dalyvavimas

4.1. Savanoris prisiima atsakomybę už jam patikėtas užduotis ir įsipareigojimus. Jis laikosi sutarto savanorystės grafiko, laiku atvyksta į veiklas, susitikimus. Apie negalėjimą dalyvauti ar kylančius sunkumus savanoris informuoja koordinatorių pagal sutartą tvarką.

4.2. Savanoris vykdo tik veiklas, kurios atitinka jo kompetencijas, yra suderintos su organizacija ir prisideda prie *Positive Ageing Hub* tikslų įgyvendinimo. Atstovaudamas *Positive Ageing Hub*, savanoris elgiasi atsakingai tiek tiesioginio bendravimo metu, tiek viešoje, tiek socialiniuose tinkluose.

5. Bendradarbiavimas ir komunikacija

5.1. Savanoris bendradarbiauja su *Positive Ageing Hub* darbuotojais, kitais savanoriais ir partneriais, palaikydamas pagarbą, konstruktyvią ir atvirą komunikaciją. Jis dalijasi pastebėjimais ir pasiūlymais, prisidedančiais prie *Positive Ageing Hub* veiklų kokybės gerinimo.

5.2. Savanoris palaiko šiltus, tačiau neperžengiančius asmeninių ribų santykius *Positive Ageing Hub* klientais.

6. Mokymasis ir tobulėjimas

6.1. Savanoris įsipareigoja dalyvauti įvadinuose ir, esant poreikiui, papildomuose mokymuose, organizuojamuose *Positive Ageing Hub*. Jis priima darbuotojų teikiamą grįžtamąjį ryšį kaip galimybę tobulėti, stiprinti savo gebėjimus ir geriau tenkinti *Positive Ageing Hub* klientų poreikius.

6.2. Nuolatinis mokymasis ir refleksija padeda savanoriui kokybiškai įgyvendinti jam skiriamas veiklas ir prasmingai palaikyti 55+ asmenų savarankiškumą, aktyvumą, socialinius ryšius ir emocinę gerovę.

7. Baigiamosios nuostatos

Savanoris, pasirašydamas šį Etikos kodeksą, patvirtina, kad su juo susipažino, jį supranta ir įsipareigoja laikytis visų jame nustatytų principų ir nuostatų savanorystės *Positive Ageing Hub* metu.

„Susipažinau su *Positive Ageing Hub* savanorio etikos kodeksu, jį suprantu ir įsipareigoju jo laikytis.“

Vardas, pavardė:

Parašas

Data:

SAVANORIO PASIŽADĖJIMAS

Aš,, tapdamas *Positive Ageing Hub* savanoriu:

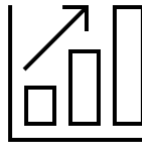
- Elgiuosi pagarbiai su kiekvienu žmogumi, nepriklausomai nuo jo amžiaus, sveikatos, pažiūrų, kultūros ar socialinės padėties.
- Gerbiu kiekvieno orumą, ribas ir savarankiškumą.
- Saugau visą asmeninę informaciją, kurią man patiki *Positive Ageing Hub* ar jo veiklą dalyviai.
- Nekalbu apie *Positive Ageing Hub* veiklą dalyvių sveikatą, asmeninius reikalus, jautrius jiems kitus klausimus su pašaliniais asmenimis.
- Vadovaujuosi *Positive Ageing Hub* darbo tvarka ir saugos taisyklėmis.
- Pastebėjęs riziką ar incidentą iš karto informuoju *Positive Ageing Hub* koordinatorių.
- Gerbiu *Positive Ageing Hub* veiklą dalyvių fizinį ir emocinį saugumą – nenaudoju jokio spaudimo ar prievartos.
- Laikausi sutarto grafiko ir įsipareigojimų.
- Nepažadu to, ko negaliu įvykdyti.
- Jei negaliu atvykti ar atlikti užduoties, iš anksto sutarta tvarka informuoju *Positive Ageing Hub* koordinatorių.
- Atlieku tik tas veiklas, kurias leidžia mano kompetencijos ir kurias man paskyrė.
- Atstovauju *Positive Ageing Hub* atsakingai – gyvai, telefonu ir socialiniuose tinkluose.
- Palaikau šiltus, bet ne pernelyg asmeniškus santykius su *Positive Ageing Hub* veiklą dalyviais.
- Bendradarbiauju su *Positive Ageing Hub* darbuotojais ir kitais savanoriais.
- Dalyvauju įvadiniuose mokymuose ir, jei reikia, papildomuose mokymuose.
- Priimu grįžtamąjį *Positive Ageing Hub* darbuotojų ryšį kaip pagalbą tobulėti.

Vardas, pavardė:

Parašas

Data:

POSITIVE AGEING HUB VEIKLŲ STEBĖSENA IR VERTINIMAS



Paslaugų kokybės samprata. *Positive Ageing Hub* paslaugų kokybė traktuojama ne tik kaip veiklų įgyvendinimo tikslumas, bet ir kaip 55+ klientų patiriama vertė, emocinis saugumas, pasitikėjimas, santykio kokybė ir bendruomeniškumo stiprinimas. Visos *Positive Ageing Hub* paslaugos pasižymi socialinėms paslaugoms būdingomis savybėmis: neapčiuopiamumu, aktyviu kliento dalyvavimu, paslaugų kintamumu, paslaugų teikimo ir vartojimo neatskiriamumu bei laikinumu.

HUB paslaugų kokybė grindžiama šiais principais:

- **Asmens orumo ir autonomijos užtikrinimu**, kai 55+ klientas laikomas aktyviu paslaugos kūrėju, o ne pasyviu gavėju.
- **Asmeniškumu ir empatija**, leidžiančia prisitaikyti prie individualių 55+ asmenų gyvenimo patirčių, sveikatos būklės ir socialinės savijautos / situacijos.
- **Nuoseklumu ir patikimumu**, užtikrinant stabilų paslaugų / veiklų grafiką, aiškią komunikaciją ir pasitikėjimą veiklomis.
- **Santykio kokybe**, formuojama per nuolatinį bendravimą, atvirumą ir bendruomeniškumo stiprinimą.
- **Aplinkos kokybe**, apimančia fizinę, socialinę ir emocinę HUB erdvę.

Stebėseną ir vertinimą *Positive Ageing Hub* yra nuoseklus, sistemingas ir tęstinis procesas, užtikrinantis paslaugų atitikimą 55+ kliento poreikiams, HUB strateginiams tikslams ir projekto įsipareigojimams. Stebėseną ir vertinimą integruotini į kasdienes veiklas ir atvejo vadybos procesus, taip sudarant prielaidas operatyvinių sprendimų pagrindumui, paslaugų tobulinimui ir ilgalaikiam poveikiui 55+ klientams.

Paslaugų kokybės ir stebėsenos integracija į atvejo vadybą yra HUB veiklos metodologinis pagrindas, leidžiantis užtikrinti paslaugų kokybę individo lygmeniu. Atvejo vadybininkas nuolat stebi 55+kliento poreikių pokyčius, koreguoja ITP, fiksuoja pastebėjimus stebėsenos dokumentuose, užtikrina parinktų paslaugų tęstinumą ir nuoseklumą. Šie duomenys integruojami į bendrą paslaugų kokybės vertinimo sistemą ir naudojami sprendimams dėl paslaugų tobulinimo bei plėtros priimti.

Paslaugų kokybės vertinimo objektai:

Etapas	Objektas
Pasirengimas ir informavimas etapas	Informacijos aiškumas, prieinamumas ir pirmojo kontakto kokybė.
Įsitraukimas ir įvedimas	55+ kliento pasitikėjimas, saugumo jausmas, atvejo vadybininko vaidmuo.
Paslaugų teikimas	55+ kliento aktyvumas, pasitenkinimas, paslaugų atitikimas HDLB modelio principams.
Grižtamasis ryšys ir vertinimas	55+ kliento patirtis, pasiūlymai, refleksijos.
Ilgalaikio santykio palaikymas	55+ kliento likimas HUB bendruomenėje, pakartotinis įsitraukimas, savanorystė.

PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

Instrukcija respondentui: *Prašome įvertinti, kiek sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais, pažymėdami vieną Jums tinkamiausią atsakymą.*

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Apčiuopiamumas					
Visos patalpos yra švarios, saugios ir tvarkingos					
Visa aplinka yra pritaikyta mano amžiaus ir judėjimo poreikiams					
Visa veiklose naudojama įranga ir priemonės yra patogios ir tinkamos					
Informacija apie paslaugas / veiklas pateikiama aiškiai ir suprantamai					
Patikimumas					
Visos veiklos vyksta taip, kaip buvo iš anksto suplanuota					

Visi darbuotojai laikosi susitarimų					
Visos veiklos vyksta reguliariai ir nuosekliai					
Mano dalyvavimas veiklose yra tinkamai koordinuojamas					
Reagavimas					
Visi darbuotojai greitai atsako į mano klausimus					
Prireikus man greitai suteikiama pagalba					
Mano pastabos ir pasiūlymai yra išklausomi					
Visi darbuotojai yra pasiekiami, kai man jų reikia					
Užtikrintumas					
Visi darbuotojai yra kompetentingi					
Dalyvaudamas veiklose jaučiuosi saugiai					
Pasitikiu visais darbuotojais ir savanoriais					
Visi su manimi bendrauja profesionaliai ir pagarbiai					
Empatiškumas					
Visose veiklose atsižvelgiama į mano poreikius					
Jaučiu, kad man skiriamas asmeninis dėmesys					
Su manimi bendraujama nuoširdžiai ir supratingai					
Veiklos čia man padeda jaustis svarbiu (-a) bendruomenės nariu (-e)					
Atviri klausimai:					

Kas veiklose Jums patinka labiausiai?	
Ką, Jūsų nuomone, būtų galima pakeisti ar tobulinti?	

PUSIAU STRUKTŪRUOTO INTERVIU SU 55+KLIENTU GAIRĖS

Tikslas: giliau suprasti dalyvio patirtį, pokyčius ir paslaugų poveikį.

Pokalbio trukmė: 20–30 min.

Forma: individualus pokalbis (kontaktinis arba nuotolinis)

Pagrindiniai klausimų blokai:

Dalyvavimo patirtis

- *Kaip sužinojote apie HUB veiklas ir paslaugas?*
- *Kodėl nusprendėte dalyvauti?*
- *Kaip gaunate reikalingą informaciją ir pagalbą?*

Patiriama nauda (HDLB aspektu)

- *Kokiose veiklose dalyvaujate dažniausiai?*
- *Kaip jaučiatės jose?*
- *Kurios veiklos padeda Jums jaustis aktyvesniam (-ei)?*
- *Kaip sustiprėjo Jūsų ryšiai? Ar radote draugų, bendraminčių?*
- *Kaip jaučiatės savo kasdienybėje, pradėjęs čia lankytis?*

Paslaugų kokybė

- *Kaip vertinate darbuotojų ir savanorių bendravimą?*
- *Kai vertinate dalyvių tarpusavio santykius ir bendravimą veiklose?*
- *Ar jaučiatės išgirstas (-a) ir suprastas (-a)? Kodėl?*
- *Ar jaučiatės priimtas (-a) bendruomenėje? Kodėl?*

Pokyčiai ir poveikis

- *Kokią buvimo čia naudą laikote svarbiausia?*
- *Ar pastebite pokyčius savo kasdienybėje? Kokie jie?*

Tobulinimo pasiūlymai

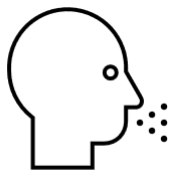
- *Ko norėtumėte daugiau?*

- *Ar jaučiate motyvaciją tęsti dalyvavimą?*
- *Ką būtų galima keisti ar papildyti?*

VEIKLŲ STEBĖSENOS ŽURNALO FORMA

Data	Veiklos pavadinimas	Dalyvių skaičius	Paslaugos teikėjas	Pastabos (įsitraukimas, nuotaika, iššūkiai)

KOMUNIKACIJOS STRATEGIJA IR VIEŠINIMAS



Strateginis komunikacijos ir viešinimo poreikis. *Positive Ageing Hub* yra naujas socialinis projektas, todėl pradiniam etape susidurs su dviem esminiais komunikacijos iššūkiais: 1) žinomumo stoka; 2) neaiškia pozicija tikslinių auditorijų sąmonėje. Organizacijai neturint ilgesnės veiklos istorijos, susiformavusio socialinio kapitalo ir atpažįstamo įvaizdžio, ji nėra matoma potencialiems dalyviams, savanoriams ir partneriams.

Nematomas *Positive Ageing Hub* negali pritraukti 55+ klientų, savanorių ar bendradarbiaujančių institucijų, todėl pirmasis strateginis komunikacijos tikslas – tapti pastebimu ir atpažįstamu. Antrasis, ne mažiau svarbus tikslas – aktyviai formuoti aiškią ir tikslią *Positive Ageing Hub* poziciją, kol jos neformavo pačios auditorijos, remdamosi nuogirdomis, stereotipais ar klaidingais palyginimais. 55+ klientų socialinių paslaugų srityje ypač dažna problema – *Positive Ageing Hub* painiojimas su globos namais, slaugos ar socialinės priežiūros paslaugomis. Todėl komunikacijoje būtina nuosekliai ir aiškiai formuoti supratimą, kad: „*Positive Ageing Hub* – tai bendruomenės erdvė aktyviam, socialiai įtraukiamam amžėjimui, o ne tradicinės socialinės paslaugos, tokios kaip: slaugos ar globos paslauga.“

Tikslinės auditorijos ir komunikacijos paskirtis:

Tikslinė auditorija	Pagrindiniai komunikacijos poreikiai
55+ klientai	Aiškų paaiškinimą, kas yra HUB; patvirtinimą, kad tai nėra tradicinė socialinė paslauga; emocinis kvietimas dalyvauti.
Artimieji	Organizacijos patikimumas, profesionalumas, saugumas; aiški nauda sprendžiant vienišumo, socialinės atskirties problemas.
Potencialūs savanoriai	Veiklos prasmė, realaus poveikio matymas, aiškūs vaidmenys, saugumas, palaikymas.
Partneriai	Aiškų HUB vaidmuo vietos bendruomenėje, profesionalus tonas, veiklos rodikliai ir patikimumas.

Pozicionavimas 55+ klientams apibrėžia aiškų atsakymą į klausimą: „Kas yra *Positive Ageing Hub* ir kuo jis skiriasi nuo kitų panašių iniciatyvų?“ Pasirinktas pagrindinis naratyvas: „*Positive Ageing Hub* – bendruomenės erdvė, kurioje vyresni žmonės atranda veiklas, ryšius ir pagalbą, o savanoriai – prasmingą būdą kurti socialinį pokytį.“ Toks pozicionavimas: paneigia globos ar slaugos paslaugų stereotipus; išryškina bendruomeniškumo aspektą; apima tiek 55+ klientus, tiek savanorius; kuria socialinę vertę, aktualią rėmėjams ir partneriams.

Komunikacijos kanalai:

Kanalas	Paskirtis	
Socialiniai tinklai (<i>Facebook, Instagram</i>)	Žinomumas, emocinis ryšys, reputacija	Pagrindinis kanalas artimiesiems ir savanoriams
Regioninė žiniasklaida	Patikimumas, socialinis autoritetas	Socialinis įrodymas ir įvaizdžio įtvirtinimas
Partnerystės ir fizinis matomumas	Pasiekimas ne skaitmeninėmis priemonėmis	Legitimumas
Bendruomenės renginiai	Pasitikėjimo kūrimas	Gyvas kontaktas ir įsitraukimas

Žinučių turinys ir formatai:

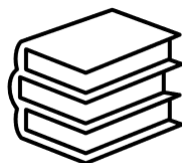
Naratyvas	Žinutė	Turinio formatai
Aktyvūs 55+ asmenys	55+ klientai – bendruomenės nariai, o ne paslaugų gavėjai	HUB veiklų aprašymai, istorijos, citatos
Profesionalumas ir saugumas	HUB – patikima ir socialiai atsakinga organizacija	Komandos pristatymai, partnerystės, tvarkos
Savanorių poveikis	Savanoriai kuria realų pokytį	Savanorių sėkmės istorijos, darbo užkulisiai, viešos padėkos

Komunikacijos tonas ir stilius. Rekomenduojamas pagrindinis turinio formatai – istorijų pasakojimas, nes jis kuria emocinį ryšį, didina pasiekiamumą, įrodo poveikį, humanizuoja organizaciją. Komunikacijos stilius apibrėžiamas kaip profesionalus, šiltas ir partneriškas. Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas globėjiško (paternalistinio) tono vengimui, kuris gali menkinti 55+ klientų orumą, atstumti aktyvius dalyvius, pakenkti reputacijai. Komunikuojama tik įtraukiai, pagarbiai ir lygiaverčiai.

Strateginis komunikacijos kalendorius (100 dienų principas)

Laikotarpis	Pagrindinis klausimas	Tikslas
1–30 dienos	<i>Kas mes esame?</i>	Aiškiai atskirti nuo socialinių paslaugų teikimo
31–60 dienos	<i>Kaip mes veikiame?</i>	Viešinti veiklas, istorijas, partnerius
61–100 dienų	<i>Kaip galite įsitraukti?</i>	Pristatyti savanorystę ir dalyvavimą

TEISĖS AKTAI IR KITI DOKUMENTAI, TAIKYTINI POSITIVE AGEING HUB VEIKLAI



LIETUVA

Lietuvos Respublikos neformaliojo suaugusiųjų švietimo ir tęstinio mokymosi įstatymas:

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.60192>

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342>

Lietuvos Respublikos savanoriškos veiklos įstatymas

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.402802>

Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.29193/asr>

LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.215253>

LR vartotojų teisių apsaugos įstatymas

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.6020/asr>

LR darbo kodeksas

<https://www.infolex.lt/ta/368200>

BDAR (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas)

<https://eur-lex.europa.eu/LT/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>

Nacionalinis pažangos planas (NPP) 2021–2030

2021–2030 METŲ PLĖTROS PROGRAMOS VALDYTOJOS LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS SOCIALINĖS SUTELKTIOS PLĖTROS PROGRAMOS PAŽANGOS PRIEMONĖ NR. 09-003-02-02-03 „DIDINTI SENYVO AMŽIAUS ASMENŲ SOCIALINĮ AKTYVUMĄ“.

2025-2033 m. Šiaulių miesto strateginis plėtros planas <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/4296549023f611efbdaea558de59136c>

Šiaulių miesto savivaldybės visuomenės sveikatos rėmimo specialioji programa: [T-386 Dėl Šiaulių miesto savivaldybės visuomenės sveikatos rėmimo specialiosios programos patvirtinimo](#)

LATVIJA

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums / Socialinių paslaugų ir socialinės paramos įstatymas

<https://www.vestnesis.lv/ta/id/68488-socialo-pakalpojumu-un-socialas-palidzibas-likums?utm>

Brīvprātīgā darba likums / Savanorystės įstatymas

<https://likumi.lv/ta/id/275061-brivpratiga-darba-likums?utm>

Fizisko personu datu aizsardzības likums / Latvijas asmens duomenų tvarkymo įstatymas /

<https://www.vvc.gov.lv/en/laws-and-regulations-republic-latvia-english/personal-data-protection-law-amendments-06022014>

<https://likumi.lv/ta/id/23309-pateretaju-tiesibu-aizsardzibas-likums>

Vispārīgā datu aizsardzības regula (VDAR / GDPR) / Duomenų apsaugos reglamentas

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>

NAUDINGI KONTAKTAI



LIETUVA

- **Asociacija Kartų mokykla**
Vaidas Giedrimas, kartumokykla@gmail.com
- **Asociacija Minties Bitės**
Aurelija Jankienė +37060076148, a.jankiene@mbites.lt
- **Bendrijų pirmininkų asociacija**
Veronika Lementauskienė, sbu@splius.lt
- **Bočiai, Lietuvos pensininkų sąjunga, Šiaulių m. bendrija**
Stoties g. 9C, 77156 Šiauliai
- **LPF Laisvės vartai**
Žydronė Stanienė 861028480, zydrone.st@gmail.com
- **LPF Maisto bankas (Šiaulių–Panevėžio padalinys)**
Asta Čeponienė 864609404, asta@maistobankas.lt
Sandra Kacilevičė 868466536, sandra@maistobankas.lt
- **LPF Vilties kalnas**
Edita Gulbinienė 869903069, egulbiniene@gmail.com
- **Lietuvos politinių kalinių ir tremtinių bendrijos Šiaulių skyrius**
Elzbieta Bagdonienė, elzbieta.bagdoniene@gmail.com
- **Lietuvos Raudonojo Kryžiaus Šiaulių skyrius**
Inga Leipusaitė +37060976158, siauliai@redcross.lt
- **Maltos ordino pagalbos tarnyba Lietuvoje (maltiečiai), Aurelija Čapskienė +370 600 80 428**
admin@maltieciai.lt
- **Moterų veiklos inovacijų centras**
Salomėja Jasudienė 865224232, mvic@splius.lt
Orinta Narbutienė 865224232, mvic@splius.lt
- **Naujasis trečiojo amžiaus universitetas**
<https://universitetastau.lt/>
- **Pilietinių iniciatyvų sambūris**
Jūratė Burakauskienė 865212610
Skaidrius Kalytis 860707671
pilietiniuinic@gmail.com

- **Rėkyvos senjorų klubas**
Juozapas Kniukšta 867505388, juozaskni@gmail.com
- **Savanoriški saugos būriai**
Regina Kvedarienė, savanoriskisaugosburiai@gmail.com
- **SoMento VšĮ**
Skaistė Makslakhti-Tolstosheev +37367444633, info@somento.lt
Gintaras Šimkus +37067050707, info@somento.lt
Inga Urbonienė +37062079982, info@somento.lt
- **Sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija Šiaulių Viltis**
Dalė Vyšartienė 865786741, viltis@splius.lt
Eglė Samuiliienė 861439541, viltis@splius.lt
- **Šiaulių apskrities cerebrinio paralyžiaus asociacija**
Edita Navickienė 860789887, siauliucpa@gmail.com
- **Šiaulių Bočiai**
Benas Jokubauskas, siauliu.bociai@inbox.lt
- **Šiaulių daugiabučių namų savininkų bendrijų asociacija**
Virginija Remeikienė 861231302, tu@splius.lt
Juozapas Kniukšta 867505388, juozaskni@gmail.com
- **Šiaulių inkstų ligomis sergančiųjų draugija Atgaja**
Egidijus Kalinaitis, egidijus.kalinaitis@gmail.com
Neringa Gustienė
- **Šiaulių krašto socialinių pedagogų asociacija**
Greta Šiaučiulytė +37067141938, siauciulyte.greta@gmail.com
Ligita Mickienė +37065066904, ligita.mickien@gmail.com
- **Šiaulių krašto žmonių, sergančių diabetu, klubas Lemtis**
Daiva Jakutienė, klubaslemtis@gmail.com
- **Šiaulių Lions klubas**, Rūdės g. 27, Šiauliai, 76353 Šiaulių m. sav.,
Tel. (0-698) 37329
- **Šiaulių miesto moterų krūties patologijos asociacija Salvia**
Nijolė Janina Pročkienė, aiva1@kava.lt
- **Šiaulių miesto neįgaliųjų draugija**
Rolanda Petronienė, rolanda.petroniene@gmail.com
- **Šiaulių miesto neįgaliųjų klubas Dvasinė šiluma**
Narseta Klevečkienė, dvasinesiluma@yahoo.com
- **Šiaulių miesto savivaldybės gyventojų asociacija Visuomeninės iniciatyvos**
Vytautas Kabaila 869888877, vytautas.kabaila@gmail.com
Jonas Šidlauskas 868642900, jonassdl@gmail.com

- **Šiaulių mokytojų pensininkų klubas Šviesa**
Zita Klimanskienė 861673358, klim.zita@gmail.com
Nijolė Šlerpienė 867414713, nslerpiene4@gmail.com
- **Šiaulių moterų LIONS klubas**, Goda Gaigalė. +370 685 19085,
siauliu.moteru.lions@gmail.com
- **Šiaulių nevyriausybių organizacijų konfederacija**
Vida Pociuvienė, snvokonfederacija@gmail.com
- **Šiaulių Parkinsono draugija**
Zita Vaidilienė 861524732, zita.vaidiliene@gmail.com
Rima Lacienė 861631506
- **Šiaulių rajono neįgaliųjų ir senjorų asociacija „Neužmirštuolė“**
305216421, Dirvonų k. 2, Bubių sen., Šiaulių r. sav.
- **Šiaulių Rotary Klubas**, +370 698 21767
- **Šiaulių sporto veteranų klubas**
Juozas Braslauskas, juozas.braslauskas@gmail.com
- **Šiaulių širdininkų klubas**
Genovaitė Čekatauskienė, sirdininkuklubas@yahoo.com
- **Šiaulių žemaičių kultūros draugija Saulaukis**
Jonas Bartkus, paupariai@gmail.com
- **TSMA klubas Žemyna**
Nijolė Vaičiulienė 867303656, vaiciulienen@gmail.com
Rūta Jarmalavičė 867739435
- **VšĮ Edukaciniai projektai**
Ilona Banevičienė 869933784, buh.informa@gmail.com
Asta Ivoškevičienė 861634383, bendras@edupro.lt
- **VšĮ Gyvenimo sparnai**
Anželika Krikštaponienė, anzelika@gyvenimosparnai.lt
- **VšĮ Motinos Teresės šeimų namai**
Regina Zabelienė 841420901, +37065026956, seimunamai@gmail.com
Virginija Vaitiekūnienė +37060096727
- **VšĮ Nacionalinis socialinės integracijos institutas / Senjoro Šiauliuose**
Vilniaus g. 175, +37064633611, siauliai@senjoro.lt
- **VšĮ Socialinių inovacijų centras**
Rita Briūnaitė 869938059, r.brijunaite@socin.lt
- **VšĮ Žmogiškųjų išteklių stebėsenos ir plėtros biuras**
Asta Jaseliūnienė +37069845565, asta99@gmail.com
Agnė Raubaitė +37067701715

- **Žmonių su fizine negalia sporto klubas Entuziastas**
Bronislavas Volbikas 861522960, entuziastas@splius.lt

LATVIJA

- **Biedrība Musturprieks**
Ludzas nov., Ludza, Turgus iela 22, LV-5701
- **Biedrība Līdzdalībai nav vecuma**
Ludzas nov., Ludza, 1. maija iela 16, LV-5701
- **Jauniešu biedrība LOGOS**
Ludzas nov., Ludza, Turgus iela 22, LV-5701
- **Ludzas krievu biedrība Nasliedije**
Ludzas nov., Ludza, Stroda iela 36, LV-5701
- **Biedrība Sporta KLUBS KUORSOVA**
Ludzas nov., Kārsava, Vienības iela 74A - 15, LV-5717
t. 28 343 926, skkuorsova@gmail.com
- **Biedrība Kūzuls**
Kārsavas nov., Salnavas pag., Salnava, LV-5740
t. +371 29471359
- **Biedrība Cīņas klubs Ludza**
Baznīcas iela 8 – 8, Ludza, Ludzas nov., LV-5701
- **Biedrība Līdzdalībai nav vecuma**
Ludzas nov., Ludza, 1. maija iela 16, LV-5701
- **Ludzas baltkrievu biedrība Krinica**
Ludzas nov., Ludza, 1. maija iela 16, LV-5701
- **Biedrība Ludzas māmiņu klubs PUĶUZIRNĪTIS**
Turgus iela 22, Ludza, Ludzas nov., LV-5701
mkludza@inbox.lv
- **Biedrība "Daba runā, es klausos"**
"Ošumājas", Gadžiuni, Mežvidu pag., Ludzas nov., LV-5737 dabarunaesklausos@gmail.com
- **Biedrība "Teātris azotē"**
Ludzas nov., Ludza, Stacijas iela 62, LV-5701
t. 29 187 360
- **Biedrība "Kārsavas novada pensionāru apvienība"**
Malnavas iela 4, Kārsava, Ludzas nov., LV-5717
- **Biedrība NERIUM**
Adrese, Ludzas novads, Isnaudas pagasts, Martiši, Jaunā iela 14
file.ini@inbox.lv
t.+371 281 588 55
- **Biedrība "Ezergaisma"**
ezergaismas@gmail.com

REKOMENDACIJOS VEIKLOS TĘSTINUMUI



Instituciškai įtvirtinti HUB kaip nuolatinę organizacijos paslaugą (ne projektinę iniciatyvą). Tęstinumą labiausiai sustiprina HUB integravimas į organizacijos strateginį paslaugų portfelį (pvz., organizacijos veiklos planus), aiškiai apibrėžiant atsakomybes, minimalų paslaugų paketą ir metinius tikslus. Tokia integracija mažina priklausomybę nuo pavienių projektų ciklų ir sudaro pagrindą ilgalaikiam planavimui.

Diversifikuoti finansavimo šaltinius ir iš anksto suplanuoti išlaidų tvarumą. Rekomenduotina derinti institucinius resursus, tikslines dotacijas, savivaldybės indėlį bei partnerystes su NVO ir verslo subjektais, kad HUB pajamos ir parama nebūtų vieno šaltinio rizikoje. Ilgalaikį finansinį stabilumą stiprina ir tvarūs infrastruktūros sprendimai (energijos taupymas, šilumos izoliacija, daugiafunkciai baldai), mažinantys eksploatacijos kaštus.

Užtikrinti aiškią valdymo struktūrą. Tęstinumui būtina nustatyti valdymo modelį (bendruomeninį, savivaldybės remiamą arba mišrų), numatyti sprendimų priėmimo tvarką ir atsakomybės ribas, kad HUB veiktų stabiliai nepriklausomai nuo atskirų asmenų kaitos. Reguliari priežiūra per darbo grupes / valdymo komitetą stiprina atskaitomybę, koordinavimą ir bendrus sprendimus tarp partnerių.

Sisteminti savanorių pritraukimą, parengimą ir išlaikymą kaip atskirą hub tęstinumo liniją. HUB veiklos pajėgumai ilgainiui remiasi stabilia savanorių ekosistema, todėl būtina turėti savanorių

koordinavimo mechanizmą (vaidmenys, grafikai, mokymai, supervizijos, pripažinimas) ir aiškia saugumo / etikos sistemą. Tai mažina savanorių perdegimo riziką ir kuria „įsitraukimo ciklą“, kai dalis dalyvių tampa savanoriais ir palaiko bendruomenę.

Išlaikyti nuolatinę paslaugų kokybės stebėseną ir greitą koregavimą. Tęstinumą užtikrina ne tik veiklų kiekis, bet ir kokybė: rekomenduotina nuosekliai rinkti dalyvių grįžtamąjį ryšį, atvejo vadybininkų įrašus, stebėjimo kontrolinius sąrašus ir vykdyti periodines peržiūras, orientuojantis į SERVQUAL dimensijas. Tokia sistema leidžia laiku identifikuoti kokybės spragas ir pagrįstai koreguoti paslaugas, išlaikant dalyvių pasitikėjimą ir dalyvavimą.

Paslaugas planuoti ir atnaujinti pagal HDLB modelį, taikant „kelių etapų“ paslaugų kelio logiką. Kad hub išliktų aktualus, rekomenduotina palaikyti subalansuotą programų paketą per *Having–Doing–Loving–Being* dimensijas ir nuolat jį atnaujinti pagal poreikių vertinimą bei ITP duomenis. Kartu svarbu valdyti visą dalyvio kelią (nuo informavimo ir įvedimo iki išlaikymo), nes ilgalaikis santykis ir pakartotinis įsitraukimas yra tiesioginis tęstinumo rodiklis.

Sukurti ilgalaikę komunikacijos ir sklaidos praktiką, kuri nuolat generuotų dalyvių ir partnerių srautą. Tęstinumas tiesiogiai priklauso nuo to, ar HUB išlieka „matomas“: Rekomenduotina nuosekliai vykdyti komunikaciją per partnerių kanalus, bendruomenės renginius ir patikimus vietos informavimo kanalus, kartu viešinant rezultatus (programų apimtis, dalyvių pasitenkinimą, poveikio istorijas). Sklaidos logika turi būti susieta su projekto rezultatų perdavimu (programų paketai, mokymai, patirtinis bendradarbiavimas), kad inovatyvus modelis būtų toliau vystomas, stiprinant jo legitimumą ir paramą.