

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VILNIAUS MIESTO NAKVYNĖS NAMŲ
2019 M. VEIKLOS ATASKAITA**

Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų (toliau - Įstaiga) **misija** - teikti bendrąsias ir socialinės priežiūros paslaugas socialinę atskirtį patiriantiems asmenims, siekiant teigiamų pokyčių asmens gyvenime, gražinant jų gebėjimą pasirūpinti savimi bei integruojant juos į visuomenę.

Įstaigos **vizija** yra būti modernia, bendradarbiaujančia, atvira naujovėms ir pokyčiams įstaiga, kuriančia orias gyvenimo sąlygas paslaugų gavėjams, įgalinančia juos ir prisidedančia prie stigmos mažinimo visuomenėje.

Įstaigos kokybės tikslai:

- ❖ Teikti kokybiškas socialines paslaugas, atliepiančias paslaugų gavėjų, steigėjų, socialinių partnerių poreikius bei lūkesčius ir vidaus bei išorės paslaugų kokybės vertinimus.
- ❖ Didinti paslaugų gavėjų socialinę įtrauktį.
- ❖ Tobulinti paslaugų kokybę, taikyti inovacijas, lanksčiai reaguoti į visuomenėje vykstančius pokyčius socialinės politikos srityje.
- ❖ Siekti aukštos paslaugų kokybės kultūros ir paslaugų kompleksiško.
- ❖ Užtikrinti saugią personalo ir paslaugų gavėjų aplinką bei tam reikalingus išteklius pakankamus išteklius.
- ❖ Siekti darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo, sudarant nuolatinio mokymosi galimybes profesionalumui užtikrinti. Stiprinti kiekvieno darbuotojo atsakomybę už teikiamų paslaugų kokybę.

2. Suteiktų paslaugų rodikliai (palyginama 3-5 paskutinių metų statistika pagal atskiras paslaugas, esant mažėjimui/didėjimui, analizuojamos priežastys; nurodomi kylantys sunkumai, jų sprendimo būdai:

1 lentelė

Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems buvo suteiktos apgyvendinimo paslaugos Vilkpėdės g. 12 ir A. Kojelavičiaus g. 50

Eil. Nr.	Metai	Darbingo amžiaus asmenys	Proc. nuo bendro sk.	Asmenys su negalia	Proc. nuo bendro sk.	Pensinio amžiaus asmenys	Proc. nuo bendro sk.	Vaikai	Proc. nuo bendro sk.	Iš viso:
1.	2017	144 (iš jų 33 mot.)	45,6%	84 (iš jų 17 mot.)	26,6%	84 (iš jų 39 mot.)	26,6%	4	1,2%	316
2.	2018	141 (iš jų 31 mot.)	46,8%	88 (iš jų 20 mot.)	29,3%	72 (iš jų 33 mot.)	23,9%	-	-	301
3.	2019	157 (iš jų 28 mot.)	49,4%	88 (iš jų 19 mot.)	27,6%	73 (iš jų 38 mot.)	23,0%	-	-	318

Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2019 m. bendras gyventojų skaičius, kurie naudojami apgyvendinimo paslaugomis padidėjo. Vyko didesnė paslaugų gavėjų kaita bei daugiau paslaugomis naudojami darbingo amžiaus asmenys. 2017 m. darbingo amžiaus asmenys sudarė 45,6 proc., o 2019 - 49,4 proc. visų paslaugų gavėjų skaičiaus. Didesnę paslaugų gavėjų dalį sudaro neįgalūs bei pensinio amžiaus asmenys (50,6 proc.), todėl sprendžiant jų socialines problemas darbuotojai susiduria su tokiais sunkumais kaip gyventojų gyvenimo kokybės gerinimo. Kadangi paslaugų gavėjų neįgalumo bei senatvės pensijos yra per mažos, todėl surasti išsinuomoti būstą yra neįmanoma. Dalis paslaugų gavėjų turi judėjimo, psichikos sutrikimų negalią, todėl darbas su tokiais paslaugų gavėjais reikalauja daug žmoniškųjų išteklių. Per ataskaitinius metus šiems asmenims 449 kartus (2018 m. - 349) organizuotas transportas, 1836 kartus (2018 m. - 1298) pagelbėta buityje, 321 kartą (2018 m. - 282) palydėta į gydymo bei kitas įstaigas ir kt.

2 lentelė

Asmenys, kuriems socialinės paslaugos buvo suteiktos institucijoje (apnakvindinimas)

Eil. Nr.	Metai	Užimtų vietų skaičius	Paslaugų gavėjų skaičius	Mirė asmenų
1.	2017	19379	477	17
2.	2018	20958	500	10
3.	2019	20360	401	11

Iš pateiktų duomenų matyti, kad užimtų vietų skaičius 2019 m. nežymiai sumažėjo. Tam turėjo įtakos persikėlimas iš A. Kojelavičiaus g. į pastatą Lenkų g. 1/17.

Neįgaliųjų ir senatvės pensininkų skaičius 2019 m. sudarė apie 44 proc. Šie asmenys dėl neįgalumo ar silpnos sveikatos dienos metu buvo paliekami įstaigoje, todėl šaltuoju metu laiku išskildavo problemų dėl patalpų dezinfekavimo. Socialiniams darbuotojams didėjo darbo krūviai, keitėsi darbo pobūdis, šiuos asmenys teko dažniau lydėti į įvairias įstaigas, pasirūpinti jų maitinimu, padėti apsišvarinti ir pan.

3 lentelė

Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems buvo suteiktos apnakvindinimo paslaugos filiale „Sala“

Paslaugos Metai	Iš viso suteikta paslaugų	Pristatė policija	Pristatė greitoji medicininė pagalba	Atėjo patys	Pristatė Socialinė tarnyba	Vyrų	Moterų	Gyvenamosios vietos neturintys asmenys (GVNA)	GVNA proc. visų paslaugų gavėjų skaičiaus
2017	9170	4552	283	4159	176	7880	1290	5897	64,31
2018	8462	4051	260	3751	400	7028	1434	5356	63,29
2019	9455	4314	331	4213	597	7991	1455	5947	62,96

Palyginus 2018 bei 2019 metų duomenis, matyti, kad bendrų paslaugų skaičius padidėjo. Tam turėjo įtakos pasiruošimas rekonstrukcijai Įstaigos filiale A. Kojelavičiaus g. 50. Daugiau žmonių apnakvindinimo paslaugomis naudojosi filiale „Sala“. 2019 metais daugiau asmenų iš miesto gatvių pristatė Socialinė tarnyba. Tam turėjo įtakos pakoreguotas Socialinės tarnybos darbo grafikas - nuo 2019 m. rugpjūčio mėn. pradėjo dirbti visą parą.

Tikslinant paslaugų gavėjų gyvenamąją vietą, nustatyta, kad 2018 m. mirė 5 paslaugų gavėjų, 2019 m. - 25.

Apžvelgiant 2019 metų rezultatus, pastebėta, kad daugiau paslaugų suteikiama užsienio piliečiams. 2018 m. apnakvindinimo paslaugos suteiktos 123 užsienio piliečiams, 2019 m. – 159 užsienio piliečiams.

4 lentelė

Socialinės tarnybos teikiamos paslaugos

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Iškvietimai	Paslaugų skaičius		
			2017 m.	2018 m.	2019 m.
1.	Prevenciniai pokalbiai		229 asm.	116 asm.	-
2.	Pristatyta į Nakvynės namų filialą A. Kojelavičiaus g. 50	Iš viešojo transporto			
		Iš VPK	57 asm.	15 asm.	
		Socialinė tarnyba	180 asm.	126 asm.	113 asm.
3.	Pristatyta neblaivių asmenų į Nakvynės namų filialą „Sala“	Iš viešojo transporto			
		Iš VPK	36 asm.	19 asm.	
		Socialinė tarnyba	136 asm.	381 asm.	597 asm.
4.	Suteiktos transporto paslaugos (nuvežta į gydymo įstaigas, pensionus, migracijas ir kt. tarnybas)	Socialinė tarnyba	784 asm.	500 asm.	290 asm.
7.	Pristatyta į VšĮ Vilniaus odos ligų ir veneros ligų centrą (Kauno g. 37/59)	Iš viešojo transporto			
		Iš VPK			
		Socialinė tarnyba			
Iš viso suteikta paslaugų:			1436 asm.	1189 asm.	1000 asm.

Nuo 2016 m. Socialinė tarnyba daugiau vyksta pagal iškvietimą, pervežti neblaivius asmenis arba socialinės rizikos asmenis, turinčius judėjimo negalią iš miesto gatvių arba ligoninių į filialą „Sala“ arba filialą, esantį A. Kojelavičiaus g. 50 (šiuo metu Lenkų g. 1/17). 2019 m. padidėjo asmenų pristatytų į filialą „Sala“ skaičius (597 asmenys), kadangi Socialinė tarnyba 2019 m. rugpjūčio mėn. pradėjo dirbti visą parą padidėjo iškvietimų skaičius išvežti neblaivius asmenis iš gydymo įtaigų. 2019 m. IV ketv. tokių iškvietimų buvo 190.

5 lentelė

Socialinės tarnybos 2019 m. IV ketvirčio ataskaita

Eil. Nr.	Išvykimai	Suteiktos paslaugos				
			spalis	lapkritis	gruodis	Iš viso:
1.	Pagal gautus raštus	Pristatyta į Nakvynės namų filialą Lenkų g. 1/17	-	-	-	-
		Pristatyta neblaivių asmenų į Nakvynės namų filialą „Sala“	-	-	-	-
		Nuvežta į gydymo įstaigas, pensionus, migracijos ir kt. tarnybas)	-	-	-	-
		Atsisakė vykti arba buvo agresyvūs	5	13	-	18
		Iš viso:	5	13	-	18
2.	Pagal iškvietimą į gydymo įstaigas	Pristatyta į Nakvynės namų filialą Lenkų g. 1/17	10	7	9	26
		Pristatyta neblaivių asmenų į Nakvynės namų filialą „Sala“	40	55	59	154
		Nuvežta į gydymo įstaigas, pensionus, migracijos ir kt. tarnybas)	-	-	-	-
		Atsisakė vykti arba buvo agresyvūs	2	7	1	10
		Iš viso:	52	69	69	190
3.	Pagal iškvietimą į miesto gatves	Pristatyta į Nakvynės namų filialą Lenkų g. 1/17	6	3	3	12
		Pristatyta neblaivių asmenų į Nakvynės namų filialą „Sala“	20	50	69	139
		Nuvežta į gydymo įstaigas, pensionus, migracijos ir kt. tarnybas)	-	-	-	-
		Atsisakė vykti arba buvo agresyvūs	-	2	7	9
		Iš viso:	26	55	79	160
4.	Iš Nakvynės namų	Pristatyta į Nakvynės namų filialą Lenkų g. 1/17	7	4	-	11
		Pristatyta neblaivių asmenų į Nakvynės namų filialą „Sala“	7	3	3	13
		Nuvežta į gydymo įstaigas, pensionus, migracijos ir kt. tarnybas)	7	8	9	24
		Atsisakė vykti arba buvo agresyvūs	-	-	-	-
		Iš viso:	21	15	12	48
	Iš viso:	-	104	152	160	416
	Iš viso paslaugų gavėjų:	-	80	125	133	338

Paslaugos Įstaigoje teikiamos Vilniaus miesto savivaldybėje deklaruotiems arba neturintiems deklaracijos rizikos grupės suaugusiems, neturintiems nuosavybės teise gyvenamojo būsto arba įpareigotiems laikinai išsikelti iš gyvenamosios vietos smurtaujantiems artimoje aplinkoje asmenims. Asmeniui paslaugas skiria ar nutraukia Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus paskirta Socialinės priežiūros paslaugų skyrimo Vilniaus miesto nakvynės namuose komisija (toliau – Komisija). Asmenys, norintys gauti paslaugas Įstaigai pateikia asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą bei užpildo prašymą - paraišką. Asmeniui apsigyvenus Įstaigoje jam paskiriamas socialinis darbuotojas, kuris kartu su paslaugų gavėju ne vėliau kaip per vieną mėnesį parengia

Individualų veiklos planą, kuris nuolat peržiūrimas, žymint įvykusius pakitimus. Siekiant pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir juos įgalinti žymimi pasiekti rezultatai. Kiekvieną paslaugų teikimo dieną pildomas paslaugų gavėjų nakvojimo žurnalas, žymint jų išėjimo ir grįžimo į Įstaigą laiką.

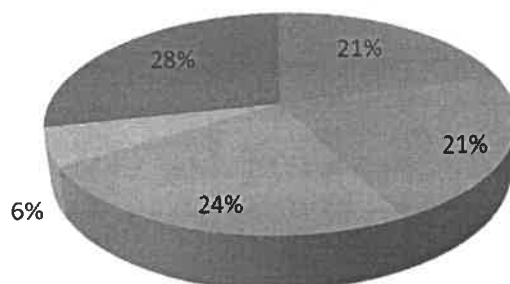
Paslaugų gavėjams, atsižvelgiant į įvertintus poreikius, teikiamos šios socialinės paslaugos:

- ✓ nakvynės suteikimas;
- ✓ informavimas;
- ✓ konsultavimas;
- ✓ tarpininkavimas ir atstovavimas;
- ✓ minimalios asmens higienos paslaugų suteikimas (dušas);
- ✓ minimalių buitinių paslaugų organizavimas (virtuvė);
- ✓ transporto organizavimas (asmenims dėl neįgalumo, ligos ar senatvės turintiems judėjimo, orientacijos problemų ir negalintiems naudotis visuomeniniu transportu sprendžiant socialines ir asmenines problemas);
- ✓ sveikatos priežiūros organizavimas;
- ✓ kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (padedama apsiperkant ir tvarkant pinigų apskaitą);
- ✓ darbinių įgūdžių ugdymas (savarankiškas patalpų ir aplinkos tvarkymas);
- ✓ laisvalaikio organizavimas;
- ✓ neįgalių ir senyvo amžiaus asmenų palydėjimas, išvykstant į ilgalaikės globos, trumpalaikės slaugos, reabilitacijos įstaigas ar į Įstaigos filialą.

Įstaigos paslaugų gavėjams, kurie norėjo keisti savo gyvenimo būdą, dirbo, siekė išlikti darbo rinkoje arba aktyviai ieškojosi darbo, tvarkėsi dokumentus buvo išduodamos Vilniečio kortelės. Įstaigai skirta 70 viešojo transporto bilietų. 25 Vilniečio kortelės papildytos ir perduotos Arkivyskupijos Caritas laikiniams namams. 2019 m. Vilniečio kortelėmis pasinaudojo 72 įstaigos paslaugų gavėjai. Vilniečių kortelių skyrimas nakvynės namų gyventojams pasiteisino. Turėdami Vilniečio korteles, nakvynės namų gyventojai galėjo pagerinti gyvenimo kokybę ir išlaikyti orumo ir žmogiškosios vertės pajautimą, motyvaciją dirbti, padidino jų mobilumo mieste galimybes. Pasiekti rezultatai pavaizduoti diagramoje

**Viešojo transporto bilietų panaudojimo 2019 m. duomenys
(proc.)**

■ Susirado darbą ■ Mokėjo skolas antstoliams ■ Tvarkėsi dokumentus
■ Susirado būstą ■ Kita



Taip pat Įstaigoje pagal metinį planą vykdomi:

- grupiniai užsiėmimai, kurių metu, taikant grupinio darbo metodus, siekiama tobulinti paslaugų gavėjų stiprybes ir gebėjimus, mokoma kontroliuoti savo elgseną, skatinama pozityviai leisti laisvalaikį, motyvuojama atskurti socialinius ryšius, ugdoma higieninio elgesio įgūdžiai, stiprinama bendruomeniškumo jausmas ir kt.;
- bendruomeninės veiklos, kurių metu siekiama atkurti ir formuoti paslaugų gavėjų gebėjimus visavertiškai dalyvauti bendruomenės gyvenime (teatrų, muziejų lankymas, kino filmų peržiūros, dalyvavimas švaros akcijose mieste, artimosios aplinkos tvarkymas). Pasiiekti rezultatai pateikti 6 lentelėje:

6 lentelė

Pasiekti rezultatai

Eil. Nr.	Atlikti darbai	Suteiktų paslaugų kiekis per metus		
		2017 m.	2018 m.	2019 m.
1.	Susitvarkė asmens tapatybės dokumentus	57	33	66
2.	Susitvarkė netekto darbingumo pensiją, senatvės ar šalpos pensijai gauti	233	271	175
3.	Užsiregistravo Užimtumo tarnyboje	80	89	67
4.	Įsidarbino bei išsilaikė darbo rinkoje ne mažiau kaip 3 mėn.	64	99	93
5.	Įgijo profesiją, persikvalifikavo	14	11	9
6.	Išsinuomojo gyvenamąjį plotą	39	47	29
7.	Pasinaudojo Vilniečio kortele	137	144	110
8.	Sutvarkyti dokumentai ilgalaikei socialinei globai gauti:	13	10	13
	Iš jų skirta:	5	5	6
9.	Organizuotos transporto paslaugos	330	349	449
10.	Atstatė socialinius ryšius	24	23	30
11.	Padėta apsiiperkant	231	265	268
12.	Organizuotos buitinės ir asmens higienos paslaugos	1172	1298	1836

Iš pateiktų rezultatų matyti, kad daugėjant neįgaliųjų bei senatvės pensininkų, socialinių darbuotojų bei socialinių darbuotojų padėjėjų darbas daugiau susijęs su paslaugų gavėjų palydėjimu į kitas įstaigas, pagalba apsiperkant bei organizuojant buitines ir asmens higienos paslaugas. 2019 m. transporto paslaugų suteikta apie 73 proc. daugiau nei 2017 m., buitinės ir asmens higienos paslaugos 2019 m. organizuotos 64 proc. daugiau nei 2017 m.

6 lentelė

2.1. paslaugų teikimo procesų tobulinimas ir inovacijos:

Eil. Nr.	Vykdomos veiklos	Veiklos aprašymas
1.	Partnerystės ir atsakomybės skatinimas	<ul style="list-style-type: none"> - įvyko įstaigos vadovo ir Vilniaus probacijos tarnybos viršininkės susitikimas, pasirašyta bendradarbiavimo sutartis; - pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su Asociacija Lietuvos antstolių rūmais, Biudžetine įstaiga Alytaus nakvynės namais, VšĮ „Sevilis“, VšĮ Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centru.; - paslaugų gavėjai sutelkti akcijai „Darom“, tvarkant kapus, siekiant palaikyti gyventojų motyvaciją prisidėti prie visuomenei naudingų darbų.
2.	Ryšių su visuomene stiprinimas	<ul style="list-style-type: none"> - siekiant formuoti visuomenės požiūrį į socialinės rizikos asmenis, įstaigos administracija iniciavo susitikimą su Naujosios Vilnios seniūnu; - tęsta socialinė iniciatyva „Šiltos kojytės“. Gyventojų numegztos kojinitės padovanotos Žiburio fondo globojamiems kūdikiams ir Krizinio nėštumo centrui. organizuota akcija „Pasveikink kaimyną“, kurios metu paslaugų gavėjai Šv. Velykų progą paslaugų gavėjai įstaigos kaimynystėje gyvenantiems žmonėms dalino savo pagamintus atvirukus; - Motinos dienos proga organizuotose užsiėmimuose paslaugų gavėjos parašė laišką anapilin išėjusioms savo motinoms, kuris buvo išspausdintas informacinėje svetainėje „15 min“; - organizuotas susitikimas su stačiatikių religinės bendruomenės kunigu Vladimir Rinkevič.
3.	Pilietiško identiteto atkūrimas	<ul style="list-style-type: none"> - sudarytos sąlygos ir užtikrinta balsavimo teisė neįgaliems ir senyvo amžiaus paslaugų gavėjams balsuoti įstaigoje; - vyko renginys, skirtas sausio 13 paminėti. Buvo uždegtos žvakutės laisvės gynėjams atminti. Paslaugų gavėjai karpė neužmirštuoles, kurias dovanojo kitiems įstaigos gyventojams. Paslaugų gavėjai dalinosi prisiminimais ir išgyvenimais patirtais 1991 m. sausio 13 d. prie televizijos bokšto; - paminėta Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena. Renginio metu vyko viktorina apie Lietuvą, sudėlioti Lietuvos himno žodžiai, buvo pinama lietuviška juosta. Kiekvienas dalyvis nupynė dalį

		juostos, po to visas dalis sujungė į vieną ilgą juosta, kuria buvo papuoštas įstaigos bibliotekos kampelis.
4.	Galimybių vystymas ir plėtra	<ul style="list-style-type: none"> - tęstas išvykų ciklas į Valdovų rūmus, kuriuose vyko edukaciniai kūrybiniai užsiėmimai, kurių metu įstaigos paslaugų gavėjai turėjo galimybę susipažinti, kaip iš molio daromi gaminiai ir patys iš molio gamino skulptūras; - vyko „Laimės koliažo“ kūrybinės dirbtuvės, kurių metu iš popieriaus buvo kuriamas bendras kūrinys. Paslaugų gavėjai turėjo išgryninti savo giliausius troškimus ir svajones; - paslaugų gavėjos kartu su darbuotojais savanoriavo ir dalyvavo renginyje „Padovanok suknelę“; - Vilniaus 2-ojo PK bendruomenės pareigūnė paslaugų gavėjams suteikė informaciją apie saugų eismą ir atsakingą pėsčiojo elgesį kelyje; Lietuvos automobilių kelių direkcija paslaugų gavėjams padovanojo atšvaitus.
5.	Prasmingo laiko praleidimo skatinimas	- apsilankymas: MO ir Muitinės muziejuose; kino teatre; Puškorių atodangoje; Botanikos sode; valstybės pažinimo centre ir kt.
6.	Pagarbos tradicijoms skatinimas	<ul style="list-style-type: none"> - vyko Žolinių minėjimas; - gyventojai tvarkė Rasų kapus; - velykinių dekoracijų kūrimas; - švęstos Užgavėnės, sudeginta pačių gyventojų pagaminta Morė; - šventinių kalėdinių pusryčių ruošimas ir pan.
7.	Sveikatos ir asmens higienos palaikymas	<ul style="list-style-type: none"> - asociacija „Demetra“ nemokamai atlikto ŽIV testus; - organizuotos mankštos, kurias pravedė treneris kineziterapeutas Vitalijus Baronas; - Vilniaus Žirmūnų darbo rinkos mokymo centras nemokamai teikė kirpimo paslaugas įstaigos paslaugų gavėjams; - organizuotas judėjimo gryname ore lavinimas.

2.2 paslaugų kokybės užtikrinimas:

Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę 2019 m. Nakvynės namuose pradėta diegti EQUASS kokybės sistema. Įstaigos vadovas bei paskirtas koordinatorius dalyvavo EQUASS kokybės sistema diegimo mokymuose. Sudarytas EQUASS kokybės sistema diegimo planas, parengti dokumentai.

Atliktas teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros (apnakvindinimo ir apgyvendinimo) paslaugų kokybės vertinimas paslaugų gavėjų ir paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu.

Apibendrinant paslaugų gavėjų tyrimo duomenis, nustatyta, kad paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais ir juos tenkina teikiamos paslaugos. Beveik visi paslaugų gavėjai

teigiamai vertina grupinį darbą įstaigoje, taip pat įvairias išvykas į kiną, teatrą, muziejus, LR Seimą, edukacinius užsiėmimus Valdovų rūmuose. Teikiamos paslaugos teigiamai įtakoja paslaugų gavėjų gyvenimą ir pateisina jų lūkesčius. Paslaugų gavėjų požiūriu, paslaugų kokybė priklauso ir nuo fizinės aplinkos, dauguma apklaustųjų pageidavo jaunesnės konsultavimo aplinkos, arbatos/kavos. Fizinės aplinkos veiksniai įvardijami kaip faktoriai, turintys įtakos paslaugų gavėjų reintegracijai. Patys paslaugų gavėjai akcentuoja orumo nežeminančias buitines sąlygas, nes fizinės aplinkos veiksniai skatina pozityvias mintis ir pozityvų elgesį, kompensuoja emocinį vienišumą bei atstato orumą. Paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, bendravime su jais respondentai akcentuoja lygiavertiškumo santykį, o įstaigos specialistų darbą vertina aukščiausiais balais. Įstaigos teikiamos paslaugos įtakoja paslaugų gavėjų gyvenimą ir pateisina jų lūkesčius, skatina vystyti pareigos, atsakomybės jausmus. Tačiau paslaugų gavėjai stokoja informacijos apie Nakvynės namų paslaugas. Tikslinga būtų daugiau apie teikiamas paslaugas viešinti spaudoje, televizijoje, radijuje, internete. Labai svarbu įtraukti paslaugų gavėjus į bendruomenines veiklas, plėsti socialinę įtrauktį.

Apibendrinant paslaugų teikėjų tyrimo duomenis, nustatyta, kad darbuotojų nuomone socialinių paslaugų kokybės gerinimas tiesiogiai priklauso nuo darbo užmokesčio, motyvacinės skatinimo sistemos, kvalifikacijos kėlimo, mokymų. Įstaigos darbuotojai savo gebėjimus vertina teigiamai, mano, kad socialinių paslaugų gerinimą įstaigos vadovybės palaikymas, didina komandinis darbas, kolektyvo sutelktumas, bendradarbiavimas, darbo organizavimas, sudėtingų atvejų analizė. Darbuotojai mano, kad tikslinga skirti lėšų grupiniam darbo ir konsultavimo patalpų gerinimui. Darbuotojų nuomone, gerinant paslaugų efektyvumą, reikia orientotis į asmenį, taip pat panaudoti aplinkos veiksnius, patenkinti paslaugų gavėjų emocinio bendravimo poreikį bei atstatyti jų orumo jausmą. Įstaigos paslaugų teikėjai atsižvelgia į paslaugų gavėjo individualius poreikius ir padeda spręsti jų problemas, mano, kad teikiamos paslaugos visiškai patenkina paslaugos gavėjų poreikius, nes jos yra orientuotos į asmenį, socialinę įtrauktį. Darbuotojų nuomone, paslaugų gavėjai jais pasitiki, taip pat mano, kad būtina gerinti profesines kompetencijas, užsiimti savišvieta.

Įvertinus gautus teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros (apnakvindinimo ir apgyvendinimo) paslaugų kokybės vertinimo duomenis, parengtas Nakvynės namų teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės gerinimo priemonių planas 2019-2020 metams, numatant išteklius ir atsakingus asmenis. Plane numatyta: priemonių konsultavimui įsigijimas; sudėtingų atvejų analizė grupėje; intervizių organizavimas; konsultavimo ir gyvenamųjų patalpų gražinimas grupinių užsiėmimų metu paslaugų gavėjų sukurtais dirbiniais, teikiamų paslaugų bei veiklos viešinimas bendradarbiaujant su žiniasklaida bei talpinant informaciją į internetinę erdvę; bendradarbiavimo stiprinimas, specialistų kvalifikacijos kėlimas; transporto paslaugų plėtojimas ir kt.

3. Įstaigos ir žmogiškųjų išteklių valdymas:

3.1. Įstaigos struktūra, valdymo ir darbo organizavimo pokyčiai:

2019 m. struktūrinės grandys nepakito, Įstaigą sudaro 3 filialai:

Vilkpėdės g. 12 (170 vietų) – teikiamos bendrosios ir socialinės priežiūros (apgyvendinimo nakvynės namuose) paslaugos;

A. Kojelavičiaus g. 50 (40 vietų ir 60 vietų) – teikiamos bendrosios ir socialinės priežiūros paslaugos (apgyvendinimo nakvynės namuose ir laikino apnakvindinimo paslaugos);

T. Kosciuškos g. (30 vietų) – teikiamos bendrosios ir socialinės priežiūros (laikino apnakvindinimo) paslaugos;

Socialinė tarnyba – teikiamos informavimo, konsultavimo ir transporto paslaugos išmaldos prašantiems asmenims.

Atsižvelgiant į naujausius teisės aktus ir kt. rekomendacijas bei siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę 2019 metais buvo parengti ir patvirtinti šie vykdomieji dokumentai:

1. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų vizija, misija, vertybės.
2. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų kokybės politikos aprašymas.
3. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų darbuotojų atrankos ir išsaugojimo tvarka.
4. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymų planas.
5. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų teisių chartija, atspindinti pagrindines paslaugų gavėjų teises.
6. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų skundų nagrinėjimo tvarka.
7. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų etikos kodeksas.
8. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų konfidencialumo, paslaugų gavėjo privatumo, duomenų tikslumo ir neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašas.
9. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų paslaugų gavėjų ir darbuotojų sveikatos ir saugos užtikrinimo 2019 metų planas.
10. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašas.
11. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų paslaugų gavėjų įtraukimo į planavimą, teikimą ir vertinimą.
12. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija.
13. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų paslaugų gavėjų individualaus plano sudarymo ir įtraukimo į individualaus planavimo procesą aprašas.
14. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų nuolatinio tobulinimo ir mokymosi sistema. Peržiūrėti ir papildyti darbuotojų pareigybių aprašymai.

Informacija apie įstaigos veiklą skelbiama internetiniame puslapyje www.vmmn.lt bei socialinio tinklo facebook Vilniaus miesto nakvynės namų puslapyje.

3.2. personalo struktūra ir kaita:

2019 metais Įstaigoje patvirtinta 82,5 etatų. Etatų skaičius buvo padidintas atsižvelgiant į Socialinės tarnybos darbo laiko prailginimą (nuo 2019 m. rugpjūčio mėn. Socialinė tarnyba dirba visą parą). Į iškvietimas pervežti neblaivius asmenys vyko du darbuotojai. Įstaigos veiklai vadovavo direktorius padedant pavaduotojai. Už filialų veiklą atsakė vedėjai, socialines paslaugas Nakvynės namų paslaugų gavėjams teikė socialinio darbo organizatorei, socialiniai darbuotojai, jaunesnieji socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai. Įstaigos paslaugų gavėjų sveikatą stebėjo slaugytojos. Apskaitos bei ūkio priežiūrą vykdė vyr. buhalteris, buhalteris, kasininkas, direktoriaus padėjėja, ūkio vedėjas, valytojos, vairuotojas, ir pan.

Visi socialiniai darbuotojai įgiję aukštąjį universitetinį (magistro ar bakalauro) ir aukštąjį koleginių išsilavinimą. Dauguma socialinio darbuotojų padėjėjų turi specialųjį vidurinį išsilavinimą (22 žm.), 10 darbuotojų turi vidurinį išsilavinimą, 2 – aukštąjį.

Darbuotojai dirba vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, savo pareigybių aprašymais, įstaigos vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, direktoriaus įsakymais.

3.3. darbuotojų veiklos vertinimas, skatinimo ir motyvavimo priemonės;

2019 m. sausio mėn. buvo atliktas 2018 metų darbuotojų veiklos užduočių vertinimas ir parengtos 2019 m. metinės užduotys. Planuojant darbuotojų veiklos tikslus ir užduotis, jos buvo derinamos su bendraisiais įstaigos tikslais. Darbuotojų veiklos vertinimas padėjo nustatyti darbuotojų stiprybes, įvardinti sunkumus, nustatyti darbuotojo profesinio tobulinimosi poreikius. Atsižvelgiant į vertinimus buvo nustatyta pareiginės algos kintamoji dalis. Įvertinus darbuotojų metines užduotis jie buvo paskatinti materialiai.

Darbuotojų skatinimui ir motyvavimui buvo kuriama palanki darbo atmosfera, orientuojant darbuotojus į veiklos tikslą, kuriami pozityvus tarpusavio santykiai, operatyviai sprendžiant iškilusius konfliktus. Su darbuotojais buvo aptarti uždaviniai, strategijos, analizuojamos problemos tiek tarp darbuotojo ir kliento, tiek tarp darbuotojo ir darbuotojo. Darbuotojai buvo sveikinami gimimo dienos ar kitomis jiems svarbiomis progomis, organizuotas Šv. Kalėdų ir Velykų šventimas.

Socialinį darbą dirbantys darbuotojai aktyviai dalyvavo Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos rengiamuose mokymuose, seminaruose, konferencijose. Buvo atliekama anketinė apklausa, teikiant kandidatus į geriausio socialinio darbuotojo ir socialinio darbuotojo padėjėjo apdovanojimas. Renkant atsižvelgiama į darbuotojų darbo rezultatus, motyvaciją tobulėti, novatoriškumą, iniciatyvumą.

3.4. darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimas:

Siekiant kelti darbuotojų kvalifikaciją suteiktos galimybės darbo metu dalyvauti mokymuose, konferencijose, seminaruose. Dalis mokymų buvo organizuoti Įstaigos lėšomis. Darbuotojai aktyviai ieškojo ir dalyvavo nemokamuose mokymuose, taip pat dalyvavo mokymuose organizuotose Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos. Mokymuose dalyvavo 35 darbuotojai, kurie išklausė daugiau kaip 800 val. mokymų:

- „Socialinių paslaugų įstaigų vadovų lyderystė pokyčių kontekste. Socialinių paslaugų pokyčių vadyba“;
- „Atvejo vadybos posėdžio moderavimas“;
- „Kompleksinių paslaugų teikimas bendruomenėse: Lenkijoje“;
- „Ar galime patys save apsaugoti“;
- „Socialinių emocinių gebėjimų ugdymas socialiniame darbe“;
- „Bendravimo su neįgaliais ir vyresnio amžiaus žmonėmis ypatumai ir konfliktų valdymas“;
- „Gyvenimo kokybė ir jos matavimas socialinių paslaugų įstaigose“;
- „Socialinis darbas ir darnaus vystymosi darbotvarkė 2030 m.“;
- „Pirmoji medicinos pagalba ūmių apsinuodijimų atvejais“;
- „Piktnaudžiavimo psichoaktyviosiomis medžiagomis ir priklausomybių prevencija“;
- „Darbo apmokėjimo sistema įstaigose po 2019-09-01“;
- „Viešojo sektoriaus atskaitomybė už 2019 m.: nuo apskaitos politikos parinkimo iki atskaitomybės pateikimo“;
- „Naujausias bendrosios intervencijos modelis socialiniame darbe“ ir kt.

4. Investicijos ir priemonės, gerinančios įstaigos materialinę bazę:

Siekiant užtikrinti įstaigos paslaugų gavėjams tinkamas ir saugias socialinės priežiūros (apgyvendinimo ir apnakvindinimo) paslaugas bei darbuotojams tinkamas darbo sąlygas naudotos šios priemonės:

1. 2019 m. gegužės mėn. praveisti kasmetiniai Civilinės saugos mokymai;
2. 2019 mėn. rugsėjo mėn. organizuotos civilinės saugos funkcinės;
3. Pritaikytos patalpos pastate Lenkų g. 1/17 perkelti paslaugų gavėjus iš filialo A. Kojelavičiaus g. 50;
4. 2019 m. spalio mėn. pastatai parengti 2019 -2020 metų šildymo sezonui, atlikti pastatų šildymo sistemų hidrauliniai bandymai, pastatų šildymas pradėtas laiku;
5. Užtikrintas visų inžinerinių tinklų ir sistemų nepertraukiamas veikimas. Apsaugos, vaizdo stebėjimo, priešgaisrinės apsaugos sistemos veikė be sutrikimų, pasitaikę gedimai buvo pašalinti nedelsiant;
6. 2019 m. kovo mėn. atlikta kasmetinė priešgaisrinio inventoriaus patikra;

7. Darbuotojai aprūpinti darbo priemonėmis ir įrankiais;

8. Palaikomas tinkamas įstaigos transporto techninis stovis, laiku atliktos techninės apžiūros ir draudimo įforminimai. Įsigytas naujas automobilis „Peugeot Rifter“ pritaikytas neįgalių asmenų, judančiu vežimėlio pagalba, pervežimui;

9. Atliktas darbuotojų darbo vietų profesinės rizikos vertinimas. Tyrimų rezultatų išvada – rizika priimtina. Patalpos atitinka higienos ir sanitarijos normų reikalavimams, užtikrinta saugi ir sveika darbo aplinka;

10. Užtikrinta darbuotojų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimų laikymosi kontrolė. Darbuotojams laiku praveisti saugumo instruktavimai.

5. Projektinė veikla:

2019 m. tęstas projektas „Vilniaus miesto nakvynės namų pastato, esančio A. Kojelavičiaus g. 50 rekonstrukcija“. Šio projekto tikslas – gerinti socialinių paslaugų kokybę ir prieinamumą rizikos grupės asmenims Vilniaus mieste. Einamaisiais metais buvo surastos ir pritaikytos patalpos paslaugų gavėjų perkėlimui iš filialo A. Kojelavičiaus g. 50 į Lenkų g. 1/17.

2019 m. kartu su Nacionalinio muziejaus Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės valdovų rūmais tęstas projektas „Atviri atminties namai: muziejinė edukacija suaugusiųjų holistiniam ugdymui sprendžiant benamystės problemas“. Projekto tikslas yra muziejuje kurti ir vystyti holistinio ugdymo principus atitinkančius edukacines veiklas nakvynės namų gyventojams, taip didinant jų galimybes integruotis į visuomenę. Projekte, taip pat, dalyvauja Vilniaus universiteto Filosofijos fakultetas ir Alytaus nakvynės namai.

2019 m. tęstas projektas „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas taikant EQUASS kokybės sistemą“. Įstaigos darbuotojai išklausė mokymus, sudarytas EQUASS kokybės sistema diegimo planas, parengti dokumentai.

6. Finansiniai ištekliai: tūkst. Eur

Finansavimo šaltinis	2017 m. gauti asignavimai	2017 m. panaudoti asignavimai	2018 m. gauti asignavimai	2018 m. panaudoti asignavimai	2019 m. gauti asignavimai	2019 m. panaudoti asignavimai
01 Savivaldybės biudžeto lėšos	907,7	907,7	1192,4	1192,3	1353,2	1353,2
01 Savivaldybės biudžeto lėšos (investicinė programa)	6,3	6,3			34,0	34,0
03 Europos sąjungos lėšos	-	-			108,0	108,0
20 Savivaldybės biudžeto lėšos (lėšų už teikiamas paslaugas surinkimas ir panaudojimas)	65,0	65,0	65,5	61,9	72,0	72,0

21 Valstybės biudžeto lėšos	2,1	2,1	-	-	-	-
28 Paramos lėšos	0,2	0,2	0,7	0,7	0,9	0,9
VISO:	1137,0	1137,0	1258,5	1254,9	1568,1	1568,1

7. Kita informacija:

- įrengiant patalpas filialo A. Kojelavičiaus g. 50 ieškota paramos. Gauta 110 lovų su čiužiniais, 25 spintelės;
- organizuotas transportas neįgalių ir senyvo amžiaus paslaugų gavėjų pervežimui į patalpas Lenkų g. 1/17;
- organizuoti darbai įtraukiant paslaugų gavėjus tvarkant aplinką;
- esant poreikiui, gyventojai aprūpinti drabužiais ir maisto produktai;
- organizuotas atliekų rūšiavimas. Paslaugų gavėjams buvo suteikta informacija, kaip tinkamai rūšiuoti atliekas. VšĮ „Žaliasis taškas“ padovanojo rūšiavimo dėžes.

Direktorius



Edvardas Jablonskis