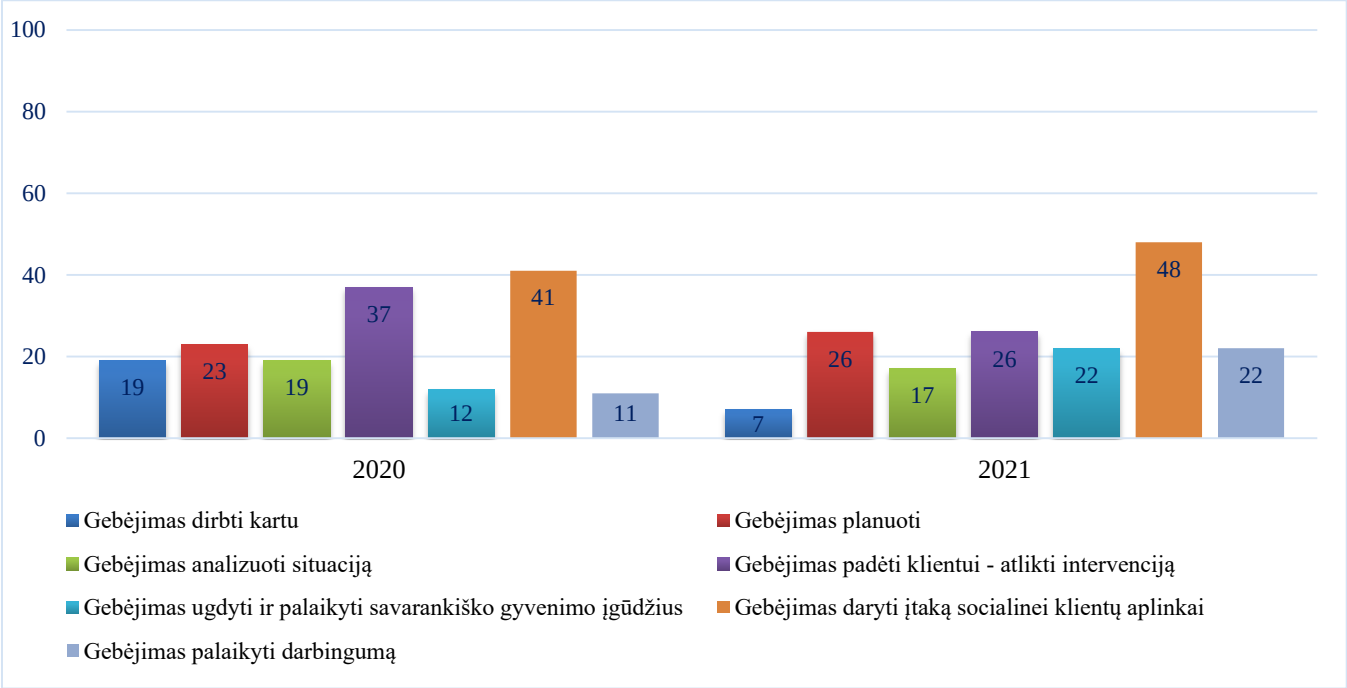
PATVIRTINTA
Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų
direktoriaus Edvardo Jablonskio
2021 m. sausio 29 d. įsakymu Nr. 1.13.V-05

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

***9 kriterijus**. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones, remdamasis asmeninio ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.*
***Rodiklis:** 2020 m. Įstaigos darbuotojų, įsivertinusių tobulintinas kompetencijas, procentinė dalis, palyginus su 2021 m. Įstaigos darbuotojų, įsivertinusių tobulintinas kompetencija, procentine dalimi.*



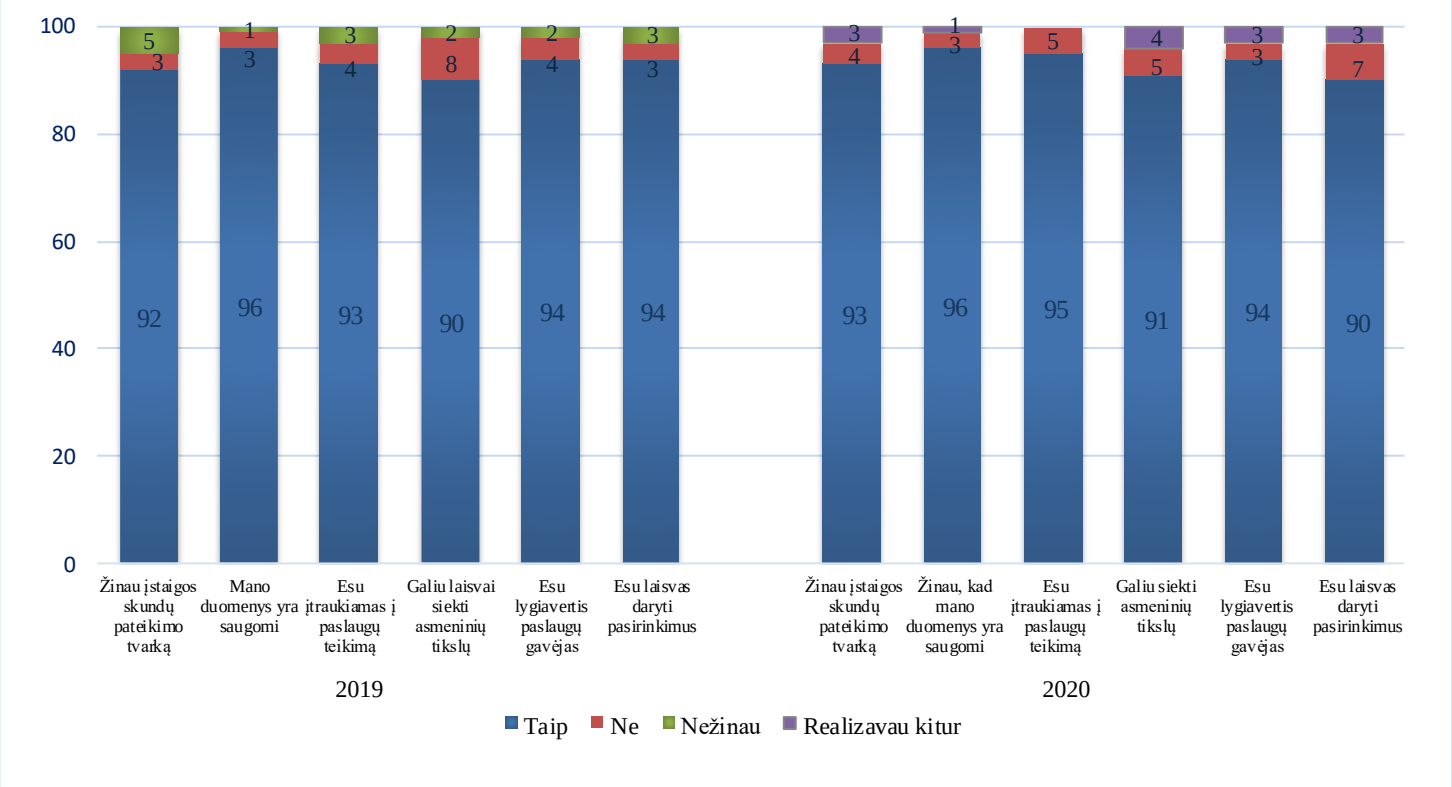
1 diagrama

Įstaigos darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatų vertinimas vyko 2020 m. ir 2021 m. sausio mėnesiais. Vertinimui buvo naudojamas Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamas įrankis – kompetencijų reitingavimo principas. 2020 m. apklausoje dalyvavo 27 darbuotojai (iš 31). 2021 m. sausio mėn. dalyvavo 27 darbuotojai (iš 31). Iš gautų duomenų darytina išvada, kad į 2020 m. Įstaigos kvalifikacijos tobulinimo planą įtraukti mokymai buvo naudingi: darbuotojai patobulino kompetencijas „gebėjimas dirbti kartu“, „gebėjimas padėti klientui - atlikti intervenciją“, „gebėjimas analizuoti situaciją“. Tačiau 2020 m. įvykus ekstremaliai situacijai, darbuotojai susidūrė su iššūkiais, kurie nulėmė tobulintinų kompetencijų poreikį. Net 48 proc. darbuotojų nurodė, kad, paskelbus karantiną, reikėjo tobulinti kompetencijos „gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai“, 26 proc. – „gebėjimą planuoti“, 22 proc. -„gebėjimą palaikyti darbingumą“ bei „gebėjimą ugdyti ir palaikyti savarankiško gyvenimo įgūdžius“. Siekiant darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo, tikslinga:

- į 2021 metų planą įtraukti „gebėjimo daryti įtaką socialinei klientų aplinkai“, „gebėjimo planuoti“, „gebėjimo ugdyti ir palaikyti savarankiško gyvenimo įgūdžius“ mokymus, stiprinančius kompetencijų įgūdžius ir žinias;
- į 2021 metų planą įtraukti ne mažiau kaip 4 vidines intervizijas, gerinančias „gebėjimo palaikyti darbingumą“ įgūdžius;
- iki 2021 m. birželio mėn. aptarti su darbuotojais nuolatinio mokymosi rezultatus, toliau analizuoti ir vertinti dinamikos priežastis bei vertinti jos tendencijas.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

16 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.*
Rodiklis. *2020 m. paslaugų gavėjų, kurie išreiškė nuomonę, kaip Įstaigoje užtikrinamos jų teisės, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje.*



2 diagrama

Įstaigos paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe vertinimas vyko 2020 m. spalio mėnesį. Tyrime dalyvavo – 77 (iš 96). Tyrimui buvo patobulinta apklausos anketa (supaprastinta, kad būtų geriau suprantama). Į klausimus „Esu įtraukiamas į paslaugų teikimo procesą“ ir „Žinau skundų pateikimo tvarką“, 4 -5 proc. paslaugų gavėjų atsakė „Ne“/„Nepakankamai“, todėl individualių konsultacijų metu į tai buvo akcentuotas dėmesys ir paslaugų gavėjai buvo pakartotinai su tuo supažindinami. 2019/ 2020 m. daugiausiai teigiamų atsakymų (virš 90 proc.) gauta, apklausus paslaugų gavėjus apie asmens duomenų saugumą. Mažiausiai teigiamų atsakymų surinkta, susumavus atsakymus į klausimą „Esu laisvas daryti pasirinkimus“. Apie 4 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad išmoko realizuoti savo teises kitur. Siekiant tobulinti paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir užtikrinimą kasdieniame darbe, tikslinga:

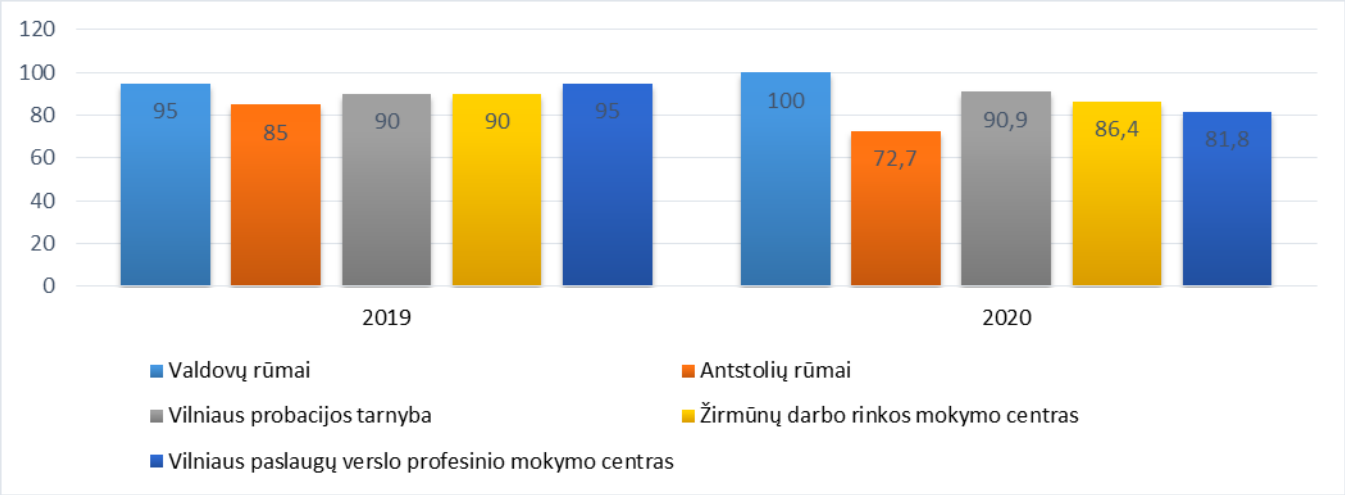
- 2021 m. tobulinti paslaugų gavėjų supažindinimą su jų teisėmis, kartotinai supažindinant juos metų eigoje, kad paslaugų gavėjai savo teises realizuotų ne tik nakvynės namuose, bet ir kitose institucijose;
- iki 2021 m. rugpjūčio mėn. aptarti su darbuotojais apklausos rezultatus ir išanalizuoti jų dinamikos priežastis;
- 2021 m. spalio mėn. atliekant paslaugų gavėjų apklausą, teisių užtikrinimo rodikliu pasirinkti praktinį konkrečių teisių įgyvendinimo vertinimą: kaip paslaugų gavėjai pasinaudojo konkrečiomis jų teisėmis;
- 2021 m. pasiūlymų, prašymų, skundų registre rašyti ir skundo nagrinėjimo rezultatą.

3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

25 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.*

Rodiklis. *Darbuotojų, apklausoje pareiškusių, kad 2020 m. partnerių suteiktos paslaugos buvo naudingos paslaugų teikimo procesui, procentinė dalis nuo visų darbuotojų, dalyvavusių apklausoje.*

3 diagrama

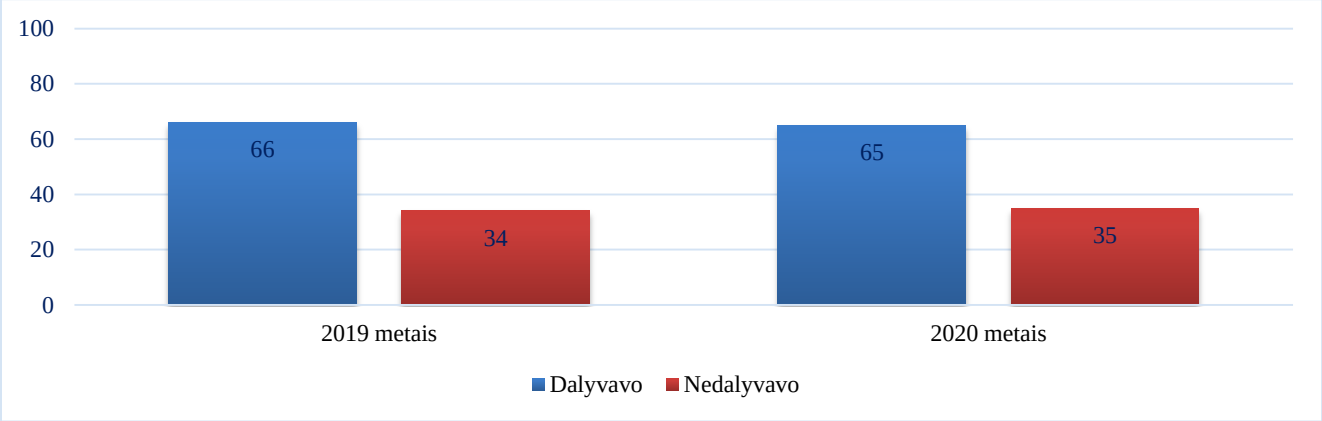


2020 m. lapkričio mėn. buvo organizuotas darbuotojų susirinkimas, kuriame buvo aptartos partneryščių plėtros galimybės ir apsibrėžti partnerystės naudų rodikliai (ryšių su bendruomene stiprinimas, prasmingas laiko praleidimas, pagalba skolų išieškojimo srityje, pagalba probacijos atlikimo laikotarpiu). Įstaigos partneryščių teikiamos naudos vertinimas apklausos būdu vyko 2020 m. gruodžio mėnesį. Vertinimas vyko anketiniu apklausos būdu. Apklausoje dalyvavo 22 darbuotojai (iš 31). Iš gautų duomenų darytina išvada, kad 2020 m. daugiau kaip 72,7 proc. apklausoje dalyvavusių darbuotojų mano, kad partnerystė teikia naudą paslaugų teikimo procesui. Daugiausia „Taip“ atsakymų (100 proc.) surinkta susumavus atsakymus į klausimus apie partnerystę su Lietuvos Valdovų rūmais ir Vilniaus probacijos tarnyba (90,9 proc.). Mažiausiai (72,7 proc.) teigiamų atsakymų surinkta, susumavus atsakymus į klausimą apie partnerystę su Lietuvos Antstolių rūmais. Dalis darbuotojų nesusidūrė su situacijomis, kuomet reikėjo bendradarbiauti su antstoliais, todėl atsakymuose jie pažymėjo atsakymą „Kita“, o komentaruose įrašė „Nesusidūriau“. Tačiau visi darbuotojai pripažįsta, kad šis bendradarbiavimas turi tiesioginę įtaką paslaugų gavėjų įgalinimui bei jų gyvenimo kokybei. Dėl 2020 m. pavasario ir rudens pandemijos buvo sutrikdytos bei apribotos partnerystės paslaugų galimybės. Šis *force majore* faktorius darė poveikį tam, kad nemaža dalis darbuotojų pažymėjo atsakymą „Kita“. Tikslinga:

- iki 2021 m. rugsėjo mėn. darbuotojų susirinkime aptarti partneryščių plėtros galimybes;
- iki 2021 m. gegužės mėn. su Lietuvos Antstolių rūmų atstovais aptarti naujas tendencijas skolų išieškojimo srityje;
- iki 2021 m. rugpjūčio mėn. atlikti į tyrimą, įtraukiant į partnerystės naudos vertinimą paslaugų gavėjus, siekiant įvertinti partnerystės naudų rodiklių dinamiką.

4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

27 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.*
Rodiklis 1. *Paslaugų gavėjų, kurie 2020 metais dalyvavo apklausoje Įstaigos paslaugų kokybės gerinimo klausimais ir išsakė savo nuomonę (pritariančią/nepritariančią), procentinė dalis nuo visų Įstaigos paslaugų gavėjų.*



4 diagrama

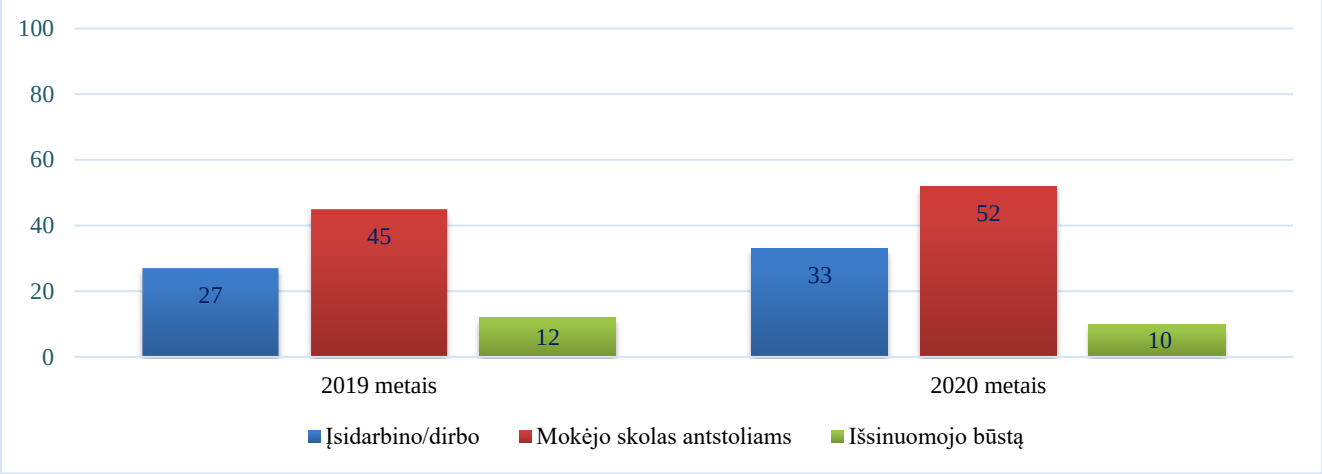
Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą apklausa vyko 2020 m. liepos, rugpjūčio mėnesiais, atliekant įstaigoje teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tyrimą. Vertinimo įrankis – standartizuotos anketos. Tyrime dalyvavo 72 paslaugų gavėjai (iš 110). 2020 m. spalio - lapkričio mėn. individualių konsultacijų metų buvo apklausti paslaugų gavėjai, kurie išsakė savo nuomonę apie paslaugų planavimą, teikimą ir gerinimą bei pasiūlė teikiamų paslaugų gerinimo priemonės. Paslaugų gavėjai minėjo, kad norėtų, jog būtų atnaujintos knygos bibliotekėlėje, reiškė norą, kad lauke būtų staliukai su šachmatų lentomis, kad vyktų šachmatų turnyrai. Daugelis minėjo, kad nori daugiau bendrų užsiėmimų, filmų peržiūrų ir aptarimų. Paslaugų gavėjai norėtų dalintis sėkmės istorijomis, keli jų siūlė kaip pertvarkyti dušo ir bendrųjų patalpų erdves, įrengti užrakinamas spinteles, kurios stovėtų bendrose pirmo aukšto patalpose ir jose būtų saugomi daiktai, taip pat įrengti vaizdo kameras virtuvėse tam, kad sumažinti vagysčių iš šaldytuvų skaičių. Keturi paslaugų gavėjai paminėjo, kad reikia ugdomojo pobūdžio užsiėmimų, kurie padėtų valdyti konfliktus tarp paslaugų gavėjų. 2020 m. gruodžio mėn. nuotoliniu būdu su darbuotojais buvo aptartos paslaugų gavėjų pateiktos teikiamų paslaugų gerinimo priemonės ir suplanuota, kad 2021 m. bus siekiama įtraukti paslaugų gavėjus į veiklas, atnaujinant bibliotekėlese knygas, rašant ir viešinant sėkmės istorijas, rengiant daugiau bendrų užsiėmimų, filmų peržiūrų bei aptarimų. Bus pravedami paslaugų gavėjų saviugdos užsiėmimai. Tikslinga:

- iki 2021 m. rugsėjo mėn. individualių konsultacijų/fokus grupės metu apklausti paslaugų gavėjus dėl teikiamų paslaugų gerinimo priemonių;
- iki 2021 m. kovo mėn. aptarti su darbuotojais paslaugų gavėjų įtraukimo galimybes;
- iki 2021 m. birželio mėn. su darbuotojais išnagrinėti paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatų dinamiką lemiančias priežastis.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

29 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.*

Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, kurių gyvenime 2020 m. įvyko pokyčiai savarankiškai įsidarbinant, mokant įsiskolinimus ir susirandant gyvenamąjį būstą, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.*



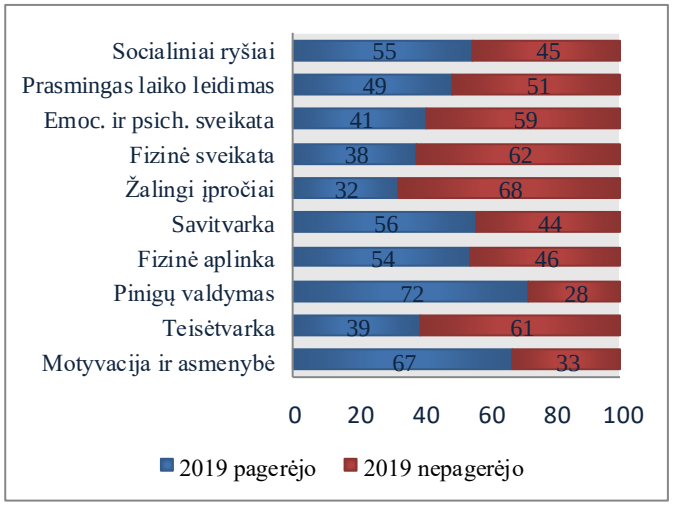
5 diagrama

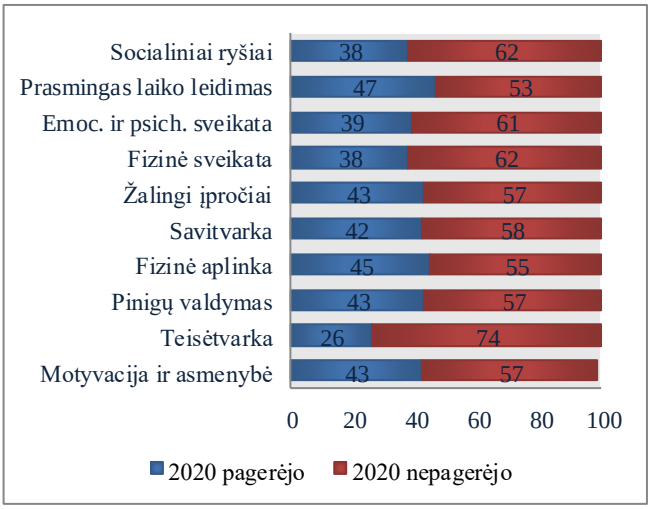
Duomenys apie 2020 m. paslaugų gavėjų gyvenime įvykusius pokyčius (įsidarbino, mokėjo skolas antstoliams, susirado gyvenamąjį būstą), gauti iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos metinę „Pasiektų rezultatų“ suvestinę. Ši suvestinė Įstaigoje yra sudaroma kasmet. 2020 m. Įstaigoje iš viso gyveno 193 paslaugų gavėjai. Iš gautų duomenų darytina išvada, kad iš viso įsidarbino/dirbo 33 proc. visų 2020 m. gyvenusių paslaugų gavėjų. Mokėjo skolas antstoliams 52 proc., o išsinuomojo gyvenamąjį būstą 10 proc. paslaugų gavėjų. Išnagrinėjus „Pasiektų rezultatų“ suvestinės ketvirčių duomenis matyti, kad įsidarbino didesnis skaičius paslaugų gavėjų, tačiau ne visiems pavyko išsilaikyti darbo rinkoje ilgiau nei 3 mėnesius. Palyginus 2019 m. ir 2020 m. duomenis matyti, kad įsidarbinusių/dirbusių paslaugų gavėjų procentas kilo (nuo 27 proc. iki 33 proc.), išsinuomojusių gyvenamąjį plotą procentas taip pat sumažėjo (nuo 12 proc. iki 10 proc.). Antstoliams skolas mokėjo atitinkamai 45 proc. ir 52 proc. paslaugų gavėjų. Tikslinga:

- iki 2021 m. balandžio mėn. darbuotojų susirinkime aptarti ir įvertinti rezultatų dinamikos priežastis;
- iki 2021 m. birželio mėn. darbuotojams atlikti analizę, kokios įgalinimo priemonės yra veiksmingiausios, siekiant įgalinimo rezultatų.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

32 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant gerinti jų gyvenimo kokybę.*
Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, kurių gyvenimo kokybė per 2020 m. pagerėjo, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.*





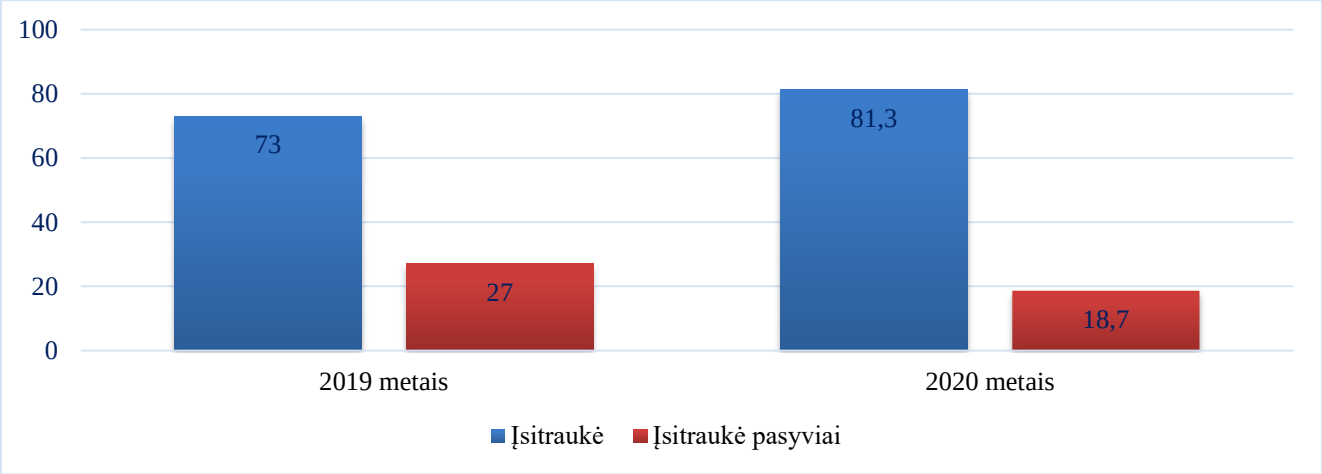
6 diagrama

Duomenys apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius gaunami iš Individualių veiklos planų, sudarant Įstaigos metinę „Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio“ suvestinę. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis (kolektyviniu požiūriu) matuojamas užpildžius įrankį „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalga“. Paslaugų gavėjas apžvelgia 10 gyvenimo sričių ir kiekvienai sričiai skiria balą nuo 1 iki 10. Po pusės metų vėl užpildomas įrankis, ir tuomet matyti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis. Įvertinus įrankius visų paslaugų gavėjų, kurie juos užpildė, apskaičiuojami gyvenimo kokybės pagerėjimo rodikliai. Pateiktose diagramose jau galime palyginti 2019 m. ir 2020 m. gyvenimo kokybės pokyčius. Iš diagramų galime matyti, kad didžiausias pagerėjimas lyginant abu metus įvyko žalingų įpročių valdymo srityje (pakilo nuo 32 proc. iki 43 proc.). Šį pokytį galima pagrįsti tuo, kad 2020 m. šiai sričiai buvo numatytas skirti didesnis dėmesys: su darbuotojais susirinkimo metu buvo aptartos galimybės, kaip pagerinti paslaugas, siekiant padėti paslaugų gavėjams valdyti žalingus įpročius. Darbuotojai teikė pasiūlymus, kuriuos stengėsi įgyvendinti. Pagerėjimas matyti diagamoje. Lyginant 2019 m. ir 2020 m., dviejų gyvenimo kokybės sričių – prasmingas laiko praleidimas ir emocinė ir psichinė sveikata – pagerėjimas sumažėjo tik dviem procentais. Fizinės sveikatos tiek 2019 m., tiek ir 2020 m. pagerėjimas nesikeitė – liko 38 proc. Likusių gyvenimo kokybės sričių pagerėjimas, lyginant dviejų metų diagramas, krito: motyvacija ir asmenybė 2019 m. buvo 67 proc., o 2020 m. sumažėjo iki 43 proc., teisėtvarka nuo 39 proc. krito iki 26 proc., pinigų valdymas nuo 72 proc. iki 43 proc., savitvarka nuo 56 proc. iki 42 proc., socialiniai ryšiai nuo 55 proc. iki 38 proc. 2020 m. su paslaugų gavėjais individualių konsultacijų metu buvo aptariamos gyvenimo kokybės gerinimo priemonės ir stengiamasi jas įgyvendinti. Vis dėlto netikėtai 2020 m. pirmame ketvirtyje prasidėjusi ir vėliau plačiai išplitusi visuotinė pandemija dėl Covid-19 viruso, pakeitė ir Įstaigoje gyvenančių paslaugų gavėjų kasdienybę: buvo stipriai apriboti socialiniai kontaktai, darbiniai sunkumai daugeliui lėmė finansinių galimybių sumažėjimą, vis stiprėjantys ir užsitęsę apribojimai turėjo įtakos ir motyvacijai. Esant labai apribotoms galimybėms susitikti su artimiaisiais, bei ilgainiui visai išnykus galimybei susitikti su kitais paslaugų gavėjais Įstaigoje organizuojamuose renginiuose, matyti, kaip ši izoliacija bei visa pandeminė situacija paveikė visas gyvenimo kokybę apibrėžiančias sritis. Tikslinga:

- 2021 m. su darbuotojais susirinkimo metu išanalizuoti rezultatų dinamikos tendencijas bei įvertinti priežastis.
- 2021 m. numatyti ir vykdyti priemones, kurios gerintų paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę srityse, kuriose ji pagerėjo mažiausiai.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

35 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos individualų planą.*
Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, 2020 m. gebėjusių išsikelti asmeninius tikslus ir įsitraukti į individualių planų rengimą, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.*



7 diagrama

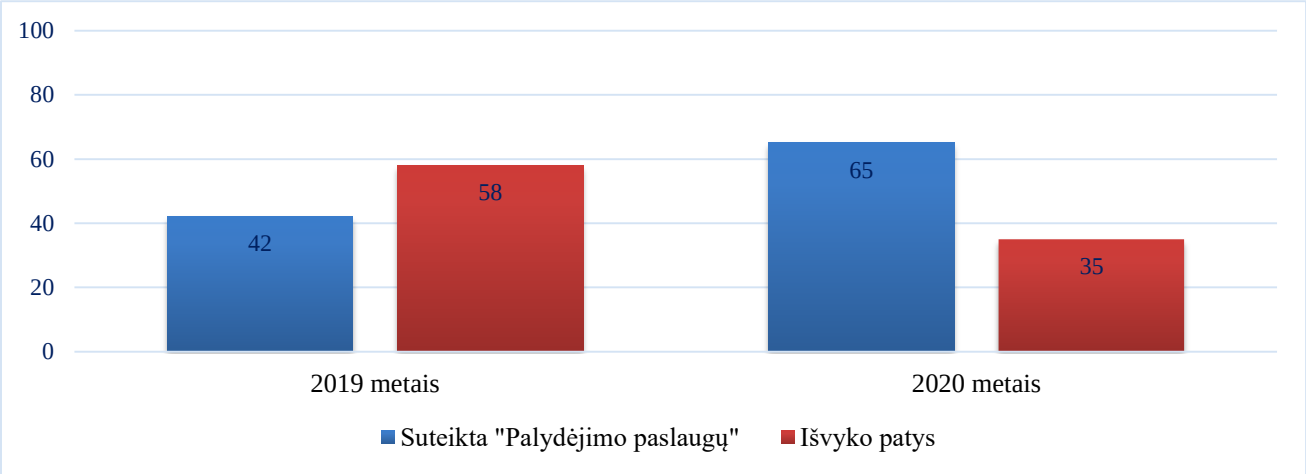
Duomenys apie 2020 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą gauti iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualių planų rengimą suvestinę. 2020 metais Įstaigoje iš viso gyveno 193 paslaugų gavėjai. Suskaičiavus duomenis, gauta, kad 81,3 proc. paslaugų gavėjų buvo aktyviai įsitraukę į individualių planų rengimą. Šie paslaugų gavėjai atvykdavo į individualias konsultacijas ne rečiau kaip 2 kartus per mėnesį (kaip numatyta paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą procedūrų apraše). Paslaugų gavėjai, kurie buvo aktyviai įsitraukę į individualų planavimą, pasižymėjo kūrybiškumu. Jie nuosekliai ir kryptingai siekė pokyčio savo asmeniniame gyvenime, rodė iniciatyvą, ieškodami tinkamiausio problemos sprendimo, išreikšdavo norą papildomoms konsultacijoms. Kita dalis (18,7 proc.) paslaugų gavėjų į individualų planavimą įsitraukė pasyviai, atvykdavo į konsultacijas rečiau arba iš viso neatvykdavo. Vieni jų Įstaigoje gyveno labai trumpai, kiti – sirgo ir gydėsi ligoninėse, slaugos ligoninėse, reabilitacijose arba išvykdavo ilgesniam laikui asmeniniais reikalais. Palyginus su 2019 m., matoma teigiama įtraukimo į individualių planų rengimą dinamika. Tikslinga:

- iki 2021 m. kovo mėn. aptarti su darbuotojais ir įvertinti, dėl kokių priežasčių 18,7 proc. paslaugų gavėjų nebuvo aktyvūs sudarant jų individualų pagalbos planą ir numatyti priemones aktyvesniam dalyvavimui skatinti;
- iki 2021 m. birželio mėn. su paslaugų gavėjais individualių konsultacijų metu aptarti pasyvių paslaugų gavėjų neįsitraukimo ar pasyvaus įsitraukimo priežastis ir ieškoti aktyvesnio įsitraukimo į individualių planų rengimą galimybių.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

36 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.*

Rodiklis. *Išvykusių iš nakvynės namų paslaugų gavėjų, kuriems 2020 m. buvo suteiktos „palydėjimo paslaugos“, procentinė dalis nuo visų 2020 m. išvykusių paslaugų gavėjų.*



8 diagrama

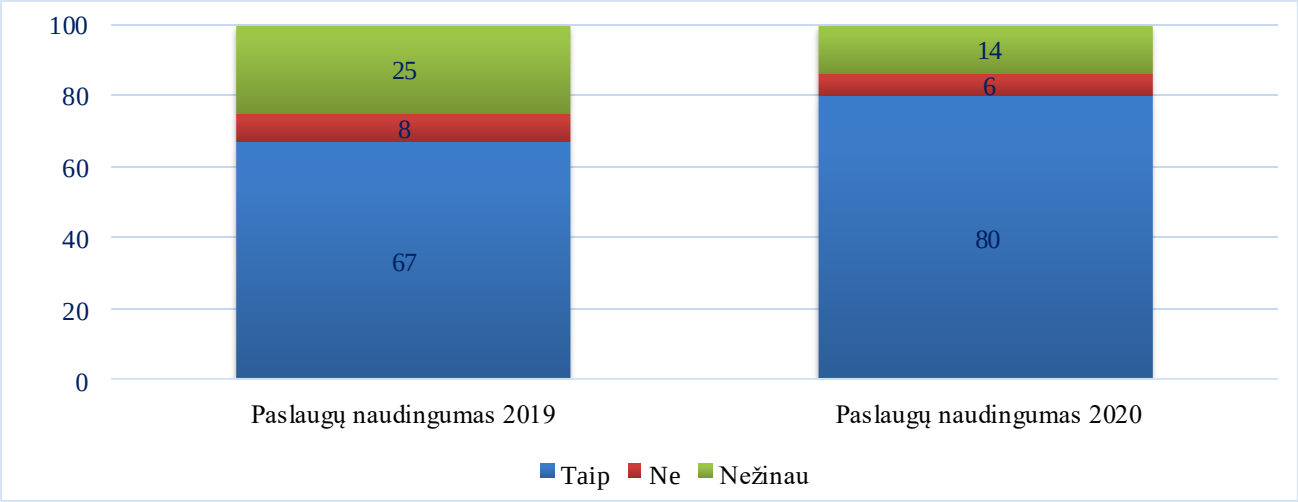
Duomenys apie 2020 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos metinę „Pasiektų rezultatų“ suvestinę. 2020 m. iš Įstaigos išvyko 78 paslaugų gavėjai. Didžioji dalis jų (65 proc.) išvykusių paslaugų gavėjų aktyviai aptarinėjo su darbuotojais savo tolesnio gyvenimo klausimus. Dalies jų judėjimas buvo apribotas (juda vežimėlio pagalba, padedant judėjimo kompensacinėms priemonėms). Negalią patiriantiems ar senyvo amžiaus asmenims reikėjo pagalbos persivežant asmeninius daiktus. Jie išvyko į ilgalaikės socialinės globos, trumpalaikės slaugos, kitas įstaigas, taip pat į Vilniaus miesto nakvynės namų filialą. Šiems paslaugų gavėjams buvo suteikta „palydėjimo paslauga“: visiems jiems buvo organizuotas transportas, jie buvo palydėti. 9 iš jų po to, kai apsigyveno kitose socialinių paslaugų įstaigose, skambino Įstaigos socialiniams darbuotojams ir buvo konsultuojami jiems rūpimais klausimais. 2 paslaugų gavėjai buvo atvykę į Įstaigą ir jiems buvo teikiamos bendrosios socialinės paslaugos: informavimas, konsultavimas. Išvykę paslaugų gavėjai dažnai stokoja savarankiškumo, socialinių įgūdžių, o tai dažnai tampa jų socialinės atskirties priežastimi, todėl Įstaigos darbuotojai teikia palydėjimo ir palaikymo paslaugas visiems išvykusiems paslaugų gavėjams, jeigu paslaugų gavėjai tą pagalbą priima. Kita dalis paslaugų gavėjų (35 proc.) išvyko neinformavę apie tai darbuotojų, todėl jų gyvenamoji vieta – nežinoma. Tikslinga:

- iki 2021 m. gegužės mėnesio su gyventojais susirinkimų metu aptarti priežastis, kurios lemia tai, kad didelė dalis paslaugų gavėjų nepriima pagalbos ir išvyksta neinformavę darbuotojų apie savo tolesnio gyvenimo vietą (susirinkimus organizuoti nedidelėmis grupėmis, po 10-12 paslaugų gavėjų);
- iki 2021 m. liepos mėn. su darbuotojais susirinkimo metu analizuoti priežastis, kurios lemia tai, kad didelė dalis paslaugų gavėjų nepriima pagalbos ir išvyksta neinformavę darbuotojų apie savo tolesnio gyvenimo vietą.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

43 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.*

Rodiklis 1. *Paslaugų gavėjų, pareiškusių, kad jiems buvo naudingos 2020 metais Įstaigoje suteiktos paslaugos, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo apklausoje.*



9 diagrama

Teikiamų paslaugų naudos vertinimas atliekamas kasmet apklausos būdu, atliekant bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tyrimą. Vertinimui naudojamos standartizuotos anketos. 2019 m. tyrime dalyvavo 93 paslaugų gavėjai (iš 141). 2020 m. tyrime dalyvavo 72 paslaugų gavėjai (iš 193). Lyginant diagramas matyti, kad 2020 m. didesnė paslaugų gavėjų dalis (81 proc.) teigė, **kad paslaugos keičia jų gyvenimą,** tuo tarpu 2019 m. taip manė 67 proc. 2020 m. nežymiai sumažėjo procentas atsakiusiųjų „ne“ - 6 proc., kai 2019 m. tokį atsakymą pateikusių buvo 8 proc. Teigiamu pasiekimu laikoma tai, kad 2020 m. atsakymą „nežinau“ pateikė 14 proc. paslaugų gavėjų., kai tuo tarpu 2019 m. nežinančių, ar paslaugos keičia jų gyvenimą buvo 25 proc. Ir tai yra 11 proc. skirtumas. Palyginus 2019 ir 2020 metų duomenis, matome, kad daugiau paslaugų gavėjų įvardino, kad Įstaigoje teikiamos paslaugos yra naudingos ir keičia jų gyvenimą. Tokį pokytį galima pagrįsti tuo, kad 2020 m. buvo siekiama atkreipti daugiau dėmesio į paslaugų gavėjų lūkesčius. Konsultacijų metu su paslaugų gavėjais buvo aptariami jų lūkesčiai dėl paslaugų naudingumo, aktyviai klausomasi ir išgryninami aktualiausi lūkesčiai bei kartu ieškomi sprendimai, kaip tuos lūkesčius galima pateisinti ir prisidėti prie pokyčio. Taip pat 2020 m. pavasarį buvo suorganizuotas darbuotojų susirinkimas, siekiant aptarti apklausos anketą ir performuluoti klausimus, kurie netikslingi arba sudėtingi paslaugų gavėjams. Susirinkimo metu anketa buvo patobulinta, klausimų formuluotės supaprastintos ir atsakymai aiškiau sugrupuoti. Tai irgi prisidėjo prie sklandesnio anketos užpildymo bei aiškesnių atsakymų. Toliau tikslinga:

- 2021 m. individualių konsultacijų metu su paslaugų gavėjais aptarti įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų sudėtį.
- 2021 m. toliau vertinti suteiktų paslaugų naudą ir analizuoti, kokios paslaugos duoda didžiausią teigiamą naudą paslaugų gavėjams.

Rodiklis 2. *Keturių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis per 2020 m.*

Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis (individualiu požiūriu) Įstaigoje yra skaičiuojamas nuo 2012 metų. Tam yra naudojamas įrankis „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalga“. Paslaugų gavėjai jį pildo du kartus per metus: pirmą kartą ne vėliau kaip per 1 mėn. nuo apsigyvenimo, antrą kartą - po pusės metų.

1 paslaugų gavėjas: vyras, amžius - 56 m., dirbantis, nakvynės namuose gyvena nuo 2017 m. gruodžio mėn. Rodikliai: motyvacija, pinigų valdymas, socialiniai tikslai ir ryšiai, žalingų įpročių valdymas bei darbo santykiai – visos šios sritys pakilo per vieną balą. Tuo tarpu emocinė sveikata pakilo per du balus (iš 6 į 8). Tokius teigiamus net šešių rodiklių pokyčius lėmė tai, kad asmuo įsidarbinęs oficialiai, pastoviame darbe jau dirba 1,5 metų, moka skolas antstoliams, o jas išmokėjęs norėtų išsinuomoti būstą. Stabilus darbas stiprino asmens savivertę ir teigiamai palietė visas gyvenimo sritis. Savitvarka krito iš 10 į 9. Konsultacijų metu paslaugų gavėjui primenama apie asmeninę higieną ir ugdomi buitiniai įgūdžiai. Fizinės aplinkos ir teisėtvarkos sritys liko nepakitusios. Tikslinga:

- 2021 m. tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir ugdyti higieninio elgesio įpročius.

- 2021 m. individualių konsultacijų metu aptarti būsto paieškos galimybes ir motyvuoti nuomotis būstą, nes paslaugų gavėjas dirba pastovų darbą, moka skolas, todėl kitas nuoseklus žingsnis – susirasti būstą nuomai.

2 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 44 m., neįgalus asmuo, nakvynės namuose gyvena nuo 2020 m. birželio mėn. Visi rodikliai, išskyrus savitvarką (kuri liko tokia pati) balų skalėje kilo į viršų. Didžiausias pagerėjimas stebimas darbo santykių ir prasmingo laiko praleidimo srityje (pakilo iš 3 į 8). Kitas stipriai pagerėjęs rodiklis yra fizinė sveikata – kilo iš 4 į 8. Pokytis grindžiamas tuo, kad apsigyvenęs nakvynės namuose paslaugų gavėjas atsidūrė saugioje aplinkoje, ėmė labiau rūpintis savimi, pagerino ryšius su artimaisiais. Tai lėmė didžiosios dalies rodiklių pagerėjimą. Žalingų įpročių valdymas, nors įvertintas kaip pakilęs per balą (iš 7 į 8), vis dar lieka pagrindiniu iššūkiu. Tikslinga:

- 2021 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir skatinti paslaugų gavėją lankytis pas priklausomybių konsultantą;
- 2021 m. individualių užsiėmimų metu išnagrinėti su paslaugų gavėju neįgaliųjų įsidarbinimo galimybes.

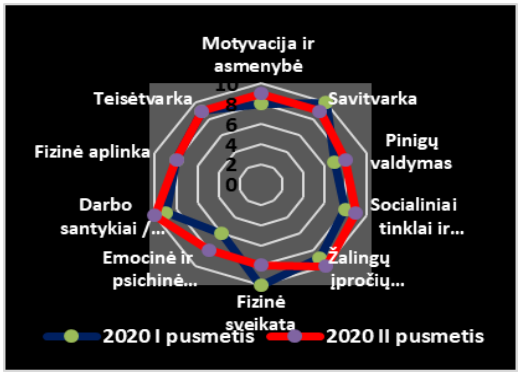
3 paslaugų gavėjas: moteris, amžius – 67 m., pensininkė, nakvynės namuose gyvena nuo 2020 m. balandžio mėn. Visose srityse stebimas pagerėjimas. Paslaugų gavėja teigia, kad apsigyvenusi nakvynės namuose, nurimo ir įgavo stabilumo. Žalingų įpročių valdymas kilo per vieną balą, iš 4 į 5. Paslaugų gavėja dažnai pažeisdavo Vidaus tvarkos taisykles dėl alkoholio vartojimo. Prasmingas laiko praleidimas irgi pakilo tik per vieną – iš 9 į 10. Paslaugų gavėjos teigimu „man trūksta prasmingo laiko, norėčiau muzikinių užsiėmimų, nes tada nusiraminu“. Tikslinga:

- 2021 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir skatinti paslaugų gavėją spręsti alkoholio vartojimo problemą;
- 2021 m. individualių konsultacijų metu išnagrinėti galimybes ir būdus prasmingam laiko praleidimui.

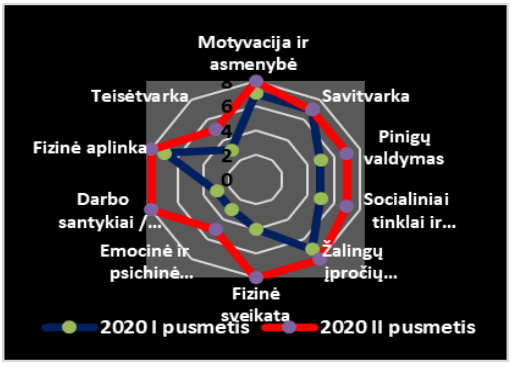
4 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 51 m., vidutinio amžiaus nedirbantis asmuo, nakvynės namuose gyvena nuo 2020 m. Motyvacija pagerėjo nuo 6 iki 7, įvardina, kad „bręsta laikas pradėti kažką keisti“. Fizinė sveikata pagerėjo nuo 6 iki 7, bei emocinė ir psichinė sveikata kilo nuo 7 iki 8. Paslaugų gavėjas teigia jaučiantis daugiau stabilumo ir saugumo. Vis dėlto visi kiti rodikliai nepakito ir liko įvertinti vienodu balu. Paslaugų gavėjas lėtai keičia nusistovėjusius įpročius, yra linkęs į pasyvumą, sakydamas, kad „yra stogas virš galvos, ir jau gerai“. Tikslinga:

- 2021 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir motyvuoti pokyčiui;
- 2021 m. individualių konsultacijų metu išnagrinėti įsidarbinimo galimybes, teikti darbo pasiūlymus ir motyvuoti paslaugų gavėją įsidarbinti.

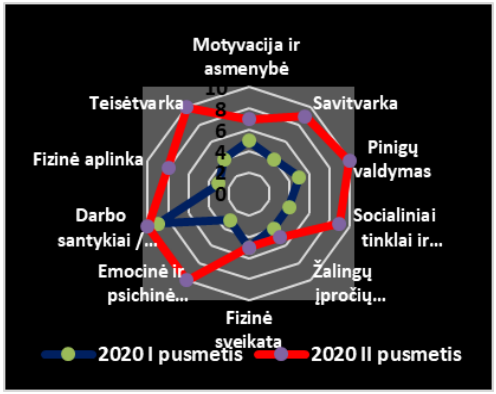
1 paslaugų gavėjas



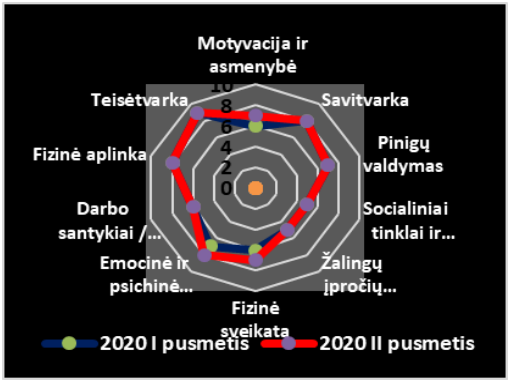
2 paslaugų gavėjas



3 paslaugų gavėjas

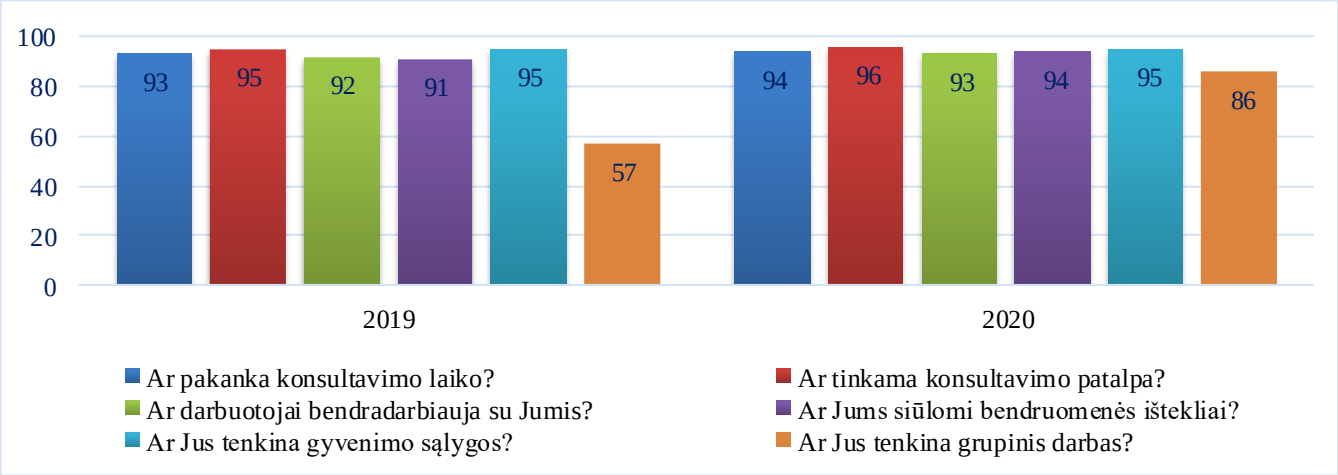


4 paslaugų gavėjas



10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ PASLAUGOMIS RODANTYS REZULTATAI

45 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas matuoja lankytojų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą, remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.*
Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, kurie išreiškė, kad yra patenkinti 2020 m. Įstaigoje gaunamomis paslaugomis, procentinė dalis nuo visų dalyvavusių apklausoje.*



10 diagrama

Įstaigos paslaugų gavėjų, kurie išreiškė savo pasitenkinimą paslaugomis, vertinimas apklausos būdu vyko 2020 m. liepos – rugpjūčio mėnesiais. Taikytas anketinės apklausos metodas. Empiriniame tyrime dalyvavo 72 paslaugų gavėjai. 94 proc. tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų pareiškė, kad yra patenkinti gaunamoms paslaugomis. Tyrimas padėjo atskleisti, kad paslaugų gavėjams pakanka konsultavimo laiko, jie patenkinti konsultavimo aplinka ir darbuotojų bendravimo stiliumi. 95 proc. paslaugų gavėjus tenkina gyvenimo sąlygos, grupinį darbą teigiamai įvertino 86 proc. paslaugų gavėjų. Darytina išvada, kad pasitenkinusiųjų teikiamomis paslaugomis procentas auga. Tikslinga:

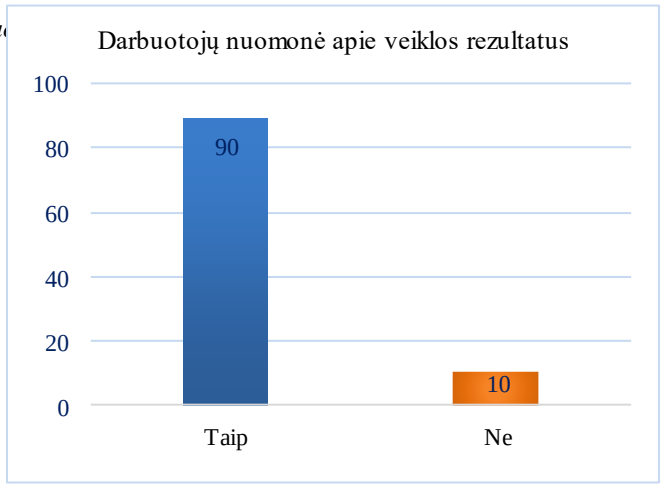
- 2021 m. atlikti Vilniaus miesto nakvynės namuose teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tyrimą, nes jis informatyvus ir naudingas;
- iki 2021 m. birželio mėn. darbuotojų susirinkime aptarti grupinio darbo Įstaigoje gerinimo galimybes.

11. REZULTATAI, KAIP PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

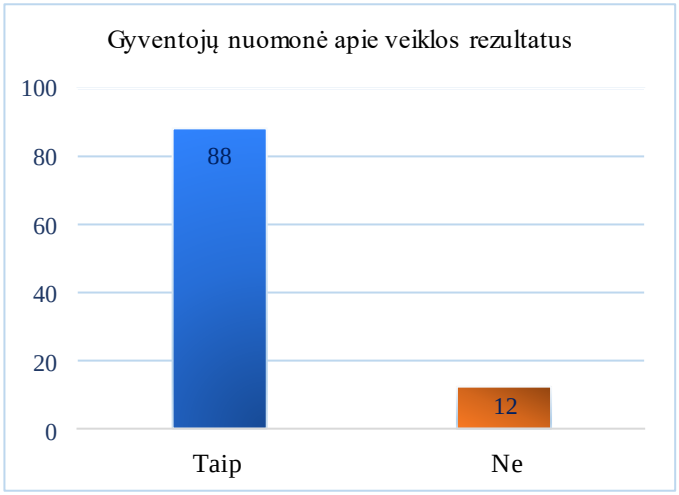
46 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.*

Rodiklis 1*. Darbuotojų, dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2021 m. veiklos rezultatus, procentinė dalis nuo visų darbuotojų, kurie dalyvavo susirinkime.*

Rodiklis 2. *Paslaugų gavėjų dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2021 m. veiklos rezultatus, procentinė dalis nu*



Rodiklis1



Rodiklis 2

11 diagrama

Rodiklis 1. Įstaigos darbuotojų vertinimas, kaip jie supranta veiklos rezultatus, vyko 2021 m. sausio mėn. Vertinimas atliktas nuotoliniu būdu, nusiuntus Veiklos vertinimo rezultatus ir pateikus anketą, skirtą gauti informaciją kaip darbuotojai vertina įstaigos veiklos rezultatus. Iš apklausos gauta, kad 90 proc. darbuotojų suprato veiklos rezultatus, 10 proc. darbuotojų atsakė, kad suprato ne visus rezultatus. Tikslinga:

- iki 2021 m. 1 ketvirčio pabaigos informaciją apie veiklos rezultatus paskelbti Įstaigos informaciniuose stenduose ir internetiniame puslapyje www.vmnn.lt
- iki 2021 m. 3 ketvirčio darbuotojams teikti siūlymus dėl informacijos apie veiklos rezultatus pateikimo gerinimo.

Rodiklis 2. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2021 m. veiklos rezultatus, procentinė dalis nuo visų darbuotojų, kurie dalyvavo susirinkime. Numatoma:

- Dėl COVID-19 pandemijos ir paskelbto karantino apribojimų paslaugų gavėjus su Įstaigos veiklos rezultatais planuojama supažindinti iki 2021 m. gegužės mėn.

2021 m. gegužės 6-14 d. organizuoti susirinkimai su paslaugų gavėjais ir pristatyta 2020 metų veiklos rezultatų ataskaita. Po susirinkimų paslaugų gavėjai buvo žodžiu apklausti ar suprato 2020 metų veiklos rezultatus. 88 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad suprato veikos rezultatus, 12 proc. atsakė, kad suprato ne visus rezultatus. Individualių konsultacijų metu su paslaugų gavėjais buvo aptarti 2020 metų veiklos rezultatai. Informaciniame stende iškabintas skelbimas su nuorodomis, kur gali rasti informaciją susipažinti su visa 2020 metų veiklos rezultatų atsakaita bei nuoroda socialiniame tinkle facebooke.Tikslinga:

- 2021 metais Vilniaus miesto nakvynės namuose vykstančius renginius, veiklas ir iniciatyvas labiau viešinti ir supažindinti paslaugų gavėjus metų eigoje, organizuojant kas ketvirtį susirinkimus su paslaugų gavėjais. Taip pat informaciniuose stenduose iškabinami įvykusių renginių, iniciatyvų ir veiklų skelbima su nuotraukomis.

12. BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VILNIAUS MIESTO NAKVYNĖS NAMAI IR VILNIAUS KRIZIŲ CENTRO VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

50 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų, lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.*
Rodiklis. *Vilniaus miesto nakvynės namų ir Vilniaus krizių centro paslaugų teikimo metodų palyginimas.*

Paslaugų teikimas	**Vilniaus miesto nakvynės namai**	**Krizių centras**
Užimtumo organizavimas	Kūrybinės dirbtuvės (piešimas, karpiniai, mezgimas), kalendorinių švenčių minėjimas (siekiant bendravimo įgūdžių atstatymo, pilietiškumo identiteto atkūrimo). Socialinės atsakomybės veiklos (formuoti gamtos išsaugojimo, energijos taupymo, atliekų rūšiavimo įgūdžius). „Mažoji bibliotekėlė“ – skatinimas skaityti knygas, šviestis ir tobulėti. „Prikelk antram gyvenimui“ – iniciatyva, skatinanti aplinkos tausojimą, siuvami daugkartiniai maišeliai. „Nacionalinis diktantas“ skirtas ugdyti rašymo įgūdžius.	Kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymo užsiėmimai. Savipagalbos grupių užsiėmimai. Muzikos terapija. Prevencinė veikla sveikatos priežiūros klausimais. Kalendorinių švenčių organizavimas ir minėjimas. Projektas „Socialinę atskirtį patiriančių asmenų integracijos į darbo rinką skatinimas Vilniaus apskrityje“ su Dingusių žmonių šeimų paramos centru. Projektas su BĮ Vilniaus miesto savivaldybės visuomenės sveikatos biuru „Pagalba rizikingai ir žalingai alkoholį vartojantiems asmenims“.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***Išanalizavus ir palyginus abiejų įstaigų užimtumo organizavimo sritį, tikslinga:*** - ***organizuoti užsiėmimus, skirtus paslaugų gavėjų saviugdai (sprendžiant įsidarbinimo ir priklausomybių problemas);*** - ***gerosios patirties sklaida.***	
Bendruomeninė veikla	Darbuotojai ir paslaugų gavėjai įsitraukia į visuomeninius renginius ir viešas akcijas: kasmetinės miesto akcijos „Darom“, Rasų kapinių tvarkymas, „Padovanok suknelę“, „Šiltos kojytės“, „Būk matomas kelyje“. Edukaciniai užsiėmimai muziejuje. Išvykos į kiną, teatrą. Savanoriška veikla gyvūnų prieglaudoje.	Darbuotojai ir gyventojai dalyvauja projektuose, renginiuose, viešose akcijose: „Padovanok suknelę“, „Darom“, „Įkvėpk“, „Sutelkime jėgas ir kurkime visuomenę be prievartos“, „16 dienų be smurto prieš moteris“ ir t. t., išvykos į kiną, teatrą, bibliotekas, muziejus. Dėl šalyje paskelbto karantino, renginiai persikėlė į virtualią erdvę. Didžiausias iššūkis – išmokyti paslaugų gavėjus naudotis nuotolinio ryšio priemonėmis bei kompiuterinėmis programomis.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***Išanalizavus ir palyginus abiejų įstaigų užimtumo organizavimo sritį, tikslinga:*** - ***organizuoti iniciatyvą „Sutelkime jėgas ir kurkime visuomenę be stigmos“, siekiant keisti visuomenės požiūrį į benamystę patiriančius asmenis;*** - ***gerosios patirties sklaida.***	
Personalas	Personalo kvalifikacija atitinka Socialinių paslaugų įstatymo keliamus reikalavimus. Personalo kvalifikacija tobulinama pagal planą, įvertinus darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį. Esant poreikiui veiklos planas yra peržiūrimas, papildomas. Metų eigoje darbuotojai teikia siūlymus dėl veiklų vykdymo bei norimų mokymų. Kasmet atliekamas darbuotojų veiklos užduočių vertinimas (planas), nusimatomos naujos užduotys, siektini rezultatai. Organizuojami darbuotojų neformalūs motyvaciniai renginiai. Vyksta darbuotojų neformalios išvykos, profesinės šventės, darbuotojų gimtadienių paminėjimai. Darbuotojų vidiniai mokymai, skirti situacijos dėl Covid-19 pandemijos valdymui.	Personalo kvalifikacija tobulinama pagal planą, įvertinus darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį. Pagal poreikį planas peržiūrimas, papildomas. Darbuotojai, metų bėgyje, gali teikti pasiūlymus dėl norimų mokymų. Kasmetinis darbuotojų dalyvavimas mokymuose yra ne mažiau 16 ak. val.. Atliekami darbuotojų veiklos užduočių vertinimai bei rengiamos metų veiklos užduotys. Organizuojamos darbuotojų neformalios išvykos, profesinės šventės, darbuotojų gimtadienių paminėjimai. Darbuotojų skatinimo sistema grindžiama atsižvelgus į darbo veiklos rezultatus. Skatinimo formos yra finansinės, materialinės ir nematerialinės. Dėl šalyje paskelbto karantino darbuotojai dalį darbo laiko dirba iš namų. Teko patiems išmokti ir paslaugų gavėjus išmokyti naudotis naujomis kompiuterinėmis programomis.

Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***Personalo veiklos organizavimas vyksta taikant panašius darbo metodus.***	
Orientacija į asmenį	Individualus planas sudaromas kartu su paslaugų gavėju. Individualus planas yra nuolat peržiūrimas ir vertinamas. Individualiame plane yra įrankis gyvenimo kokybei išmatuoti – „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalga“, kuriuo kas 6 mėn. paslaugų gavėjas įsivertina savo gyvenimo kokybės pokyčius.	Teikiamos socialinės paslaugos: **informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas arba atstovavimas, intensyvi krizių įveikimo; socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas; Sociokultūrinės paslaugos; psichosocialinė pagalba.** Paslaugų gavėjai yra aktyvūs dalyviai pagalbos procese.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***Orientacijos į asmenį procesas vyksta taikant panašius darbo metodus.***	
Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas	Kasmetinis paslaugų gavėjų tikrinimas dėl AIDS/ŽIV, TBC ir hepatito; sveikatingumo užsiėmimų organizavimas. Dėl Covid-19 pandemijos paslaugų gavėjai aprūpinami dezinfekcinėmis priemonėmis, esant poreikiui, ir veido kaukėmis. Vykdoma patalpų dezinfekcija.	Gyventojams yra organizuojami prevenciniai užsiėmimai sveikatos priežiūros klausimais. Rengiami informaciniai stendai sveikatos priežiūros temomis. Organizuojami civilinės saugos ir gaisrinės saugos mokymai.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas vyksta taikant panašius darbo metodus.***	
Asmens higienos paslaugų organizavimas	Įvertinama asmens higienos, drabužių sanitarinė būklė, esant reikalui, yra siūloma apsišvarinti, dezinfekuoti drabužius. Nuolat vykdoma patalpų sanitarinės – higieninės būklės kontrolė (registruojant higienos žurnale). Organizuojama paslaugų gavėjų higienos kontrolė (registruojama higienos žurnale). Keičiama patalynė, paslaugų gavėjai skatinami skalbti drabužius (yra skalbimo mašinos).	Paslaugų gavėjui suteikiamas gyvenamasis plotas bei šalia gyvenamojo kambario įrengta asmeninės higienos patalpa. Paslaugų gavėjui suteikiama galimybė Įrengtoje savitarnos skalbykloje paslaugų gavėjai gali naudotis skalbimo ir lyginimo prietaisais su centro darbuotojų priežiūra (pagalba). Skalbimo paslaugos teikiamos pagal sudarytą grafiką. Skalbimo priemonėmis paslaugų gavėjai turi pasirūpinti patys. Pagal poreikį, asmens higienos įgūdžiai yra ugdomi individualiai.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***Asmens higienos paslaugų organizavimas vyksta taikant panašius darbo metodus.*** ***Tikslinga:*** ***- apsilankyti Vilniaus krizių centre ir susipažinti su geroja patirtimi, telkiant visuomeninius resursus, aprūpinant paslaugų gavėjus darbužiais, higienos priemonėmis.***	