BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VILNIAUS „VILKO PĖDOS“ NAMŲ 2022 M. VEIKLOS ATASKAITA

1. *Įstaigos funkcijos:*

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

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

Įstaigos **vertybės**:

- **profesionalumas** (esame savo srities specialistai);
- **atsakingumas** (esame atsakingi už savo darbus ir priimtus sprendimus);
- **pagarba žmogui** (tikime, kad kiekvienas žmogus yra vertybė);
- **įgalinimas** (skatiname paslaugų gavėjus siekti gyvenimo būdo pokyčio);
- **kokybė** (ieškome efektyvių būdų paslaugoms gerinti);
- **partnerystė** (bendradarbiaujame su kitomis įstaigomis, įmonėmis ir organizacijomis);
- **inovatyvumas** (ieškome tobulėjimo krypčių, domimės naujovėmis ir jas skatiname).

Įstaigos **kokybės tikslai:**

- teikti kokybiškas socialines paslaugas, atliepiant paslaugų gavėjų, steigėjų, socialinių partnerių poreikius bei lūkesčius ir vidaus bei išorės paslaugų kokybės vertinimus;
- didinti paslaugų gavėjų socialinę įtraukti;
- tobulinti paslaugų kokybę, taikyti inovacijas, lanksčiai reaguoti į visuomenėje vykstančius pokyčius socialinės politikos srityje;
- siekti aukštos paslaugų kokybės kultūros ir paslaugų kompleksiškumo;
- 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.

Įstaigoje **teikiamos socialinės paslaugos:**

1. teikti bendrąsias socialines paslaugas:

1.1. informavimo;

1.2. konsultavimo;

1.3. tarpininkavimo ir atstovavimo;

1.4. transporto organizavimo;

1.5. socialines-kultūrines;

1.6. asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo;

2. teikti socialinės priežiūros paslaugas:

2.1. laikino apnakvindinimo;

2.2. socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo;

3. organizuoti ir tvarkyti socialinių paslaugų gavėjų apskaitą;

4. bendradarbiauti su valstybinėmis, savivaldybių ir nevyriausybinėmis organizacijomis bei kitomis įstaigomis ir organizacijomis, teikiančiomis socialines paslaugas;

2. Paslaugų teikimas

Paslaugos Įstaigoje teikiamos suaugusiems asmenims, kurie įtraukti į asmenų, nedeklaravusių gyvenamosios vietos apskaitą Vilniaus miesto savivaldybėje, taip pat tiems asmenims, kurie nėra deklaravę gyvenamosios vietos, neturintiems nuosavybės teise gyvenamojo būsto arba įpareigotiems laikinai išsikelti iš gyvenamosios vietos už smurtavimą artimoje aplinkoje.

Paslaugas asmeniui skiria ar nutraukia Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus paskirta Socialinės priežiūros paslaugų skyrimo Vilniaus miesto „Vilko pėdos“ namų 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 ir vertinamas. 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.

2022 m. dėl apgyvendinimo paslaugos suteikimo prašymus - paraiškas užpildė 517 asmenų: 271 prašymai apgyvendinimo paslaugas gauti Įstaigoje (125 asmenys) ar Vilniaus Arkivyskupijos Caritas laikinuose namuose (toliau –Caritas laikinieji namai) (146 asmenys) pateikti pirmą kartą, 246 prašymai pateikti dėl paslaugų sutarties termino pratęsimo.

Lyginant 2021 m. ir 2022 m. prašymų - paraiškų duomenis pastebėta, kad 2021 m. asmenų, norinčių gauti paslaugas Įstaigoje padaugėjo: 2021 m. 319 asmenų pateikė prašymus gauti paslaugas, 2022 m. – 339 asmenys. 2022 m. 178 asmenys pateikė prašymą suteikti paslaugas Caritas laikinuose namuose.

1 lentelė

Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems apgyvendinimo paslaugos buvo suteiktos Vilkpėdės g. 12 ir padalinyje „Prie užtvankos“ 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.	Iš viso:
1.	2020	127 (iš jų 25 mot.)	47,2%	83 (iš jų 19 mot.)	30,9%	59 (iš jų 30) mot.)	21,9%	269
2.	2021	88 (iš jų 24 mot.)	37,0%	86 (iš jų 20 mot.)	37,0%	61 (iš jų 21) mot.)	26,0%	235
3.	2022	109 (iš jų 24 mot.)	46,0%	62 (iš jų 17 mot.)	26,0%	67 (iš jų 26) mot.)	28,0%	238

Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius, kurie naudojasi apgyvendinimo paslaugomis nežymiai padidėjo. Įstaigos paslaugomis naudojasi asmenys, kuriems trūksta socialinių įgūdžių, motyvacijos dirbti, todėl dėl mažų pajamų negali išsinuomoti būsto. Lyginant su 2021 m. 9 proc. padidėjo darbingo amžiaus paslaugų gavėjų skaičius. 2022 m. 11 proc. sumažėjo turinčių negalią paslaugų gavėjų skaičius, tačiau 2 proc. padidėjo pensinio amžiaus asmenų skaičius. Negalią turintys ir pensinio amžiaus asmenys sudarė 54 proc. visų paslaugų gavėjų. Šie asmenys yra nekonkurencingi darbo rinkoje. Neįgalūs asmenys patiria dvigubą atskirtį: benamystė ir neįgalumas. Paslaugų gavėjų neįgalumo bei senatvės pensijos yra per mažos, todėl surasti išsinuomoti būstą yra neįmanoma. Dalis paslaugų gavėjų turi judėjimo, psichikos sutrikimų negalias, todėl darbas su tokiais paslaugų gavėjais reikalauja daug žmogiškųjų išteklių. Neįgalūs ir senyvo amžiaus paslaugų gavėjai dažnai neturi galimybės apsigyventi kitur, todėl jiems itin svarbu daryti įtaką įstaigos veiklai, nes tai sumažina arba pašalina jų galią blokuojančius veiksnius, t. y. jų pačių bejėgiškumo jausmą, ir padidina galimybę daryti įtaką sprendimams. Buvo siekiama, kad paslaugų gavėjai galėtų patenkinti saviraiškos poreikį, stiprinti savo vertės jausmą, įprasminti laiko užimtumą, įsitraukti į socialinės atsakomybės veiklas, savanorystę, ugdytis kūrybiškumą. Sprendžiant jų socialines problemas, darbuotojai susidūrė su tokiais sunkumais kaip paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal grupes ir amžių parodytas 2 lentelėje.

2 lentelė

Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal grupes ir amžių

Rodiklio pavadinimas	Amžiaus grupės, metais 2021 m.					Amžiaus grupės, metais 2022 m.				
	18–29	30–59	60–64	65–84	85 ir vyresni	**18–29**	**30–59**	**60–64**	**65–84**	**85 ir vyre**
Suaugę (darbingo amžiaus) asmenys su negalia	2	61	23	-	X	**4**	**37**	**21**		
iš jų moterys		16	3	X	X	**1**	**8**	**8**		
Senyvo (pensinio) amžiaus asmenys	X	X	19	42	-			**11**	**56**	
iš jų moterys	X	X	9	13	-			**6**	**20**	

Socialinės rizikos asmenys	2	72	14	-	-	**6**	**74**	**29**		
iš jų moterys		19	5	-	-	**1**	**11**	**4**		

Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal priežastys ir trukmę parodyta 3 lentelėje.

3 lentelė

Apgyvendinimo priežastys ir trukmė

2021 m.

Rodiklio pavadinimas		Iš viso	iš jų moterys	**Iš visų gyventojų** pagal apgyvendinimo trukmę			
				iki 1 mėn.	1–3 mėn.	4–6 mėn.	ilgiau nei 6 mėn.
Gyventojų skaičius (67–78 eil.)		235	65	32	45	22	136
iš jų	asmenys, grįžę iš laisvės atėmimo	8	1			2	6
	asmenys, patyrę smurtą šeimoje						
	nepilnamečės motinos iš probleminių						
	našlaičiai, neturintys būsto						
	nukentėjusieji nuo stichinių nelaimių						
	nukentėjusieji nuo prekybos						
	atvykusieji iš socialinės bei	15	5	1	4	1	9
	grįžusieji ar deportuotieji iš užsienio	9		5			4
	prieglobsti gavę užsieniečiai						
	asmenys, neturintys būsto	203	59	26	41	19	117
	apgyvendintieji dėl kitų priežasčių *(nurodykite)*						

Apgyvendinimo priežastys ir trukmė

2022 m.

Rodiklio pavadinimas		Iš viso	iš jų moterys	**Iš visų gyventojų pagal apgyvendinimo trukmę**			
				iki 1 mėn.	1–3 mėn.	4–6 mėn.	ilgiau nei 6 mėn.
Gyventojų skaičius (67–78 eil.)		238	59	12	57	23	146
iš jų	asmenys, grįžę iš laisvės atėmimo	10	2	1	4	2	3
	asmenys, patyrę smurtą šeimoje						
	nepilnamečės motinos iš probleminių						
	našlaičiai, neturintys būsto						
	nukentėjusieji nuo stichinių nelaimių						
	nukentėjusieji nuo prekybos						
	atvykusieji iš socialinės bei	11	2	1	3		7
	grįžusieji ar deportuotieji iš užsienio	8			1	3	4
	prieglobsti gavę užsieniečiai						

	asmenys, neturintys būsto	209	55	10	49	18	132
	apgyvendintieji dėl kitų priežasčių *(nurodykite)*						

Palyginus 2021 m. ir 2022 m. rezultatus matyti, kad 2021 m. ilgiau nei 6 mėn. Įstaigos paslaugomis naudojosi 58 proc. visų paslaugos gavėjų, o 2022 m. - 61 proc. 2021 m. pasibaigus karantinui dėl COVID-19 pandemijos, nebuvo ribojamo išeiti iš Įstaigos, todėl daugiau paslaugų gavėjų apgyvendinimo trukmė padidėjo.

4 lentelė

Asmenys, kuriems apnakvindinimo paslaugos buvo suteiktos padalinyje „Prie užtvankos“

Eil. Nr.	Metai	Užimtų vietų skaičius	Paslaugų gavėjų skaičius	Neįgaliųjų skaičius	Senatvės pensininkų skaičius	Neįgaliųjų ir senatvės pensininkų proc.	Mirė asmenų
1.	2020	16510	238	63	51	47,9	12
2.	2021	18231	285	57	55	39,3	20
3.	2022	20314	335	56	69	37,3	13

Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. (2021 m. – 1823) užimtų vietų skaičius, kurie naudojosi apnakvindinimo paslaugomis, padidėjo. Šia paslauga 2022 m. pasinaudojo 335 asmenys, 2021 m. - 285. Tam turėjo įtakos rekonstruotos patalpos A. Kojelavičiaus g. 50. Pastate yra įrengtos vieno aukšto lovos bei liftas, tai sudarė galimybę apnakvindinimo paslauga pasinaudoti judėjimo negalią bei kitų sveikatos sutrikimų turintiems asmenims.

2022 m. neįgalių ir pensinio amžiaus asmenų sudarė 37,3 proc., todėl darbas su šia paslaugų gavėjų grupe pareikalavo didelių žmogiškųjų išteklių. Šie asmenys dėl neįgalumo ar silpnos sveikatos dienos metu pasilieka Įstaigoje, todėl šaltuoju metų periodu nuolat iškildavo problemų dėl patalpų dezinfekavimo. Socialiniams darbuotojams didėjo darbo krūviai, šiuos asmenis teko dažniau lydėti į įvairias įstaigas, pasirūpinti jų maitinimu, padėti apsišvarinti ir pan.

5 lentelė

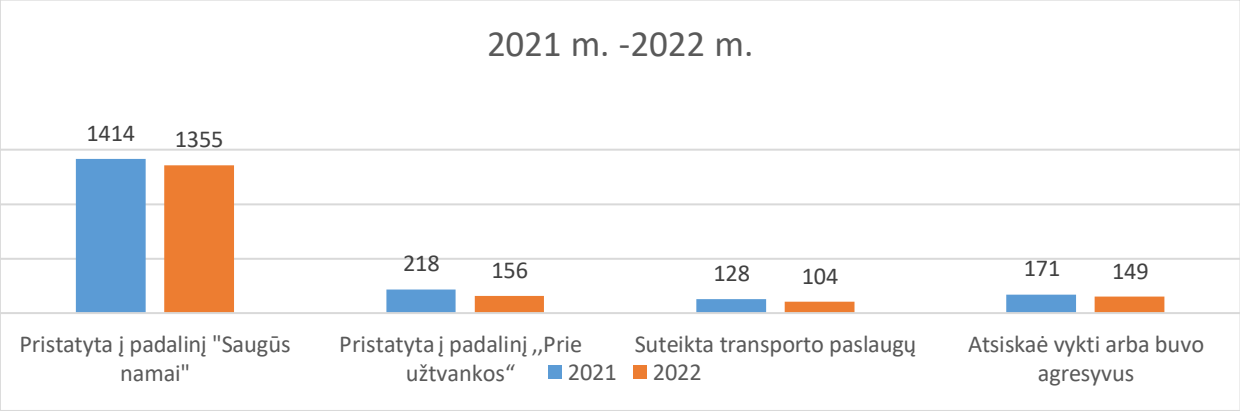
Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems buvo suteiktos apnakvindinimo paslaugos padalinyje „Saugūs namai“

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
2020	9047	3414	309	3753	1571	7307	1740	5784	63,93
2021	9451	3419	426	4192	1414	8519	932	6349	67,18
2022	10856	2685	324	6492	1355	9704	1152	8447	77,81

Palyginus 2021 m. bei 2022 m. duomenis, matyti, kad teiktų paslaugų skaičius padalinyje „Saugūs namai“ padidėjo maždaug 13 proc. Tam įtakos turėjo rekonstruotos patalpos A. Kojelavičiaus g. 50. Paslaugų gavėjai turi galimybę pasirūpinti asmens higiena: išsimaudyti, pasikeisti bei išsiskalbti drabužius ir pan. 2022 m. 35 proc. padaugėjo savarankiškai ateinančių paslaugų gavėjų bei padaugėjo asmenų be pastovios gyvenamosios vietos – 77,81 proc. (2021 m. - 67,18 proc.).

1 diagrama

„Socialinės tarnybos“ teikiamos paslaugos



„Socialinė tarnyba“ vyksta pagal iškvietimą pervežti neblaivius asmenis arba socialinę riziką patiriančius asmenis, turinčius judėjimo negalią, iš miesto gatvių arba ligoninių į Įstaigos padalinius „Saugūs namai“, „Prie užtvankos“ bei į kitas įstaigas. 2022 m. „Socialinės tarnybos“ darbuotojų suteiktos 1786 paslaugos (paslaugų gavėjų skaičius 1194). Palyginus 2021 m. (218 asmenų) su 2022 m. (156 asmenys) sumažėjo asmenų, pristatytų į padalinį „Prie užtvankos“. Tam turėjo įtakos pačių gyventojų atvykimas į padalinį „Saugūs namai“ saugiai nakvynei. Tačiau padidėjusių iškvietimų iš gydymo įstaigų skaičius: 2021 m. buvo 990 iškvietimai, 2022 m. – 1011 iškvietimų. 2022 m. sumažėjo agresyvių asmenų (149 asmenys) 2021 m. – 171 asmuo, kurie atsisakė vykti su „Socialinės tarnybos“ darbuotojais. Taip pat sumažėjo iškvietimų į miesto gatves dėl neblaivių asmenų pervežimo: 2021 m. buvo 654 iškvietimai, 2022 m. – 512. Tai rodo, kad neblaivus asmenys patys atvyksta gauti apnakvindinimo paslaugą.

Vadovaujantis Vilniaus „Vilko pėdos“ namų veiklos planuose numatytais tikslais, siekiant mažinti socialinės rizikos grupių suaugusių asmenų socialinę atskirtį, skatinant jų socialinę integraciją bei aktyvinant įstaigos bendruomenę, pagal sudarytus planus 2022 m. vykdytos užimtumo veiklos (žr. 6 lentelę).

6 lentelė

Vykdytos užimtumo veiklos

Eil. Nr.	Užsiėmimo pavadinimas	Trumpas aprašymas	Data
1.	Sausio 13 –osios paminėjimas	Ryte languose buvo uždegtos žvakės, prisijungiant prie pilietinės iniciatyvos „Atmintis gyva, nes liudija“. Paslaugų gavėjai gamino neužmirštuoles, kuriomis buvo papuošta įstaigos aplinka, prisegta ant drabužių. Žiūrėtas B. Talačkos dokumentinis filmas apie 1991 sausio įvykius, prisiminti žuvusieji už Lietuvos nepriklausomybę.	2022-01-11
2.	Vasario 16-osios paminėjimas	Naudojantis vizualine medžiaga pristatyta ir trumpai peržvelgta Lietuvos istorija bei pravesta viktorina. Parodyti du video įrašai: Kipro Mašanausko kūrinys „Lietuva“ bei ištrauka, atskleidžianti šiuolaikinės Lietuvos grožį, gamtos įvairovę, miestų ir vietovių turtingumą.	2022-02-15
3.	Kovo 11-osios paminėjimas	Vyko pokalbis kokią svarbą mūsų valstybei turi 1990 m. Lietuvos Respublikos Tarybos pasirašytas Lietuvos nepriklausomybės atstatymo aktas. Svečiuose buvo ir koncertavo Nacionalinės M. K. Čiurlionio menų mokyklos mokytoja ir Jos mokinių styginis ansamblis.	2022-03-09
4.	Saviugdos užsiėmimai	Užsiėmimai orientuoti į paslaugų gavėjų psichinio/psichologinio lygmens stiprinimą ir ugdymą. Paslaugų gavėjai supažindinti su pagrindiniais bendravimo principais bei konfliktų sprendimo būdais. Siekiama stiprinti paslaugų gavėjų emocinį lankstumą, ugdyti pasitikėjimą savimi ir kitais, skatinti tarpusavio empatiją, gebėti valdyti stresą, ugdyti pozityvaus bendravimo ypatybes ir pan.	2022-03-10 2022-03-24 2022-04-07 2022-04-22 2022-12-06 2022-12-13 2022-12-20
5.	Aplinkos gražinimas	Siekiant ugdyti gyventi tvarkingoje, gražioje aplinkoje, paslaugų gavėjai kambariuose sodino įvairių gėlių, prieskoninių žolelių, agurkų daigelius. Juos prižiūrėjo, puoselėja, vėliau gėlėmis papuošė Įstaigos teritoriją, prieskonius naudojo maisto gamyboje.	2022-03-18 2022-04-29 2022-05-18
6.	Futbolo rungtynės	Futbolo klubas “Žalgiris” pakvietė nemokamai atvykti ir stebėti futbolo rungtynes. Rungtynių metu tylos minute buvo pagerbti žuvusieji Ukrainoje.	2022-03-20
7.	Edukaciniai užsiėmimai Valdovų rūmuose	Tikslas - plėsti socialinių paslaugų gavėjų kultūrines, istorines žinias, ugdyti socialinius įgūdžius ir mažinti socialinę atskirtį. Apžiūrėta Tarptautinė paroda: Baroko skulptūros mistika Johanas Georgas Pinzelis ir kiti XVII a. Lvovo meistrai. Po to vyko pažintinė ekskursija po Valdovų rūmų sales su gidu Egidiju“ “Dvasinis skydas. Lietuvos kanclerio Alberto Goštauto maldynas iš Miuncheno”, „Valdovų rūmų vizijos“. „Vilijos Mačiulytės akvarelių paroda“.	2022-03-22 2022-07-13 2022-11-30
8.	Tvarios gamybos veikla	Tikslas – ugdyti paslaugų gavėjų tvaraus vartojimo sąmoningumą, iš atliekų raižinių buvo siuvamos	2022-03-28 2022-04-22

		prijuostės, puodkėles, kurios gerumo akcijos metu padovanotos kitiems paslaugų gavėjams. Taip pat paslaugų gavėjai buvo skatinami rūšiuoti atliekas. Iš plastikinių kamštelių paslaugų gavėjai klijavo gaublį, kūrė plakatą, kuriame buvo pavaizduotas atliekų rūšiavimas.	2022-05-23 2022-06-01 2022-06-06 2022-08-26
9.	Kultūriniai renginiai Vilniaus m.	Paslaugų gavėjams buvo organizuotos ekskursijos į Katedros požemius, į LRT, į Tuskulėnų, Sakurų parkus, į Rokantiškių piliakalnį, į Lietuvos energetikos muziejų.	2022-03-30 2022-04-29 2022-05-17 2022-09-20
10	Rankdarbių kūrimas	Pinti žaislus iš vytelių mokė Vilniaus etninės kultūros centro veiklos koordinatorė Marytė Liugienė. Organizuoti: tulpių lankstymo užsiėmimai; origami technikos užsiėmimai. Ant išlankstytų laivelių paslaugų gavėjai parašė vieni kitiems palinkėjimus. Organizuotos Helovino dekoracijų dirbtuvės. Užsiėmimo metu paslaugų gavėjai skaptavo moliūgus, kūrė papuošimus, kuriais papuošė aplinką.	2022-04-05 2022-04-14 2022-05-06 2022-10-31 2022-12-15
11.	,,Žalioji Vilniaus banga “	Prisidedant prie besitęsiančios Žaliosios Vilniaus bangos, paslaugų gavėjai kartu su įstaigos darbuotojais sodino pušaičių sodinukus Skroblų, Savanorių bei Vaduvos gatvėse. Pušaitės sodintos bendradarbiaujant su Vilkpėdės seniūnija, UAB ,,DS Smith“ darbuotojais.	2022-04-28 2022-05-11
12.	Velykų šventė	Organizuoti keli edukaciniai užsiėmimai, kurių metu paslaugų gavėjai išbandė naują kiaušinių marginimo techniką - dekupažą. Šia technika jie margino kiaušinius bei dalinosi anksčiau bandytomis kiaušinių marginimo technikomis.	2022-04-15
13.	Aplinkos tvarkymas	Bendradarbiaujant su Vilkpėdės seniūnija buvo švarinama seniūnijos paskirta teritorija. Renkamos šiukšlės buvo rūšiuojamos. VU Botanikos Sodo Vingio skyriuje buvo tvarkoma pieva aplink gėlynus. Buvo tvarkoma, Rasų kapinių administratorės paskirta Rasų kapinių teritorija. Paslaugų gavėjai grėbė ir rinko lapus.	2022-04-29 2022-06-09 2022-10-24
14.	Tėvo dienos paminėjimas	Paslaugų gavėjams buvo priminta Tėvo dienos paminėjimo istorija. Peržiūrėtas filmas ,,Tėvas’’. Prisiminta ir aptarta, kokie tėvai svarbūs žmogaus gyvenime.	2022-06-03
15.	Joninių šventė	Paslaugų gavėjams buvo papasakota Joninių atsiradimo istorija. Jie mokėsi pinti vainikus, dalinosi įspūdžiais.	2022-06-23
16.	Karaliaus Mindaugo karūnavimo diena	Organizuotas grupinis užsiėmimas, kurio metu gyventojai diskutavo ir spalvino raides, iš kurių sekančią dieną buvo sudėtas žodis LIETUVA bei širdelės formos dekoracija, kuri buvo nudažyta valstybinės vėliavos spalvomis. Minėtos dekoracijos įtvirtintos šalia įstaigos pastato.	2022-07-04 2022-07-05

17.	Paslaugų įtraukimas į savanorystę	Paslaugų gavėjai apsilankė VšĮ „Tautmilės globa“ gyvūnų prieglaudoje. Jie supažindinti su savanoriavimo taisyklėmis, kiekvienas galėjo pavedžioti šuniukus. Įstaigos paslaugų gavėjai ne pirmą kartą aktyviai įsitraukia į veiklą šioje organizacijoje, paskatinti geranoriškumo ir socialinės atsakomybės. Savanoriavo 2 paslaugų gavėjai.	2022-08-23
18.	Raštingumo skatinimas	Puoselėjant lietuvių kalbą bei pasitikrinti raštingumą, paslaugų gavėjai rašė diktantą. Diktanto rašyme dalyvavo 8 paslaugų gavėjai. dalyviai.	2022-08-31
19.	Filmų peržiūra	Filmų peržiūrų ir pokalbių ciklas, skirtas paslaugų gavėjų emocinei savijautai ir patiriamiems sunkumus, nagrinėjantys tapatybės paieškų, nerimo įveikos, vienatvės ir pozityviosios psichologijos temas. Buvo peržiūrėtas filmas Mokytojas Bachmanas ir jo klasė. Šis filmas pasirinktas skatinti paslaugų gavėjų norą mokytis, atrasti žingeidumą.	2022-09-02
20.	Paskaitos	,,Smurtas artimoje aplinkoje“. Bendradarbiaujant su antrojo policijos komisariato bendruomenės pareigūne Diana Ponidzelskiene ir siekiant įgalinti geriau atpažinti smurtą ir jo formas, bei skatinti kreiptis pagalbos, paslaugų gavėjams organizuota paskaita „Smurtas artimoje aplinkoje“. Paskaita ,,Prekyba žmonėmis“. Paskaitos metu policijos komisariato bendruomenės pareigūnė Diana Ponidzelskienė paslaugų gavėjams pasakojo apie prekybą žmonėmis, kokios yra prekybos žmonėmis formos bei kur kreiptis susidūrus su nusikalstamomis veikomis. Renginyje dalyvavo Vilniaus arkivyskupijos Carito programos „Pagalbos patyrusiems smurtą ir prekybos žmonėmis aukoms“ vadovė Angelė Lazauskienė, kuri dalinosi pagalba nukentėjusiems bei vykdoma prevencine veikla.	2022-09-27 2022-11-25
21.	Dovanėlių dalinimas Katedros aikštėje	Katedros aikštėje, šalia miesto eglės, paslaugų gavėjai sveikino miesto gyventojus ir dovanojo jiems savo pačių rankomis pagamintas dovanas mainais už miestiečių šypsenas ir geras emocijas. Buvo siekiama pasidalinti gerumu, širdžių šiluma ir padrąsinti sunkmetį išgyventi dalinantis tuo, ką turime.	2022-12-20
22.	Kalėdos ir Naujieji metai.	Kalėdinė šventė vainikavo visus praėjusius metus. Įstaigos vadovas tarė nuoširdų ir pastiprinantį sveikinimo žodį. Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ padovanojo paslaugų gavėjams šventinį vaišių stalą. Parodyta vizuali medžiaga – Power Point prezentacija, kurioje užfiksuotos per visus metus paslaugų gavėjų įgyvendintų veiklų akimirkos, nuveikti darbai. Uždegtos bengališkos ugnelės priminė apie	2022-12-22

		mumyse gyvenančią viltį ir įsipareigojimą ją nešti kitiems. Šventėje dalyvavę paslaugų gavėjai dalinosi savo įspūdžiais iš prieš kelias dienas vykusios akcijos Katedros aikštėje.	

Įstaigoje viena pagrindinių socialinių darbuotojų veiklos formų yra individualus darbas su paslaugų gavėju. Dirbant individualų socialinį darbą, socialiniai darbuotojai kartu su paslaugų gavėjais sudaro darbo planą, kelią tikslus, uždavinius, galvoja apie darbo formą, trukmę, eigą. Darbuotojai turi profesinių žinių, vertybių ir pagalbos teikimo įgūdžių, todėl didelis dėmesys skiriamas paslaugų gavėjo poreikiams. Svarbiausi pasiektų rezultatų palyginimai pateikti 7 lentelėje.

7 lentelė

Pasiekti rezultatai

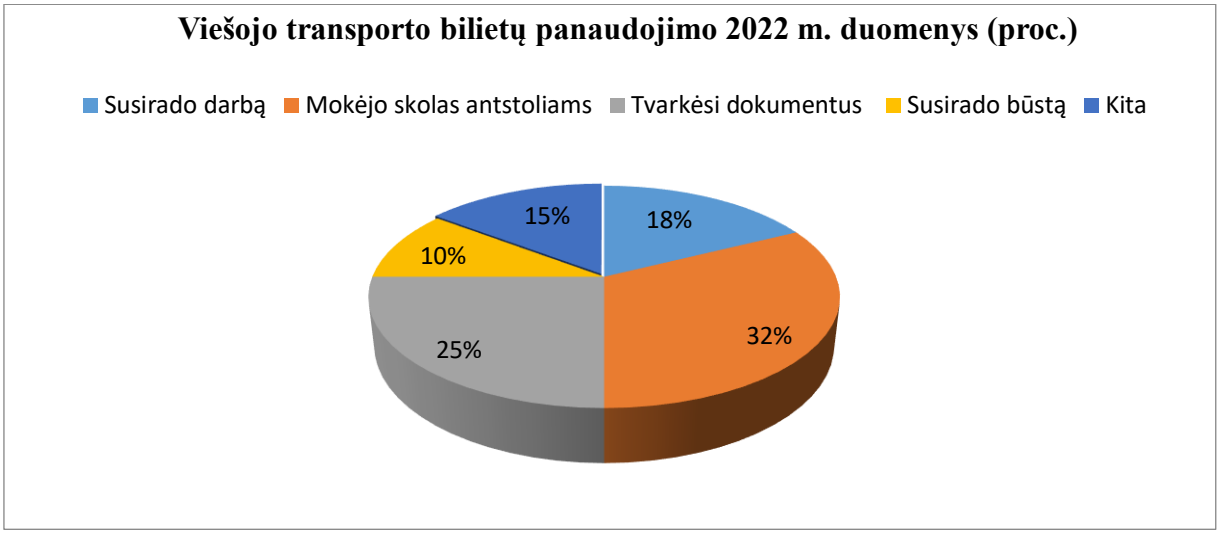
Eil. Nr.	Atlikti darbai	Suteiktų paslaugų kiekis per metus		
		2020 m.	2021 m.	2022 m.
1.	Susitvarkė asmens tapatybės dokumentus	78	71	49
2.	Susitvarkė netekto darbingumo pensiją, senatvės ar šalpos pensijai gauti	48	46	30
3.	Užsiregistravo Užimtumo tarnyboje	70	58	122
4.	Įsidarbino bei išsilaikė darbo rinkoje ne mažiau kaip 3 mėn.	88	84	86
6.	Išsinuomojo gyvenamąjį plotą	42	26	12
7.	Pasinaudojo Vilniečio kortele	90	74	85
8.	Sutvarkyti dokumentai ilgalaikei socialinei globai gauti:	8	3	6
	Iš jų skirta:	7	2	6
9.	Organizuotos transporto paslaugos	554	494	739
11.	Padėta apsiperkant	333	334	548
12.	Suteikta „Palydėjimo paslauga“	56	71	65
13.	Organizuotos buitinės ir asmens higienos paslaugos	1592	1240	2165

Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. žymiai daugiau buvo suteikta buities ir asmens higienos paslaugų (2165 kartų), 2021 m. -1240 kartai. Tam turėjo įtakos po rekonstrukcijos padalinyje „Prie užtvankos“, A. Kojelavičiaus g. 50, galimybė nuolat teikti apšvarinimo, drabužių skalbimo paslaugas. Padidėjo paslaugų gavėjų skaičius, kurie negali savarankiškai pasirūpinti savo asmens higiena ir jiems reikalinga darbuotojų pagalba. Taip daugiau suteikta transporto paslaugų. Tam turėjo didėjantis judėjimo negalią turinčių paslaugų gavėjų skaičius, kuriems reikalinga pagalba nuvykti į kitas įstaigas, sprendžiant sveikatos ar socialines problemas.

Įstaigos paslaugų gavėjams, kurie siekė keisti savo gyvenimo būdą, dirbo, stengėsi 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 Laikiniesiems namams. 2022 m. Vilniečio kortelėmis pasinaudojo 85 paslaugų gavėjai. 24 Vilniečio kortelės buvo prarastos, užblokuotos bei jų vietoje nupirktos naujos kortelės.

Paslaugų gavėjų, kurie naudojosi Vilniečio kortelėmis, pasiekti rezultatai yra pavaizduoti 2 diagramoje. Jie mokėjo skolas antstoliams, susimokėjo skolas už pragyvenimą Įstaigoje; ieškojo ar susirado būstą; vyko tvarkytis dokumentų; susirado darbą (arba išliko darbo rinkoje); taip pat sprendė kitus klausimus: lankėsi medicinos įstaigose, probacijos tarnyboje, banko, pašto skyriuose, Užimtumo tarnyboje, Migracijos tarnyboje, įvairiose laisvalaikio praleidimo vietose (bibliotekose, kultūriniuose renginiuose, susitiko su artimaisiais), paramos ir labdaros organizacijose ir fonduose, valgyklose, valstybinėse ir savivaldybių įstaigose (SODRA, SPC, VMI ir kt.), priklausomybių ligų centre, AA ir NA grupėse.

2 diagrama



Vilniečio kortelių skyrimas paslaugų gavėjams pasiteisino. Turėdami Vilniečio korteles, paslaugų gavėjai galėjo pagerinti gyvenimo kokybę ir išlaikyti orumo ir žmogiškosios vertės pajautimą, motyvaciją dirbti, padidino jų mobilumo mieste galimybes.

2.1. Paslaugų teikimo procesų tobulinimas ir inovacijos:

Eil. Nr.	**Užduotys**	**Siektini rezultatai**	**Rezultatų vertinimo rodikliai (kiekybiniai, kokybiniai, laiko ir kiti rodikliai, kuriais vadovaudamasis vadovas vertins, ar nustatytos užduotys yra įvykdytos)**
1.	Teiktos kokybiškos socialinės priežiūros	1.1. Organizuotas tinkamas asmenų apgyvendinimas ir paskirtos jų poreikius atitinkančios paslaugos.	Iki 2022-12-31 apgyvendinimo paslaugų suteikta 238 asmenims.

	paslaugos, taikant EQUASS sistemą.	1.2. Atliktas išsamus kiekvieno asmens poreikių vertinimas. 1.3. Sudarytas paslaugų kokybės gerinimo planas. 1.4. Užtikrinta saugi, teisės aktų reikalavimus atitinkanti, aplinka. 1.5. Paslaugų gavėjai įtraukti į įstaigos veiklos planavimą, teikimą ir vertinimą.	265 asmenims įvertinta asmens socialiniai poreikiai. Sudarytas kokybės gerinimo planas. 99 proc. paslaugų gavėjų teigia, kad Įstaigoje yra užtikrinamos jų teisės. 64 proc. paslaugų gavėjų teigia, kad įsitraukia į Įstaigos veiklos planavimą ir vertinimą.
2.	Gerintas įstaigos įvaizdžio formavimas.	2.1. Pasidalinta gerąją patirtimi viešoje erdvėje (žiniasklaida, socialiniai tinklai).	2022-09-14, 2022-10-12 susitikimas su Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro mokiniais bei jų dėstytoja. Dalintasi patirtimi bei žingsniais, kuriuos darome, kad keistųsi visuomenės požiūris į benamystę bei socialinę atskirtį patiriančius asmenis. 2022-10-03 susitikimas su Vilniaus universiteto Socialinės paramos politikos kurso socialinės politikos studentų grupe bei jų dėstytoju Tautvydu Venciumi. Dalintasi patirtimi bei žingsniais, kuriuos darome, kad keistųsi visuomenės požiūris į benamystę bei socialinę atskirtį patiriančius asmenis. 2022 m. darbuotojai dalyvavo Delfi tyrimo 1 – 2 etapuose, kuriuose interviu forma dalinosi savo patirtimi, įžvalgomis ir vertinimais apie ilgą laiką nedirbantiems ir socialinę paramą gaunantiems asmenims kylančias įsidarbinimo ir kitas kliūtis bei socialinio mobilumo trukdžius.
3.	Gerintas socialinio darbo procesas keliant darbuotojų kvalifikaciją.	3.1. Sudarytas darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planas. 3.2. Patobulintos darbuotojų kompetencijos.	Iki 2022 m sausio 20 d. parengtas darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planas 2023 m. Iki 2022-12-31 d. 97 proc. darbuotojų tobulino profesinę kompetenciją.

		3.3. Organizuotos intervizijos darbuotojams.	2022-01-14 parengta ir patvirtinta Įžanginė individualios priežiūros personalo profesinės kompetencijos tobulinimo programa. Pravesti ižanginiai individualios priežiūros personalo profesinės kompetencijos tobulinimo 40 val. mokymai Iki 2022-01-31 organizuotos 6 intervizijos darbuotojams.
4.	Tęsti informavimą ir konsultavimą, siekiant motyvuoti paslaugų gavėjus įsidarbinti arba išsilaikyti darbo rinkoje.	4.1. Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems buvo skirti viešojo transporto bilietai, ir jie susirado darbą/ išsilaikė darbo rinkoje.	2022 m. Vilniečio kortelėmis pasinaudojo 85 paslaugų gavėjai. 66 paslaugų gavėjai susirado darbą (arba išliko darbo rinkoje).
5.	Tęsti konsultacijas paslaugų gavėjams finansų valdymo srityje ir tarpininkauti turintiems įsiskolinimų, motyvuojant juos grąžinti skolas, kurias išieško antstoliai.	5.1.Paslaugų gavėjų, sumažinusių įsiskolinimus, skaičius; 5.2. Paslaugų gavėjų, neturinčių įsiskolinimų už suteiktas paslaugas įstaigoje skaičius.	2022 m.100 paslaugų gavėjų mokėjo įsiskolinimus antstoliams. 78 proc. paslaugų gavėjų neturėjo įsiskolinimų už suteiktas paslaugas.
6.	Ugdyti paslaugų gavėjų naudingumą visuomenei ir kurti bendruomenės gerovę.	6.1. Bendradarbiauta su seniūnijomis ir sutvarkytos miesto teritorijos;	2022-04-28 bendradarbiauta su Vilkpėdės ir Naujosios Vilnios seniūnija. Pušaičių sodinukai pasodinti Skroblų g. 2022-04-29 aplinkos tvarkymo talka Vilkpėdės seniūnijai priklausančiojo teritorijoje. 2022-05-11 bendradarbiauta su Vilkpėdės seniūnija. Pušaičių sodinukai pasodinti Savanorių pr. ir Vaduvos g. atkarpose. Rokantiškių užtvankos ir jos prieigų tvarkymo. 2022 m. vyko 3 susitikimai su Valakampių socialinių paslaugų namų, Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ darbuotojais

		6.2. Sutvarkyta miesto istorinių Rasų kapinių teritorija; 6.3. Dalyvauta „Maisto banko“ stiklainių rinkimo akcijoje.	ir gyventojais. Susitikimo metu aptarti bendradarbiavimo tarp įstaigų, bendravimo tarp paslaugų gavėjų ir darbuotojų galimybės. Pristatyta įstaigos veikla, pasidalinta darbo patirtimi. 2022-10-24 vyko istorinių Rasų kapinių tvarkymas. 2022 m. rugsėjo- lapkričio mėn. vyko stiklainiukų „Maisto bankui“ rinkimo akcija. Stiklainiukai „Maisto bankui“ pristatyti 2022-11-04.
7.	Organizuoti paslaugų gavėjų saviugdą, nukreiptą į fizinių, psichologinių, dvasinių ir socialinių asmenybės sričių pokytį.	7.1. Paslaugų gavėjų, sudalyvavusių saviugdos užsiėmimuose, skaičius.	2022 m. II ir IV ketvirčiais suorganizuoti 6 saviugdos užsiėmimai. 2022-03-10 saviugdos užsiėmimas „Savigarba“. 2022-03-24 užsiėmimas „Streso įveika“. 2022-04-07 „Bendravimas ir tarpusavio santykiai. 2022-12-06 „Dar kartą susipažįstu su savimi“. 2022-12-13 „Aš ir mano ribos‘. 2022-12-20 „Aš ir mano vertybės“. Dviejuose iš jų dalyvavo 2 nauji įstaigos savanoriai. Pavasario ir žiemos saviugdos sesijos vyko uždarose 5 asmenų grupėse. Iš viso saviugdoje sudalyvavo 10 paslaugų gavėjų.
8.	Įgalinančios ir orios aplinkos kūrimas, paslaugų gavėjams patiriant kuo didesnį pasitenkinimą savo kasdiene veikla.	8.1. „Kūrybinių dirbtuvių“ užsiėmimų paslaugų gavėjams skaičius. 8.2. Įtrauktų paslaugų gavėjų į patalpų ir aplinkos puošimą skaičius.	2022 m. suorganizuotos ir suteiktos 106 sociokultūrinės veiklos paslaugų gavėjams. 2022 m. patalpų ir aplinkos puošime dalyvavo 50 paslaugų gavėjų. 2022-03-18 aplinkos gražinimo akcija ir gėlių daigelių sodinimas gėlių loveliuose. 2022-05-18 gėlių vazonais papuoštos įstaigos lauko palangės (I aukštas).

			2022-08-04 paslaugų gavėjų rankų darbo gamintomis širdimis papuoštas medis įstaigos kieme. 2022-04-15 ir 2022-12-22 papuoštos įstaigos patalpos, artėjant svarbiausioms kalendorinėms metų šventėms (Velykos ir Šv. Kalėdos).
9.	Užtikrinti įstaigos veiklos atitiktį bendrajam duomenų apsaugos reglamentui.	9.1. Sudarytos atmintinės apie asmens duomenų apsaugą. 9.2. Įstaigos darbuotojai informuoti apie naujoves asmens duomenų apsaugos srityje.	2022 m. lapkričio mėn. sudarytos atmintinės apie asmens duomenų apsaugą. Iki 2022-12-31 darbuotojai informuoti apie naujoves asmens duomenų apsaugos srityje.
10.	Ugdyti paslaugų gavėjų raštingumo įgūdžius ir plėsti akiratį.	10.1. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių nacionaliniame diktante, skaičius. 10.2. Atnaujinta ir papildyta „Knygų bibliotekėlė“.	2022-08-31 vyko nacionalinio diktanto rašymas. Dalyvavo 8 paslaugų gavėjai. 2022-04-21 Pasaulinės knygos ir autorių teisių dienos proga vyko diskusija apie perskaitytas knygas, rekomendacijos, keitimasis knygomis.
11.	Ugdyti paslaugų gavėjų tvaraus vartojimo įgūdžius, ekologišką mąstymą.	11.1. Paslaugų gavėjai rūšiuoja atliekas. 11.2. Organizuota „Gerumo akcija“. 11.3. Iš antrinių žaliavų ir audinių atraižų pasiūti krepšeliai, prijuostės, puodkėlės ir pan.	2022 m. paslaugų gavėjai toliau rūšiavo atliekas. Įstaigoje yra rūšiavimo dėžės. Metų eigoje reguliariai primenama informacija apie rūšiavimą. 2022-12-16 vyko „Gerumo akcija“, kurios metu paslaugų gavėjai virė ukrainietiškus barščius ir pasidalino su kitais paslaugų gavėjais. Akcijoje dalyvavo 10 paslaugų gavėjų. 2022 m. „Tvarios gamybos“ dirbtuvių metu iš antrinių žaliavų ir atraižų paslaugų gavėjai pasiuvo 5 prijuostes, 22 puodkėles ir 12 rankšluostukų.
12.	Tęsti bendradarbiavimą su partneriais.	12.1. Atlikta darbuotojų apklausa apie partneryščių naudą;	2022 m. rugsėjo mėn. atlikta darbuotojų apklausa apie partneryščių teikiamą naudą, aptartos partneryščių plėtros galimybės, apsibrėžti partnerystės naudų rodikliai (ryšių su bendruomene stiprinimas, prasmingas laiko praleidimas, pagalba skolų išieškojimo srityje, pagalba

			probacijos atlikimo laikotarpiu, tvarios veiklos vykdymas).
		12.2. Sudaryta bendradarbiavimo sutartis ne mažiau kaip su vienu partneriu	2022 m. sudarytos 2 naujos bendradarbiavimo sutartys: 2022-05-16 pasirašyta sutartis su VU Botanikos sodu (Vingio skyriumi). 2022-09-09 pasirašyta sutartis su VšĮ Artoteka.
		12.3. Gerosios patirties sklaida partneriams.	2022-04-29 ir 2022-09-27 vyko nuotoliniai susitikimai su Užimtumo tarnybos specialistais. Aptarimas, diskusija.
13.	Organizuoti paslaugų gavėjų įgūdžių ugdymą ir laisvalaikį.	13.1. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių laisvalaikio užimtumo veiklose, skaičius.	2022 m. 47 proc. paslaugų gavėjų dalyvavo laisvalaikio užimtumo grupinėse ir bendruomeninėse veiklose.
14.	Stiprinti bendradarbiavimą tarp įstaigos padalinių, dalijantis darbo patirtimi.	14.1. Suorganizuotų susitikimų skaičius.	Iki 2022-12-31 įvyko 7 susitikimai tarp įstaigos padalinių darbuotojais, dalintasi patirtimi
15.	Tęsti prevencinius susitikimus su bendruomenės pareigūne.	15.1. paslaugų gavėjų, dalyvavusių prevenciniuose renginiuose, skaičius.	2022-08-27 prevencinis renginys „Smurtas artimoje aplinkoje“. 2022-10-17 prevencinis renginys ,,Būk matomas kelyje“. 2022-11-25 prevencinis renginys „Prekyba žmonėmis“. 2022 m. rugsėjo 2-9 dienomis saugaus eismo akcija ,,Apsaugok mane“, kurios metu paslaugų gavėjai kaip savanoriai kartu su policijos pareigūnais budėjo prie ugdymo įstaigų perėjų. Iš viso renginiuose dalyvavo 37 paslaugų gavėjai.
		15.2 Išdalinti atšvaitai saugiam eismui kelyje užtikrinti.	VĮ Lietuvos automobilių kelių direkcija padovanojo įstaigai 100 atšvaitų. Visi išdalinti įstaigos paslaugų gavėjams.
16.	Skatinti paslaugų gavėjų dalyvavimą kultūriniuose renginiuose Vilniaus mieste.	16.1. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių kultūriniuose renginiuose, skaičius.	2022 m. kultūriniuose renginiuose Vilniaus mieste dalyvavo 31 paslaugų gavėjas.

17.	Tęsti paslaugų gavėjų įtraukimą į savanorišką veiklą.	17.1. Paslaugų gavėjų, įsitraukusių į savanorišką veiklą, skaičius.	Iki 2022-12-31 23 proc. paslaugų gavėjų buvo įtraukti į savanoriškas visuomenines veiklas, bendradarbiaujant su Vilniaus miesto seniūnijomis, labdaros ir paramos fondu „Maisto banku“, gyvūnų globos ir priežiūros VšĮ „Tautmilės globa“, VU Botanikos Sodo, Vingio skyriumi.
18.	Gerinti paslaugų kokybę įtraukiant savanorius.	19. Įsitraukusių į įstaigos veiklą savanorių skaičius.	2022 m. į įstaigos veiklą įsitraukė 2 nauji savanoriai.
20.	Stebėti paslaugų gavėjų sveikatą bei šviesti sveikos gyvensenos klausimais.	19.1. Parengtas sveikatos mokymų planas; 19.2. Organizuotos paslaugų gavėjų ŽIV patikros; 19.3. Organizuotos paslaugų gavėjų hepatito patikros; 19.4. Vykdyta paslaugų gavėjų patikra dėl TBC kontrolės. 19.5. Paslaugų gavėjai palydėti į gydymo įstaigas; 19.6. Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems buvo suteikta būtinoji medicinos pagalba.	2022 m. sausio mėn. parengtas sveikatos mokymų planas. 2022 m. kovo mėn. „DEMETRA“ anonimiškai atliko testus dėl ŽIV bei hepatito, patikrintas 62 paslaugų gavėjai. Iki 2022-12-31 vykdytos hepatito bei TBC patikros. 212 kartus teikta pagalba lydint į sveikatos priežiūros įstaigas. 258 kartus buvo suteikta pirmoji medicininė pagalba.
21.	Užtikrinti COVID -19 plitimo prevenciją įstaigoje	20.1. Nuolatinis asmens apsaugos ir dezinfekcinių priemonių naudojimas; 20.2. Organizuotas darbuotojų ir paslaugų gavėjų skiepijimas nuo COVID - 19 ligos.	2022 m. nuolatos buvo naudojamos apsaugos ir dezinfekcinės priemonės. Iki 2022-12-31 31 paslaugų gavėjas pasiskiepijo nuo COVID -19 ligos.
22.	Vykdyti patalpų higieninę kontrolę	21.1. Užtikrinta saugi, higienos normas atitinkanti aplinka. 21.2. Patalpos valomos ir dezinfekuojamos laikantis SAM rekomendacijų ir kitų teisės aktų saugos duomenų nuorodomis. 21.3. Periodiškai instruktuotos valytojos apie patalpų valymą, dezinfekciją. 21.4. Organizuota patalpų dezinfekcija, deratizacija, dezinsekcija.	2022 metais užtikrinta saugi, higienines normas atitinkanti aplinka; Patalpos buvo valomos ir dezinfekuojamos laikantis SAM rekomendacijų; Valytojos periodiškai instruktuotos apie patalpų valymą; Kiekvieną mėnesį organizuota patalpų dezinfekcija, deratizacija, dezinsekcija.

23.	Vykdyti darbuotojų sveikatos patikrą.	22.1. Darbuotojai dirba tik periodiškai pasitikrinę sveikatą.(Apsk.F. 048/a)	Iki 2022-12-31 darbuotojai periodiškai tikrinosi sveikatą.

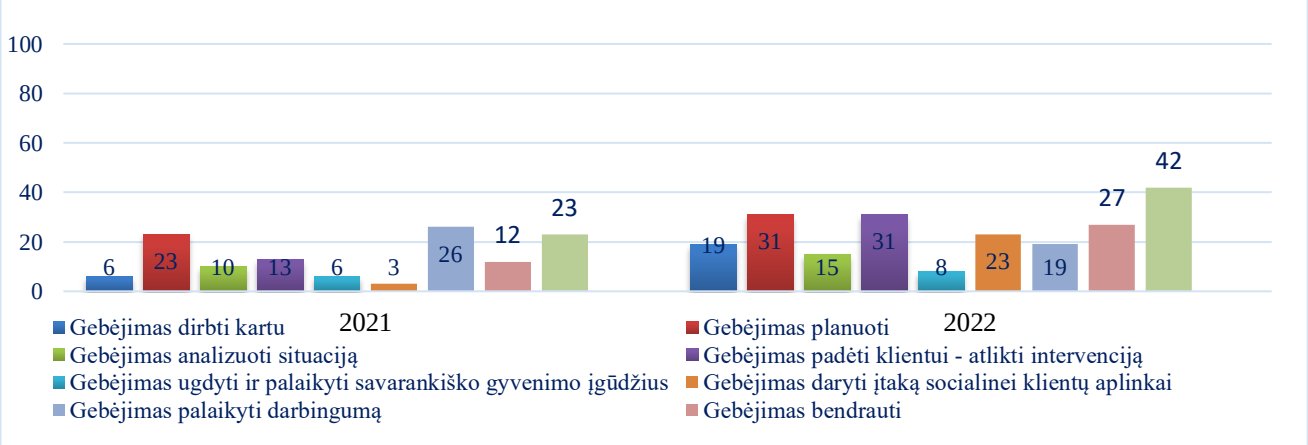
2020 m. Įstaigoje įdiegus EQUASS kokybės sistema. Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę Įstaigoje buvo įgyvendintas darbuotojų ir paslaugų gavėjų įtraukimas. Darbuotojai buvo skatinami ir dalyvavo Įstaigos veiklų ir paslaugų planavime, vertino pasiektus rezultatus, planavo gerinimo priemones, dirbo komandinio darbo principu. Individualūs pagalbos planai atspindi paslaugų gavėjų poreikius ir juose įvardytomis priemonėmis siekiama gyvenimo kokybės pažangos. Paslaugų gavėjai taip pat dalyvauja paslaugų planavime ir vertinime, laisvai siekia savo tikslų, žino teises. Siekiant skatinti darbuotojus teikti kokybiškas paslaugas, nuolat tobulėti, mokytis ir vystytis 2022 m. buvo skaičiuojami rezultatai:

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:** 2022 m. Įstaigos darbuotojų, įsivertinusių tobulintinas kompetencijas, procentinė dalis, palyginus su 2021 m. Įstaigos darbuotojų, įsivertinusių tobulintinas kompetencijas, procentine dalimi.*

3 diagrama



Su darbuotojais buvo aptarti nuolatinio mokymosi rezultatai. Darbuotojai įsivertino kompetencijas, naudodami Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamą įrankį – kompetencijų reitingavimo principą. 2022 m. kompetencijų įsivertinime dalyvavo 27 darbuotojai (iš 31). 19 proc. darbuotojų nurodė, kad reikia tobulinti kompetenciją ,,Gebėjimas palaikyti darbingumą“, 42 proc. - ,,Gebėjimas tobulėti“, 31 proc. – ,,Gebėjimas planuoti“, 31 proc. - ,,Gebėjimas padėti klientui – atlikti intervenciją“. 2022 m. 94 proc. darbuotojų nurodė, kad dalyvavo kvalifikacijos kėlimo mokymuose. Iš viso 2022 metais darbuotojai išklausė apie 1180 val. mokymų.

Buvo pravestos 5 vidinės intervizijos. Buvo organizuotos 3 apskritojo stalo diskusijos su Užimtumo tarnybos, Carito, Vilniaus miesto savivaldybės specialistais. Aptarti nuolatinio mokymosi rezultatai. Buvo parengta ir patvirtinta Įžanginė individualios priežiūros personalo profesinės kompetencijos tobulinimo programa ir pravesti Įžanginiai individualios priežiūros personalo profesinės kompetencijos tobulinimo mokymai socialinių darbuotojų padėjėjams ir jaunesniesiems socialiniams darbuotojams. Nustatyta pokyčių dinamika, patobulintos kompetencijos: ,,Gebėjimas palaikyti darbingumą“, ,,Gebėjimas kurti saugią, augimui ir gyvenimui palankią aplinką“. Nustatytos tobulintinos kompetencijos: **,,**Gebėjimas tobulėti“, ,,Gebėjimas planuoti“, ,,Gebėjimas padėti klientui- atlikti intervenciją“, ,,Gebėjimas bendrauti“. Nustatytos dinamikos priežastys: 1. Didėja senyvo amžiaus bei negalią turinčių paslaugų gavėjų skaičius. 2. Mokymų kokybė neatliepia darbuotojų poreikių. 3. Pakilo darbuotojų psichologinė įtampa dėl vykstančio karo Ukrainoje. **Tendencijų vertinimas:** 1**.** Didėja darbuotojų siekis būti savo sritis profesionalu, išmanančiu darbo specifiką bei turinčiu reikiamų žinių. 2. Kyla darbuotojų domėjimasis inovacijomis. 3. Atsiranda galimybė dalyvauti nemokamuose kvalifikacijos kėlimo kursuose. Siekiant darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo, tikslinga:

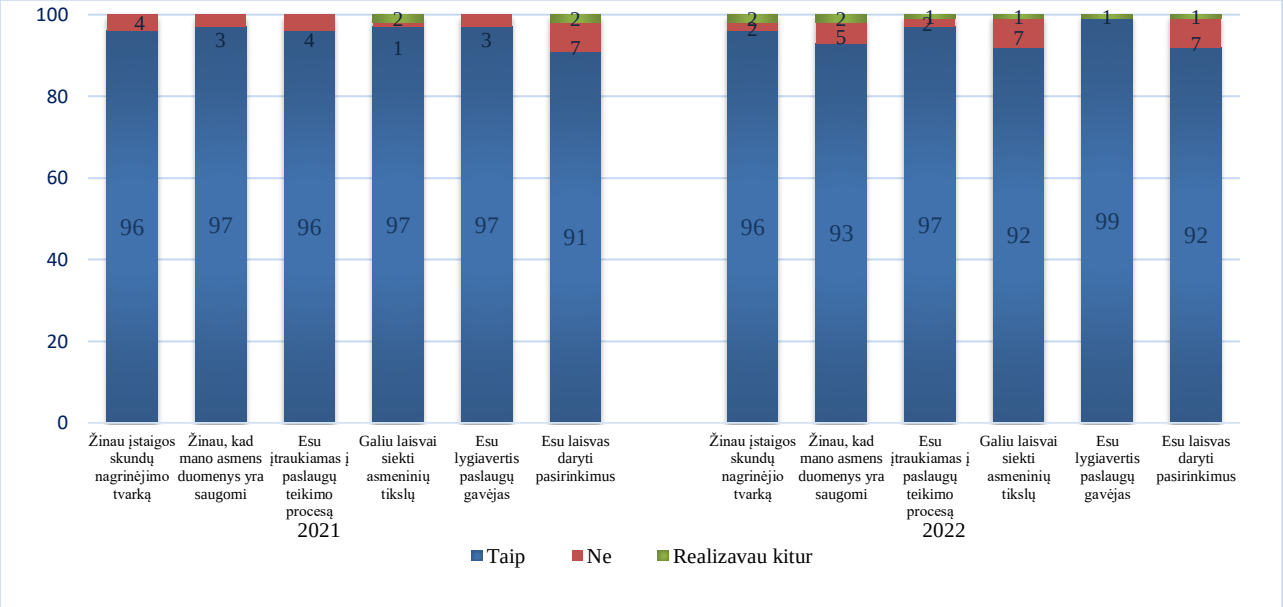
- į 2023 metų planą įtraukti „Gebėjimas analizuoti situaciją“, ,,Gebėjimas bendrauti“, „Gebėjimas planuoti“, ,,Gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai“ mokymus, stiprinančius kompetencijų įgūdžius ir žinias;
- į 2023 metų planą įtraukti ne mažiau kaip 4 vidines intervizijas, gerinančias „Gebėjimas analizuoti situaciją“ įgūdžius.

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. *2022 m. paslaugų gavėjų, kurie išreiškė nuomonę, kaip Įstaigoje užtikrinamos jų teisės, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje.*

4 diagrama



Įstaigos paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe vertinimas vyko 2022 m. spalio mėnesį. Tyrime dalyvavo – 71 asmuo (iš 102). Į klausimus apie skundų nagrinėjimo tvarką, įtraukimą į paslaugų teikimo procesą ir lygiavertiškumą gauta daugiausiai (virš 96 proc.) teigiamų atsakymų. Mažiausiai (92 proc.) teigiamų atsakymų gauta į klausimus „Galiu laisvai siekti asmeninių tikslų“ ir „Esu laisvas daryti pasirinkimus“. Siekiama, kad paslaugų gavėjai savo teises realizuotų ne tik Įstaigoje, bet ir kitose institucijose. Apie 2 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad išmoko realizuoti savo teises ir kitur. Individualių konsultacijų metu išryškėjo, kad įtakos rezultatams turėjo paslaugų gavėjų savivertė, neigiamos jų orumo patirtys. 93 proc. respondentų mano, kad jų asmens duomenys yra saugomi tinkamai. Individualių konsultacijų metu socialinės darbuotojos reguliariai primena paslaugų gavėjams apie asmens duomenų apsaugą įstaigoje. Siekiant tobulinti paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir užtikrinimą kasdieniame darbe, tikslinga:

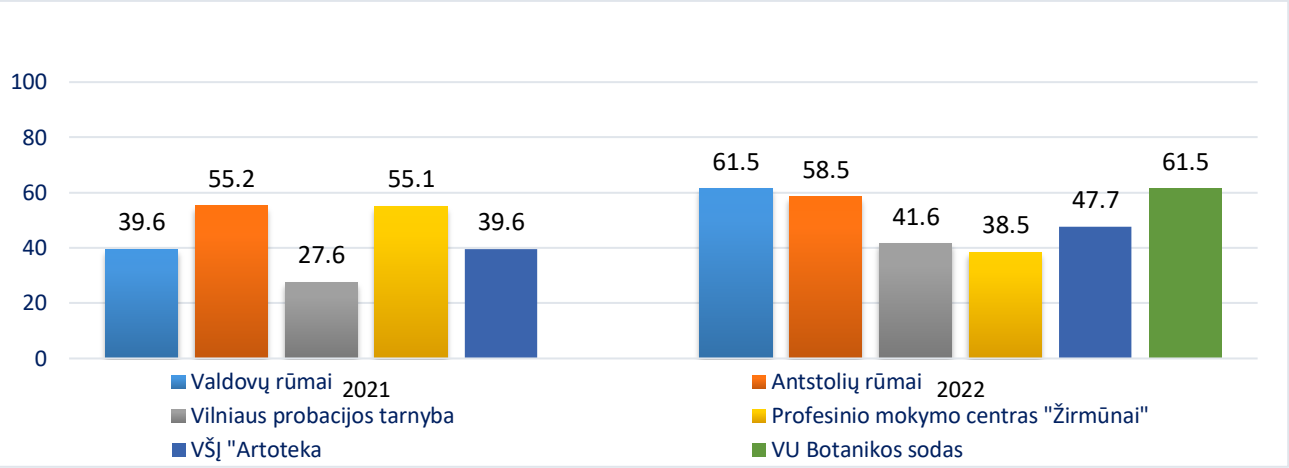
- iki 2023 m. kovo mėn. gautus rezultatus aptarti su darbuotojais, išanalizuoti jų dinamikos priežastis;
- 2023 m. tęsti paslaugų gavėjų supažindinimą su jų teisėmis;
- iki 2023 m. spalio mėn. atlikti paslaugų gavėjų apklausą, kaip Įstaigoje yra užtikrinamos jų teisės bei praktinį konkrečių teisių įgyvendinimo vertinimą, kaip paslaugų gavėjai pasinaudojo konkrečiomis jų teisėmis už Įstaigos ribų.

PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, apklausoje pareiškusių, kad 2022 m. partnerių suteiktos paslaugos buvo naudingos paslaugų teikimo procesui, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje.*

5 diagrama



2022 m. gegužės mėn. su Lietuvos Antstolių rūmų atstovais aptartos naujovės skolų išieškojimo srityje. Aktualiausi: Civilinio proceso kodekso 689 str. pakeitimai, kuriais nustatoma minimalių vartojimo poreikių dydžio suma (MVPD) skolininko sąskaitoje, įsigaliojo nuo 2022 m. liepos 1 d. (2022 metams nustatytas minimalus vartojimo poreikių dydis – 267 eur).

2022 m. rugsėjo mėn. darbuotojų susirinkime buvo aptartos partneryščių plėtros galimybės, apsibrėžti partnerystės naudų rodikliai (ryšių su bendruomene stiprinimas, prasmingas laiko praleidimas, pagalba skolų išieškojimo srityje, pagalba probacijos atlikimo laikotarpiu, tvarios veiklos vykdymas). Partneryščių teikiamos naudos vertinimas vyko susirinkimo metu. Aptarta nauja partnerystė su VU „Botanikos sodas“. Nutarta toliau plėtoti bendradarbiavimą ir ieškoti naujų partnerių. 2022 m. rugsėjo mėn. atliktas partnerystės naudos vertinimas su paslaugų gavėjais įvertinant partnerystės naudų rodiklių dinamiką. Apklausoje dalyvavo 67 paslaugų gavėjai (iš 102). Du jų anketų neužpildė. Komentaras: „Viską darom patys“. Iš gautų duomenų darytina išvada, kad 2022 m. daugiau kaip 61,5 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų mano, kad partnerystė teikia naudą paslaugų teikimo procesui. Daugiausia „Taip“ atsakymų (61,5 proc.) surinko partnerystės su Lietuvos Valdovų rūmais ir Antstolių rūmais (58,5 proc.). Mažiausiai (38,5 proc.) teigiamų atsakymų surinko partnerystė su Profesinio mokymo centru „Žirmūnai“ ir Vilniaus probacijos tarnyba (41,6 proc.). Paslaugų gavėjų nuomone, bendradarbiavimas su visomis įstaigomis turi tiesioginę įtaką paslaugų teikimo procesui. 2022 m. mažiau teigiamų atsakymų surinko tik Profesinio mokymo centras „Žirmūnai“ (55,1 proc. 2021 m. ir 38,5 proc. 2022 m.). Anketinė apklausa su paslaugų gavėjais organizuota antrą kartą, rodiklių nauda bus vertinama ir 2023 m. Tuomet galima bus sulyginti bendradarbiavimo VU „Botanikos sodas“ 2022 ir 2023 m. rodiklius. Tikslinga:

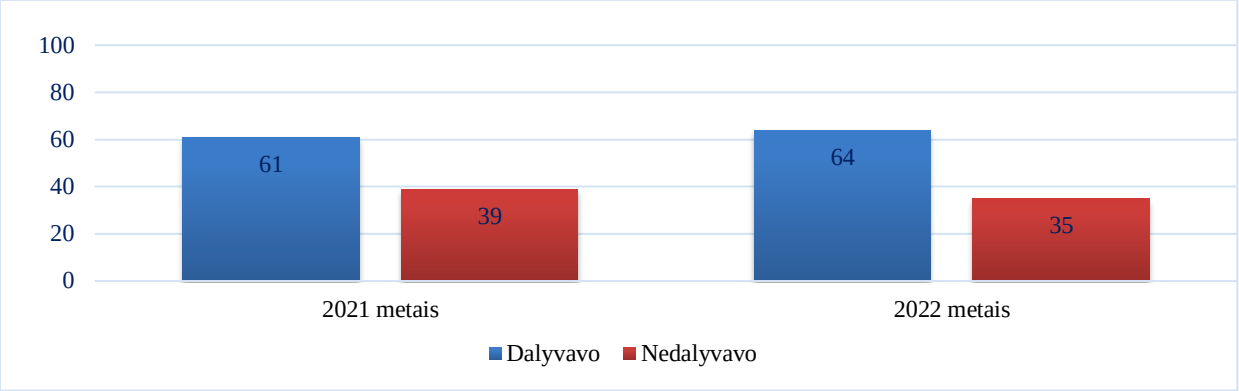
- iki 2023 m. birželio mėn. darbuotojų susirinkime aptarti partneryščių plėtros galimybes;
- iki 2023 m. rugsėjo mėn. atlikti partnerystės naudos vertinimą su paslaugų gavėjais, siekiant įvertinti partnerystės naudų rodiklių dinamiką.

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 2022 metais dalyvavo apklausoje Įstaigos paslaugų kokybės gerinimo klausimais ir išsakė savo nuomonę (pritariančių/nepritariančių), procentinė dalis nuo visų Įstaigos paslaugų gavėjų.*

6 diagrama



Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą apklausos vyko 2022 metais, atliekant įstaigoje teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tyrimą. Vertinimo įrankis – standartizuotos anketos. 2021 metais tyrime dalyvavo 61 (iš 92) paslaugų gavėjas. 2022 metais dalyvavo 64 (iš 98) paslaugų gavėjai. Paslaugų gavėjų aktyvus įsitraukimas išlieka, stebimas minimalus pokytis, kurį lėmė pasibaigusi Covid-19 pandemija, sukėlusi sunkius padarinius (nuovargį, nerimą, motyvacijos sumažėjimą, nepasitekinimą). Paslaugų gavėjų įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą paskatino įstaigoje organizuoti saviugdos užsiėmimai (savigarbos, streso įveikos ir tarpusavio santykių temomis). Taip pat vyko ir kiti grupiniai užsiėmimai, išvykos ir jų refleksijos. Paslaugų gavėjai gamino tvarias dovanėles, kurias šventiniu laikotarpiu dovanojo miestiečiams Vilniaus Katedros aikštėje. Gerąja patirtimi buvo pasidalinta įstaigos internetiniame puslapyje, taip pat „Facebook“ paskyroje. Į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą metų eigoje įsitraukė apie 65 proc. paslaugų gavėjų. Siekiant toliau tobulinti paslaugų gavėjų įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, tikslinga:

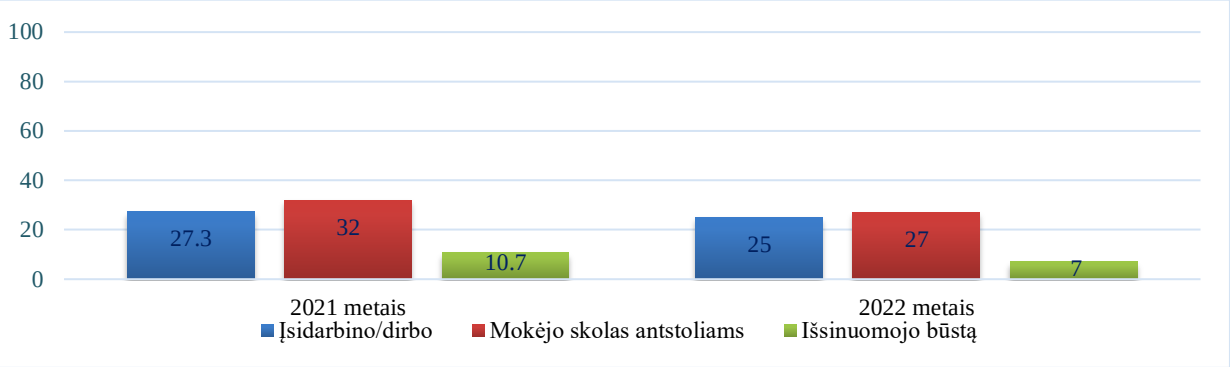
- iki 2023 m. birželio mėn. susirinkime su darbuotojais išnagrinėti paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų dinamiką lemiančias priežastis;
- iki 2023 m. rugsėjo mėn. apklausti paslaugų gavėjus dėl teikiamų paslaugų gerinimo priemonių bei sužinoti jų pasiūlymus.

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 2022 m. įvyko pokyčiai savarankiškai įsidarbinant, mokant įsiskolinimus ir susirandant gyvenamąjį būstą, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.*

7 diagrama



Duomenys apie 2022 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. 2022 m. Įstaigoje iš viso gyveno 173 paslaugų gavėjai. Iš gautų duomenų darytina išvada, kad iš viso įsidarbino/dirbo 25 proc. visų 2022 m. gyvenusių paslaugų gavėjų. Mokėjo skolas antstoliams 27 proc., o išsinuomojo gyvenamąjį būstą 7 proc. paslaugų gavėjų. Išnagrinėjus „Pasiektų rezultatų“ suvestinės duomenis matyti, kad įsidarbino mažesnis skaičius paslaugų gavėjų, ne visiems pavyko išsilaikyti darbo rinkoje ilgesnį laiką. Palyginus 2021 m. ir 2022 m. duomenis, matyti, kad įsidarbinusių/dirbusių paslaugų gavėjų procentas mažėjo (nuo 27,3 proc. iki 25 proc.), išsinuomojusių gyvenamąjį plotą procentas mažėjo (nuo 10,7 proc. iki 7 proc.). Antstoliams skolas mokėjo atitinkamai 32 proc. ir 27 proc. paslaugų gavėjų. 2022 m. darbuotojų susirinkime įvertintos rezultatų dinamikos priežastys bei išanalizuota, kad veiksmingiausios įgalinimo priemonės yra bendruomeninės veiklos, individualios konsultacijos ir grupiniai paslaugų gavėjų užsiėmimai. 2022 m. paslaugų gavėjų įgalinimo pokyčių priežastys: nestabili ekonominė situacija (ryšium su karo pabėgėliais, kuri lėmė darbo pasiūlos mažėjimą, emocinį nestabilumą. Tikslinga:

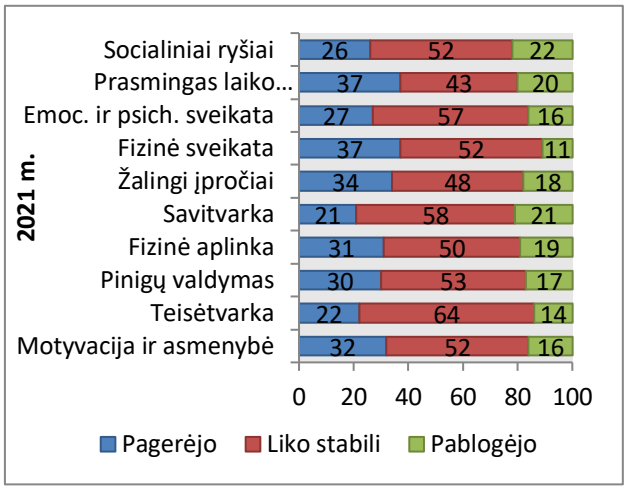
- iki 2023 m. birželio mėn. susirinkime su darbuotojais aptarti ir įvertinti rezultatų dinamikos priežastis;
- iki 2023 m. spalio mėn. su darbuotojais išanalizuoti, kokios įgalinimo priemonės yra veiksmingiausios, siekiant įgalinimo rezultatų.

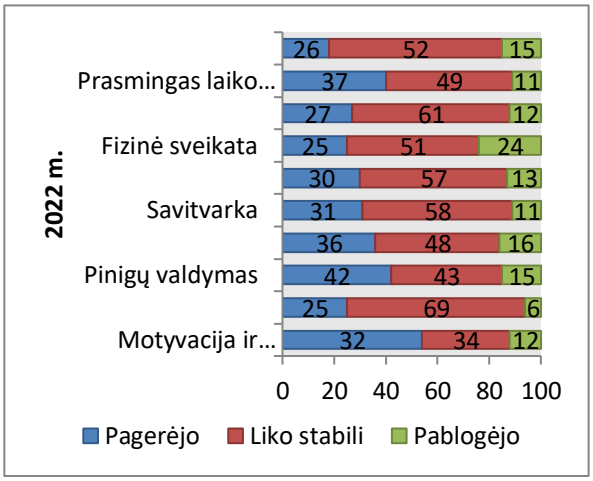
PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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 2022 m. pagerėjo/liko stabili, skaičiaus santykis su visų paslaugų gavėjų skaičiumi.*

8 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 gavėjai, apžvelgdami 10 savo gyvenimo sričių, kiekvienai iš jų skiria balą nuo 1 iki 10. Po pusės metų vėl pildo įrankį. Palyginus abu užpildytus įrankius, nustatomas paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis. Atlikus vertinimą visų paslaugų gavėjų, kurie užpildė įrankį, apskaičiuojami gyvenimo kokybės pagerėjimo rodikliai. Pateiktoje diagramoje galime palyginti visų įrankį užpildžiusių paslaugų gavėjų 2021 m. ir 2022 m. įvykusius gyvenimo kokybės pokyčius. Diagramose nurodytas ne tik pagerėjimo procentas, bet ir procentai, kiek gyvenimo kokybė nurodytose srityse „liko stabili” ir „pablogėjo”. Išsamesni duomenys leidžia geriau stebėti ir vertinti gyvenimo kokybės pokyčio dinamiką. 2022 m. su darbuotojais aptariamos ir analizuojamos rezultatų dinamikos tendencijos, vertinamos priežastys, ieškoma priemonių gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę srityse, kur ji gėrėjo mažiausiai. 2022 m. gyvenimo kokybė mažiausiai gėrėjo tik šiose dvejose srityse: fizinė sveikata (nuo 37 proc. iki 25 proc.) bei žalingų įpročių valdymas (nuo 34 proc. iki 30 proc.). Lyginant 2021 m. ir 2022 m. diagramas matyti, kad gyvenimo kokybės pagerėjimas nekito tokiose gyvenimo kokybę apibrėžiančiose srityse kaip socialiniai tinklai ir ryšiai, prasmingas laiko praleidimas, emocinė ir psichinė sveikata bei motyvacija ir asmenybė. Galima daryti išvadą, kad įstaigoje gaunamos kokybiškos socialinės paslaugos, reguliarios konsultacijos su socialiniais darbuotojais bei

organizuojamos bendruomeninės veiklos turi teigiamos įtakos gyvenimo kokybės stabilumui. Gyvenimo kokybės pagerėjimo pokytis, lyginant 2021 m. ir 2022 m., stebimas keturiose srityse: savitvarka (nuo 21 proc. iki 31 proc.), fizinė aplinka (nuo 31 proc. iki 36 proc.), pinigų valdymas (nuo 30 proc. iki 42 proc.) bei teisėtvarka (nuo 22 proc. iki 25 proc.) srityse.

Tikslinga:

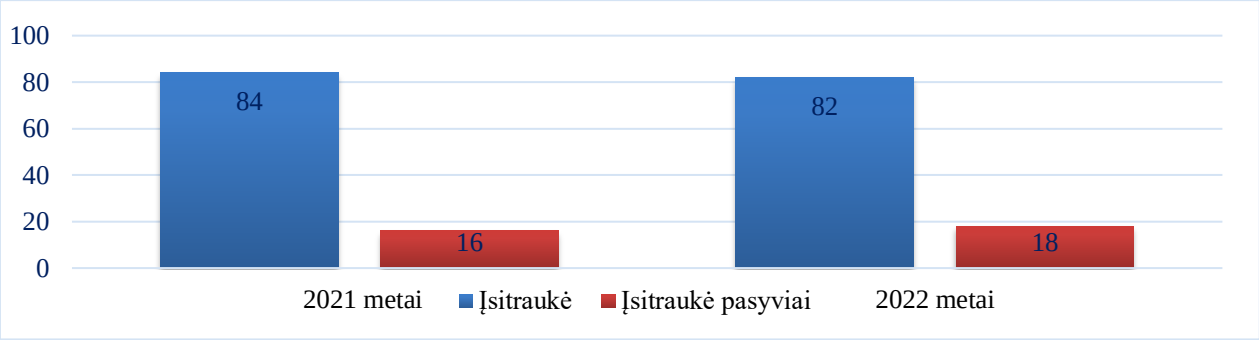
- 2023 m. su darbuotojais analizuoti rezultatų dinamikos tendencijas ir įvertinti priežastis.
- 2023 m. numatyti ir taikyti priemones toms paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sritims, kuriose ji pagerėjo mažiausiai.

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, 2022 m. gebėjusių išsikelti asmeninius tikslus ir įsitraukti į individualių planų rengimą, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.*

9 diagrama



Duomenys apie 2022 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą gauti iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualių planų rengimą suvestinę. 2022 metais Įstaigoje iš viso gyveno 173 paslaugų gavėjai. Suskaičiavus duomenis, gauta, kad 82 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 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 2021 m., matoma mažėjanti įtraukimo į individualių planų rengimą dinamika. Tikslinga:

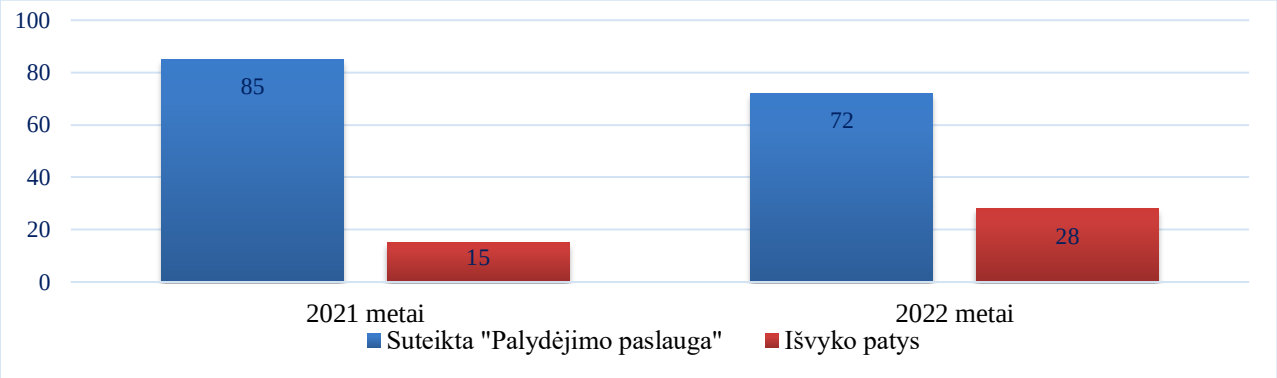
- iki 2023 m. birželio mėn. susirinkime su darbuotojais aptarti, dėl kokių priežasčių 18 proc. paslaugų gavėjų nebuvo aktyvūs sudarant jų individualų pagalbos planą ir numatyti priemones aktyvesniam dalyvavimui skatinti;
- iki 2023 m. rugsėjo mėn. su paslaugų gavėjais individualių konsultacijų metu aptarti aktyvesnio įsitraukimo į individualių planų rengimą galimybes.

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 paslaugų gavėjų, kuriems 2022 m. buvo suteiktos „palydėjimo paslaugos“, procentinė dalis nuo visų 2022 m. išvykusių paslaugų gavėjų.*

10 diagrama



Duomenys apie 2022 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos metinę „Pasiektų rezultatų“ suvestinę. 2022 m. išvyko 64 paslaugų gavėjai. Didžioji dalis jų (72 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. 6 paslaugų gavėjai gavo socialinį būstą, 6 išsinuomojo būstą. Kiti išvyko į ilgalaikės socialinės globos, trumpalaikės slaugos, kitas įstaigas, taip pat į Vilniaus Vilko pėdos“ namų filialą „Prie užtvankos“. Šiems paslaugų gavėjams buvo suteikta „palydėjimo paslauga“: visiems jiems buvo organizuotas transportas, jie buvo palydėti. Vieni jų po to, kai apsigyveno kitose socialinių paslaugų įstaigose, skambino Įstaigos socialiniams darbuotojams ir buvo konsultuojami jiems rūpimais klausimais. Kiti 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 išvykstantiems paslaugų gavėjams, jeigu paslaugų gavėjai tą pagalbą priima. Kita dalis paslaugų gavėjų (28 proc.) išvyko neinformavę apie tai darbuotojų, todėl jų gyvenamoji vieta – nežinoma. Tikslinga:

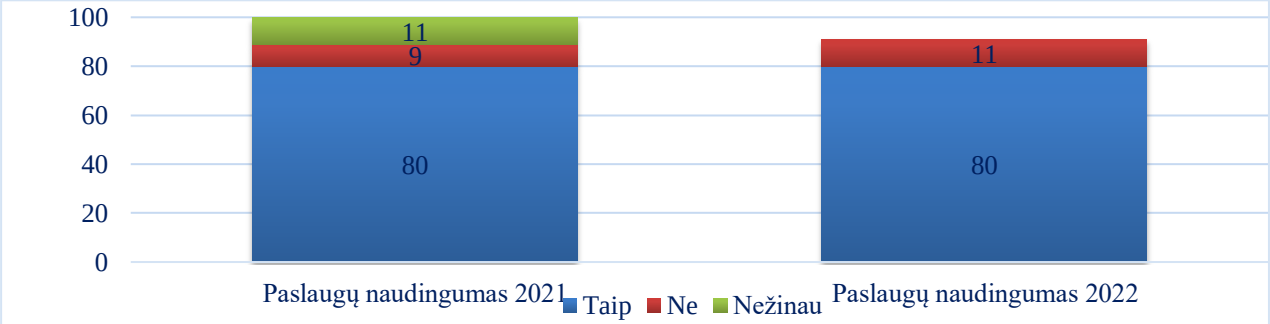
- iki 2023 m. birželio mėn. susirinkimo su paslaugų gavėjais metu aptarti priežastis, kurios lemia, kad didelė dalis jų nepriima pagalbos ir išvyksta neinformavę darbuotojų apie savo tolesnio gyvenimo vietą;
- iki 2023 m. rugsėjo mėn. susirinkimo su darbuotojais metu išanalizuoti priežastis, kurios lemia, kad dalis paslaugų gavėjų nepriima pagalbos ir išvyksta neinformavę darbuotojų apie savo tolesnio gyvenimo vietą.

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 2022 metais Įstaigoje suteiktos paslaugos, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo apklausoje.*

11 diagrama



Teikiamų paslaugų naudos vertinimas atliekamas kasmet apklausos būdu, atliekant bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tyrimą. Vertinimui naudojamos standartizuotos anketos. 2021 m. tyrime dalyvavo 61 paslaugų gavėjas (iš 92), 2022 m. tyrime dalyvavo 64 paslaugų gavėjai (iš 98). Lyginant abiejų metų diagramas, matyti, kad paslaugų naudingumo vertinimas išaugo 9 proc. (nuo 80 proc. 2021 m. iki 89 proc. 2022 m.), kas rodo, kad didėja skaičius tų paslaugų gavėjų, kurie patiria paslaugų naudą ir teigia, kad paslaugos keičia jų gyvenimą. Teigiamas pokytis rodo, kad paslaugų gavėjai vertina paslaugų įtaką savo gyvenimo pokyčiams. 2022 m. paslaugų gavėjai įvardino, kad didžiausią teigiamą naudą jie gauna iš tarpininkavimo, užimtumo ir bendruomeninių veiklų organizavimo bei palydėjimo paslaugų. Nežymiai (tik 2 proc.) padidėjo ta paslaugų gavėjų dalis, kurie atsakė, jog paslaugos „nekeičia“ jų gyvenimo. Paslaugų gavėjų, manančių, kad teikiamos paslaugos „iš dalies“ keičia jų gyvenimą, 2022 m. nebuvo (0 proc.). 2022 m. individualių konsultacijų

metu kartu su paslaugų gavėjais buvo aptariama teikiamų socialinių paslaugų sudėtis ir patiriama nauda. Supaprastintas anketinės apklausos variantas padėjo paslaugų gavėjams lengviau įsivertinti, ar paslauga „keičia gyvenimą“, ar „keičia jį iš dalies“. 2022 m. toliau buvo analizuojama teikiamų paslaugų kokybė, metų viduryje atliktas Įstaigos vidaus auditas. 2022 m. kaip ir 2021 m. konsultacijų metu buvo aptariami paslaugų gavėjų lūkesčiai dėl paslaugų naudingumo, apibrėžiant aktualiausius ir kartu ieškant sprendimų. Toliau tikslinga:

- 2023 m. individualių konsultacijų metu su paslaugų gavėjais aptarti įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų sudėtį.
- 2023 m. tęsti paslaugų naudingumo vertinimą ir analizuoti didžiausią teigiamą naudą paslaugų gavėjams.

Rodiklis 2. *Keturių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis per 2022 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. 2022 m. buvo tęsiamas įrankio pildymas, pagal poreikį ugdomi higieninio elgesio įpročiai, priklausomybes patiriantys asmenys skatinami lankytis pas priklausomybių konsultantus, siūlomi būdai prasmingam ir kokybiškam laisvalaikiui, nagrinėjamos įsidarbinimo galimybės, teikiami darbo pasiūlymai.

1 paslaugų gavėjas: moteris, amžius – 52 m., dirbanti, Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2020 m. kovo mėn. Trys rodikliai – pinigų valdymas, socialiniai tinklai ir ryšiai bei žalingų įpročių valdymas – per 2022 m. pagerėjo vienu balu. Teigiamą pokytį nulėmė tai, kad paslaugų gavėja po ilgų bedarbystės metų įsidarbino ir darbe patyrė teigiamą vertinimą, prasiplėtė jos socialiniai ryšiai, pradėjo atsakingiau planuoti finansus, suderino skolų grąžinimą antstoliams. Visi likę rodikliai – motyvacija ir asmenybė, savitvarka, fizinė aplinka, fizinė sveikata, emocinė ir psichinė sveikata, darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas bei teisėtvarka – per 2022 m. liko nepakitę. Tikslinga:

- 2023 m. tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir palaikyti įgyvendinant pokyčius.
- 2023 m. individualių konsultacijų metu siūlyti buto nuomos galimybes, kad paslaugų gavėja galėtų vis savarankiškiau organizuoti savo gyvenimą.

2 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 65 m., pensinio amžiaus asmuo, Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2022 m. kovo mėn. Šeši rodikliai iš dešimties pagerėjo: motyvacija ir asmenybė, savitvarka, pinigų valdymas, žalingų įpročių valdymas, fizinė sveikata bei darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas. Teigiamus pokyčius nulėmė tai, kad, gyvendamas įstaigoje, paslaugų gavėjas sulaukė pensinio amžiaus ir reguliari pensija užtikrino jam stabilias pajamas. Šie pokyčiai motyvavo asmenį keisti nusistovėjusius įpročius ir jis įsidarbino. Trys rodikliai – socialiniai

tinklai ir ryšiai, emocinė ir psichinė sveikata bei teisėtvarka – liko nepakitę. Per 2022 m. vienu balu (iš 9 į 8) krito tik vienas rodiklis: fizinė aplinka. Paslaugų gavėjas išsakė lūkestį, kad pasiekęs šiuos pokyčius, kuriuos jam pavyko pasiekti, labiausiai norėtų turėti savo gyvenamąjį būstą. Tikslinga:

- 2023 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir pastiprinti, siekiant pokyčių;
- 2022 m. individualių konsultacijų metu siūlyti buto nuomos galimybes, kad galėtų susirasti būstą ir išeiti gyventi savarankiškai.

3 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 64 m., pensininkas, Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2021 m. spalio mėn. Trys rodikliai per 2022 m. pagerėjo: motyvacija (nuo 9 iki 10), darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas (nuo 6 iki 8), fizinė aplinka (nuo 3 iki 4). Penkių gyvenimo sričių vertinimas liko nepakitęs: savitvarka, pinigų valdymas, socialiniai tinklai ir ryšiai, žalingų įpročių valdymas ir teisėtvarka. Sveikatos rodikliai krito: fizinės sveikatos nuo 6 iki 5, emocinės ir psichinės sveikatos nuo 4 iki 2. Paslaugų gavėjas teigia turintis sveikatos problemų, skundžiasi nuotaikos svyravimais. 2022 m. paslaugų gavėjui skirtas socialinis būstas, tačiau dėl uždelsto remonto, dar negalintis jame apsigyventi. Tai prisidėjo prie emocinės sveikatos pablogėjimo. Tikslinga:

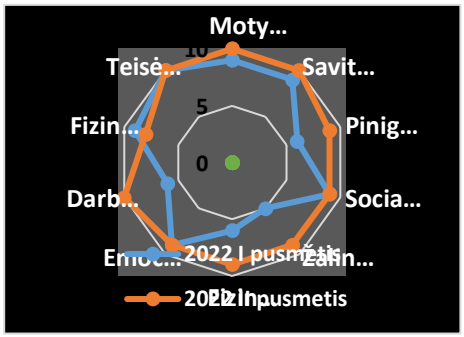
- 2023 m. tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir skatintis lankytis pas gydytojus;
- 2023 m. individualių konsultacijų metu tarpininkauti tvarkant visus reikalingus dokumentus dėl socialinio būsto.

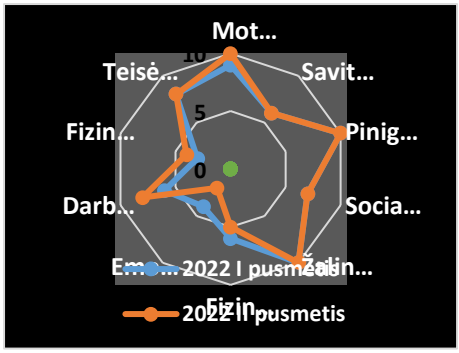
4 paslaugų gavėjas: moteris, amžius – 48 m., vidutinio amžiaus asmuo, turintis neįgalumą, vieniša. Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2021 m. rugpjūčio mėn. Pagerėjimas stebimas vienoje srityje iš dešimties: fizinė sveikata (kilo nuo 1 iki 2). Paslaugų gavėja dėl sveikatos problemų dažnai lankosi pas gydytojus, rūpinimasis savo sveikata kelia jos pasitikėjimą ir savivertę. Visos kitos sritys – motyvacija ir asmenybė, savitvarka, pinigų valdymas, socialiniai tinklai iri ryšiai, žalingų įpročių valdymas, emocinė ir psichinė sveikata, darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas, fizinė aplinka, teisėtvarka – liko nepakitusios (vertinimas per metus išliko 10). Paslaugų gavėjai yra skirtas socialinis būstas, kuriame apsigyventi turėtų 2023 m. Ji išreiškia viltį, kad „turint tik savo asmeninę erdvę ir savo būstą, pagerės ir gyvenimas“. Tikslinga:

- 2023 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir nukreipti pas sveikatos priežiūros specialistus;
- 2023 m. individualių konsultacijų metu tarpininkauti dėl socialinio būsto, kad kuo greičiau asmuo galėtų jame apsigyventi.

1 paslaugų gavėjas

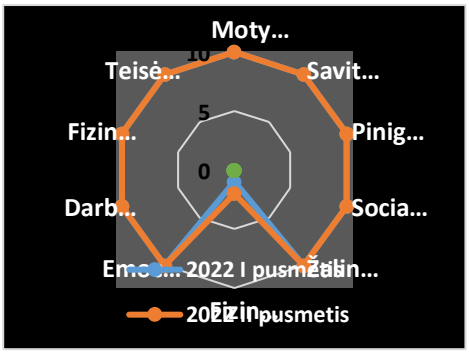
2 paslaugų gavėjas





3paslaugų gavėjas

4 paslaugų gavėjas

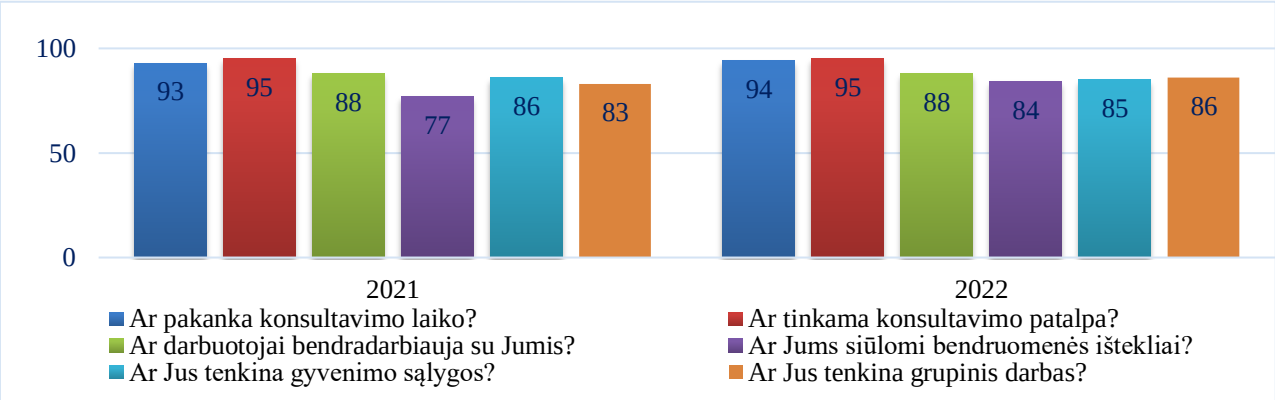


PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ PASLAUGOMIS RODANTYS REZULTATAI

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 2022 m. Įstaigoje gaunamomis paslaugomis, procentinė dalis nuo visų dalyvavusių apklausoje.*

10 diagrama



Kolektyvinė apklausa Įstaigoje vyko 2022 m. birželio - liepos mėnesiais. Taikytas anketinės apklausos metodas. Empiriniame tyrime dalyvavo 64 (iš 98) paslaugų gavėjai. Tyrimas padėjo atskleisti, kad paslaugų gavėjams pakanka konsultavimo laiko (94 proc.), jie patenkinti konsultavimo

vieta ir aplinka (95 proc.), labai gerai ir gerai vertina kaip darbuotojas bendradarbiauja su jais (88 proc.). Gyvenimo sąlygas 85 proc. paslaugų gavėjų įvertino labai gerai ir gerai. Grupinio darbo organizavimą labai gerai ir gerai įvertino 86 proc. paslaugų gavėjų. Palyginus 2021 metus su 2022 metais, matome, kad paslaugų gavėjų pasitenkinimas įstaigos paslaugomis išlieka įvertintas labai gerai ir gerai. 2022 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis yra nežymiai didesnis. Siekiant sužinoti kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą paslaugomis, buvo sudarytas klausimynas ir telefonu apklausti Vilkpėdės seniūnijos, policijos, Probacijos tarnybos, ligoninės, VšĮ „Tautmilės globos“, Rasų kapinių priežiūros atstovai. Tai sritys, kuriose visuomenei naudingus savanoriškus darbus atlieka Vilniaus „Vilko pėdos“ namų paslaugų gavėjai. Visos suinteresuotos šalys išreiškė pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis bei pateikė pasiūlymų: policijos darbuotojai - inicijuoti daugiau švietėjiškų, užsiėmimų, Vilkpėdės seniūnijos darbuotojai - dažnesnių aplinkos tvarkymosi akcijų, gyvūnų globos organizacija - dažniau apsilankyti gyvūnų prieglaudoje. Atlikta anketinė paslaugų gavėjų apklausa. Tikslinga:

- iki 2023 m. birželio mėn. išmatuoti ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimą įstaigos teikiamomis paslaugomis.
- iki 2023 m. rugsėjo mėn. darbuotojų susirinkime įvertinti, kas daro įtaką paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis lygio augimui ir toliau diegti tas priemones.

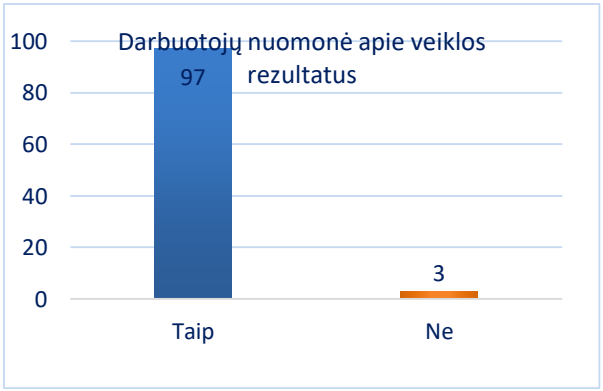
REZULTATAI, KAIP PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

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

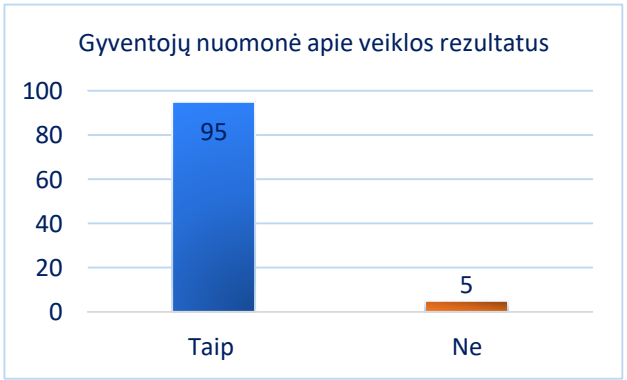
Rodiklis 1*. Darbuotojų, dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2022 m. veiklos rezultatų, procentinė dalis nuo visų darbuotojų, kurie dalyvavo susirinkime.*

Rodiklis 2. *Paslaugų gavėjų dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2022 m. veiklos rezultatus, procentinė dalis nuo visų darbuotojų, kurie dalyvavo susirinkime.*

13 diagrama



Rodiklis1



Rodiklis 2

Rodiklis 1. Įstaigos darbuotojų vertinimas, kaip jie supranta veiklos rezultatus, vyko 2023 m. sausio mėn. Vertinimas atliktas parengus pristatymą ir pristačius veiklos rezultatus darbuotojų susirinkimo metu. Susirinkime dalyvavo 28 darbuotojai iš 31. Po veiklos rezultatų pristatymo su darbuotojais diskutuota apie paslaugų kokybę, aptariama kas tobulintina. Diskusijos pabaigoje vyko balsavimas. Balsavimo metu gautas rezultatas, kad 97 proc. darbuotojų suprato veiklos rezultatus ir 3 proc. išreiškė, kad trūksta informacijos apie įstaigoje vykstančias veiklas bei renginius. Tikslinga:

- 2023 m. visus metus darbuotojams aktyviau bendradarbiauti ir dalintis informacija tarpusavyje ir iki 2023 m. 1 ketvirčio pabaigos informaciją apie veiklos rezultatus paskelbti internetiniame puslapyje www.vmnn.lt

Rodiklis 2. Paslaugų gavėjų vertinimas, kaip jie supranta veiklos rezultatus, vyko 2023 m. sausio mėn. Vertinimas atliktas organizuojant susirinkimą su paslaugų gavėjais, kurio metu pristatyti įstaigos socialinė priežiūros paslaugų kokybės 2022 m. veiklos rezultatai. Susirinkimo metu gauta paslaugų gavėjų nuomonė apie pristatytus 2022 m. veiklos rezultatus. Susirinkimo metu buvo apklausti paslaugų gavėjai ir gauta nuomonė atskleidė, kad 95 proc. paslaugų gavėjų suprato ir teigiamai vertina 2022 m. veiklos rezultatus ir 5 proc. paslaugų gavėjai išreiškė, kad ne visus veiklos rezultatus suprato arba trūksta informacijos apie įstaigos teikiamas paslaugas bei vykstančius renginius įstaigoje. Tikslinga:

- 2023 m. individualių konsultacijų metu su paslaugų gavėjais aptarti planuojamas veiklas, ir skatinti į jas įsitraukti.

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VILNIAUS „VILKO PĖDOS“ NAMŲ 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 „Vilko pėdos“ namų ir Vilniaus krizių centro 2022 m. paslaugų teikimo metodų palyginimas.*

Paslaugų teikimas	**Vilniaus „Vilko pėdos“ namai**	**Krizių centras**
Užimtumo organizavimas	Kalendorinių ir valstybinių švenčių minėjimai, kūrybinės dirbtuvės (dekoracijų gamyba, pynimas iš šiaudų), saviugdos užsiėmimai (savigarbos, streso, santykių temomis), filmų peržiūros. Tęsiamas projektas „Tvarios gamybos veikla“ (iš antrinių žaliavų	Krizių centre kartą per savaitę yra vedami kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymo užsiėmimai Centre gyvenantiems asmenims. Dailės terapija. Prevencinė veikla sveikatos priežiūros klausimais. Kalendorinių švenčių organizavimas ir

	siuvamos puodkėlės, prijuostės, virtuviniai rankšluostukai). „Gerumo akcija“ – sukurti rankdarbiai dovanojami kitiems socialinių paslaugų gavėjams bei miesto gyventojams. Socialinės atsakomybės veiklos (atliekų rūšiavimas, energijos taupymas). Artimosios aplinkos grąžinimo akcija (gėlių sodinimas ir jų priežiūra).	minėjimas. Vaikų atostogų (vasaros ir žiemos) stovyklų organizavimas. Projektas „Socialinę atskirtį patiriančių asmenų integracijos į darbo rinką skatinimas Vilniaus apskrityje“ su Dingusių žmonių šeimų paramos centru. Daugiausiai dėmesio sulaukė dailės terapijos užsiėmimai bei vaikų atostogų stovyklos.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***užimtumo organizavimas vyksta taikant panašias veiklas;*** ***tikslinga organizuoti veiklas, nukreiptas į darbinių įgūdžių ugdymą.***	
Bendruomeninė veikla	Įstaigos darbuotojai ir socialinių paslaugų gavėjai įsitraukia į bendruomenines veiklas, viešas akcijas: gamtos švarinimas (kartu su Vilkpėdės seniūnija); pušelių sodinimas (kartu su „Žaliąja Vilniaus banga“); aplinkos tvarkymas VU Botanikos sode; palaikymo akcija Ukrainai; apleistų kapų tvarkymas; saugaus eismo akcijos „Būk matomas kelyje“ ir „Apsaugok mane“; savanoriška veikla gyvūnų prieglaudoje; „Stiklainiukai – Maisto bankui“; muziejų lankymas, ekskursijos, futbolo rungtynes. Tęsiamas dalyvavimas projekte „Stabdykime smurtinį elgesį artimoje aplinkoje“ (kartu su VŠĮ „Gerumo darbai“).	Centro darbuotojai ir gyventojai aktyviai dalyvauja įvairiuose projektuose, renginiuose ar viešose akcijose: „Spalvotas gyvenimas šeimoms“, „Darom“, „KAUKĖ-19“, „Sutelkime jėgas ir kurkime visuomenę be prievartos“, „16 dienų be smurto prieš moteris“ ir t. t., išvykos į kiną, teatrą, bibliotekas, muziejus. Pastebėta, kad paslaugų gavėjai vis aktyviau įsitraukia į bendruomeninę veiklą. Veiklų metu paslaugų gavėjų vaikus padeda prižiūrėti savanoriai.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***abi įstaigos organizuoja daug bendruomeninių veiklų;*** ***organizuoti arba prisijungti prie veiklų, prisidedančių prie alkoholio ir/arba kitų psichotropinių medžiagų vartojimo mažinimo.***	

Personalas	Personalo kvalifikacija tobulinama pagal planą, įvertinus darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį. Darbuotojai teikia siūlymus dėl veiklų vykdymo ir pageidaujamų mokymų. Kasmet atliekamas darbuotojų veiklos užduočių vertinimas ir nusimatomos naujos užduotys. Įstaigoje organizuojamos darbuotojų intervizijos, mokymai, supervizijos. 2022 m. vyko Įžanginiai individualios priežiūros personalo mokymai ir praktiniai užsiėmimai. Vyksta darbuotojų neformalios išvykos, profesinės šventės, gimtadienių minėjimai.	2022 m. prioritetas skirtas specializuotų profesinių žinių ir gebėjimų gilinimui, tobulinamos šios kompetencijos: atvejo vadybininko profesinės kompetencijos, socialinio darbo dirbant su smurto artimoje aplinkoje formomis, darbo su nepilnamečiais, komunikavimo, reagavimo, tarpasmeninio supratimo, darbo komandoje, bendradarbiavimo, lankstumo bei viešo kalbėjimo kompetencijos. Vyksta darbuotojų intervizijos. Organizuojamos darbuotojų neformalios išvykos, profesinės šventės, darbuotojų gimtadienių paminėjimai. 2022 m. vidiniam naudojimui sėkmingai įdiegta ir pradėta naudoti Microsoft Teams programa.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***personalo veiklos organizavimas vyksta, taikant panašius darbo metodus; siekiant efektyvinti ir optimizuoti darbuotojų veiklos procesus, tikslinga įdiegti informacinių technologijų suteikiamus papildomus įrankius veiklos efektyvumui gerinti.***	
Orientacija į asmenį	Teikiamos bendrosios ir socialinės priežiūros (apgyvendinimo) paslaugos: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, transporto organizavimo, socialinės-kultūrinės, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo, laikino apgyvendinimo ir apnakvindinimo, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo. Su paslaugų gavėjais sudaromi individualūs veiklos planai, išsikeliami	Teikiamos socialinės paslaugos: informavimas; konsultavimas; tarpininkavimas ir atstovavimas; laikinas apnakvindinimas; intensyvi krizių įveikimo pagalba (apgyvendinimas). Užtikrinant socialinių paslaugų prieinamumą ir socialinės priežiūros (laikino apnakvindinimo ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos) paslaugos teikiamos 24 val. per parą, 7 dienas

	tikslai ir uždaviniai, kurių pagalba siekiama pokyčio. Planai reguliariai peržiūrimi ir koreguojami, atsižvelgiant į individualius ir kintančius paslaugų gavėjų poreikius.	per savaitę. Specialistai nustato asmens (šeimos) paslaugų poreikį pagal konkrečią šeimos situaciją. Su paslaugų gavėjais yra sudaromi individualūs planai, išsikeliami tikslai. Planai reguliariai peržiūrimi ir vertinami. Specialistai konsultuoja pagal iš anksto sudarytą grafiką, arba, poreikiui esant, skubiai.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***- orientacijos į asmenį procesas vyksta taikant panašius darbo metodus;*** ***- tikslinga dalintis geraja patirtimi, pritaikant metodus pagal įstaigos pobūdį.***	
Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas	Kasmetinis tikrinimas dėl AIDS/ŽIV, TBC ir hepatito. Prevenciniai užsiėmimai sveikatos priežiūros klausimais. Informaciniai stendai sveikatos temomis. Patalpų dezinfekcija. Patalynės keitimas. Skalbimo paslaugos. Įrengta drabužinė. Nuolatinis tarpininkavimas su GMP. Esant poreikiui, teikiama pirmoji pagalba paslaugų gavėjams. Periodinis darbuotojų sveikatos tikrinimas. Darbuotojai aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Organizuojami civilinės saugos ir gaisrinės saugos mokymai.	Darbuotojams ir gyventojams yra organizuojami prevenciniai užsiėmimai sveikatos priežiūros klausimais. Rengiami informaciniai stendai sveikatos priežiūros temomis. Organizuojamas Centro darbuotojų periodinis sveikatos tikrinimas. Darbuotojai yra nemokamai skiepijami nuo gripo. Organizuojami centro lėšomis apmokami darbuotojų privalomi pirmosios pagalbos ir higienos įgūdžių mokymai. Darbuotojai aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Organizuojami civilinės saugos ir gaisrinės saugos mokymai.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***- sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas vyksta taikant panašius darbo metodus;*** ***- tikslinga periodiškai organizuoti sveikatos priežiūros paslaugas, nukreiptas į ligų prevenciją.***	

Asmens higienos paslaugų organizavimas	Nuolat vykdoma patalpų sanitarinės higienos būklės kontrolė. Organizuojama paslaugų gavėjų higienos kontrolė: vėdinamos patalpos, tikrinama tvarka kambariuose ir bendro naudojimo patalpose, organizuojamas generalinis tvarkymasis. Pagal poreikį asmens higienos įgūdžiai ugdomi individualiai. Keičiama patalynė, naudojamos skalbimo mašinos. Skalbimo paslaugos teikiamos pagal sudarytą grafiką, atsižvelgiant į paslaugų gavėjams tinkamą laiką. Įrengta drabužinė (labdara drabužiais).	Paslaugų gavėjui suteikiamas gyvenamasis plotas – kambarys – su pagrindiniais baldais (lova, spinta, stalu, spintele, kėde), minkštu inventoriumi (pagalve, antklode, paklode, pagalvės ir antklodės užvalkalais, lovatiese, rankšluosčiu) bei šalia gyvenamojo kambario įrengta asmeninės higienos patalpa. Paslaugų gavėjui suteikiama galimybė naudotis įrengta bendro naudojimo virtuve. Įrengtoje savitarnos skalbykloje galima naudotis skalbimo ir lyginimo prietaisais su centro darbuotojų priežiūra (pagalba). Skalbimo paslaugos teikiamos pagal sudarytą grafiką. Pagal poreikį, asmens higienos įgūdžiai yra ugdomi individualiai.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	***- tikslinga, pasitelkiant visuomeninius resursus, aprūpinti paslaugų gavėjus būtiniausiais drabužiais ir higienos priemonėmis, o nepanaudotus drabužius išvežti į tekstilės atliekų surinkimo konteinerius;*** ***- tikslinga ugdyti ir visapusiškai palaikyti asmens gebėjimus savarankiškai rūpintis asmenine higiena.***	

2022 m. atliktas teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros (apnakvindinimo ir apgyvendinimo) paslaugų kokybės vertinimas paslaugų gavėjų ir paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu.

Apibendrinant tyrimo duomenis, nustatyta, kad paslaugų gavėjai vertina teikiamas socialines paslaugas, kurios gerina jų gyvenimo kokybę, skatina keisti gyvenimo būdą bei pateisino jų lūkesčius. Respondentai akcentuoja pagerėjusias gyvenimo kokybės sritis: savitvarką, emocinę ir fizinę sveikatą, pinigų valdymą, žalingų įpročių valdymą, prasmingą laiko praleidimą, fizinę aplinką, socialinius ryšius. Paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais. Daugiausiai paslaugų gavėjai teigiamai vertina grupinį darbą Įstaigoje, išvykas, edukacinius užsiėmimus, įvairias bendruomenines veiklas. Paslaugų gavėjų požiūriu, Įstaigos gyvenamosios patalpos yra nuolat

gerinamos, o tai skatina juos gerinti savo savitvarkos įgūdžius. Respondentai akcentuoja orumo nežeminančias buities sąlygas, kurios skatina pozityvias mintis ir elgesį, kompensuoja emocinį vienišumą. Paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, akcentuoja lygiavertiškumo santykį, o Įstaigos specialistų darbą vertina gerai ir labai gerai. Taip pat paslaugų gavėjai akcentuoja, kad viešojoje erdvėje vis dar trūksta informacijos apie Įstaigoje teikiamas paslaugas ir mano, kad tikslinga būtų dažniau jas viešinti spaudoje, televizijoje, radijuje, internete. Paslaugų gavėjai akcentavo ir kilusią vidinę įtampą, išgyventą nerimą, kurį patyrė COVID-19 karantino metu.

Apibendrinant paslaugų teikėjų tyrimo duomenis, nustatyta, kad paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, o paslaugos yra teikiamos pagal iš anksto numatytą planą, orientuotos į asmenį bei individualius paslaugų gavėjų poreikius. Darbuotojai pažymėjo, kad informacija viešojoje erdvėje yra prieinama, aktuali, reguliariai atnaujinama ir pateikta tinkamai. Socialinių paslaugų kokybė įstaigoje per paskutinius 12 mėnesių pagerėjo ir tam teigiamos įtakos turėjo kylanti darbuotojų kompetencija, vykdomų veiklų įvairovė, EQUASS socialinių paslaugų teikimo standarto įgyvendinimas įstaigoje, atliktas įstaigos vidinis auditas, kylanti teikiamų paslaugų kokybė bei profesionalus ir kūrybiškas komandinis darbas. Teikiamos paslaugos patenkina paslaugų gavėjų poreikius, yra atsižvelgiama į konkrečius paslaugų gavėjų pageidavimus. Įstaigos darbuotojai teigiamai vertino įstaigos komandinį darbą, galimybes tobulinti savo profesinę kompetenciją, darbo rezultatų įvertinimą, darbo tikslų ir rezultatų aiškumą. Visi darbuotojai pritarė turintys galimybes profesinei kompetencijai tobulinti. Siekiant pagerinti paslaugų efektyvumą, darbuotojai siūlė dalyvauti projektinėje veikloje, skirti didesnį dėmesį paslaugų gavėjų emocinės būklės gerinimui bei paslaugų gavėjų gyvenimo sąlygų pagerinimui (patalpų remontui). Darbuotojai išreiškė norą turėti daugiau naudingų mokymų, kas tiesiogiai turėtų įtakos turimoms žinioms ir gerintų paslaugų teikimą.

3. Įstaigos ir žmogiškųjų išteklių valdymas:

3.1. Įstaigos struktūra, valdymo ir darbo organizavimo pokyčiai;

2022 m. Įstaigos struktūrinės grandys nepakito:

- biudžetinė įstaiga Vilniaus „Vilko pėdos“ namai, Vilkpėdės g. 12 (170 vietų) – teikiamos bendrosios ir socialinės priežiūros (apgyvendinimo) paslaugos;
- padalinys „Prie užtvankos“, A. Kojelavičiaus g. 50 (40 vietų ir 60 vietų) – teikiamos bendrosios ir socialinės priežiūros paslaugos (apgyvendinimo ir laikino apnakvindinimo) paslaugos;
- padalinys „Saugūs namai“, A. Kojelavičiaus g. 50 (30 vietų) – teikiamos bendrosios ir socialinės priežiūros (laikino apnakvindinimo) paslaugos;
- Socialinė tarnyba – teikiamos informavimo, konsultavimo ir transporto paslaugos išmaldos prašantiems asmenims.

Informacija apie Įstaigos veiklą skelbiama internetiniame puslapyje www.vmnn.lt bei socialinio tinklo facebook Vilniaus „Vilko pėdos“ namų paskyroje.

3.2. personalo struktūra ir kaita

2022 m. Įstaigoje patvirtinta 82,5 etatų. Įstaigos veiklai vadovavo direktorius, padedant pavaduotojai. Už padalinių veiklą atsakė vedėjai, socialines paslaugas Įstaigos paslaugų gavėjams teikė socialinio darbo organizatoriai, socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai. Įstaigos paslaugų gavėjų sveikatą stebėjo slaugytojos. Apskaitos bei ūkio priežiūrą vykdė vyr. buhalteris, buhalteris, kasininkas, direktoriaus padėjėja, ūkio vedėjas, valytojos, vairuotojas ir kt.

Visi socialiniai darbuotojai įgiję aukštąjį universitetinį (magistro ar bakalauro) ir aukštąjį koleginį išsilavinimą. Vienam darbuotojui yra suteikta eksperto kvalifikacinė kategorija. 70 proc. socialinių darbuotojų suteikta vyriausiojo socialinio darbuotojo kvalifikacija. Individualios priežiūros darbuotojai yra išklausę įžanginius individualios priežiūros personalo profesinės kompetencijos tobulinimo programą. 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:

2022 m. sausio mėn. buvo atliktas 2021 m. darbuotojų veiklos užduočių vertinimas ir parengtos 2022 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 tobulinimo 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, orientuojanti darbuotojus į veiklos tikslą. Taip pat buvo kuriami pozityvūs tarpusavio santykiai, operatyviai sprendžiami iškilę konfliktai, analizuojamos problemos tiek tarp darbuotojo ir paslaugų gavėjo, tiek tarp darbuotojo ir darbuotojo. Su darbuotojais buvo aptariami uždaviniai, strategijos. Darbuotojai buvo sveikinami gimimo dienos ar kitomis jiems svarbiomis progomis.

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

3.4. darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimas:

Siekiant kelti darbuotojų kvalifikaciją, buvo sudaromos galimybės dalyvauti mokymuose, konferencijose, seminaruose. 2022 m. sausio mėn. parengtas ir patvirtintas darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planas 2022 metams. 97 proc. darbuotojų tobulinosi kvalifikaciją. Darbuotojai išklausė 2914 val. mokymų . Dalis mokymų buvo organizuoti Įstaigos lėšomis. Darbuotojai aktyviai ieškojo

ir dalyvavo nemokamuose mokymuose, taip pat dalyvavo mokymuose, organizuotuose Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos (LSDA). Įstaigoje buvo pravesti 40 val. įžanginiai socialinių darbuotojų padėjėjų mokymai, teikiant socialinės priežiūros paslaugas socialinę atskirtį patiriantiems asmenims. Pravestos 6 vidinės intervizijos. Siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę, 2022 m. balandžio mėn. darbuotojai inicijavo ir atliko Įstaigos Vidaus auditą. Darbuotojai buvo supažindinti su audito išvadomis.

4. Uždaviniai/priemonės įstaigos veiklos organizavimo srityje:

4.1. patalpų priežiūra ir remontas:

- Atliktas savalaikis pastatų ir patalpų einamasis remontas:

- pagal poreikį, buvo remontuojami baldai, pakeistos spintos kambariuose judėjimo negalią turintiems paslaugų gavėjams, remontuojamos vidaus patalpų durys, visų apgyvendinimo patalpų vidaus duryse sumontuotos spynos su suktukais iš vidaus, nelaimės atveju greitesniam patekimui į patalpą.

- Prižiūrėta įstaigos pastatų santechninė įranga, vidaus vandentiekio ir nuotekų sistemos, užtikrintas jų funkcionavimas:

- vandentiekio ir nuotekų sistemos veikė nepertraukiamai, pasitaikę gedimai buvo pašalinti nedelsiant. Pirmą metų ketvirtį buvo pakeistos sulaužytos ir neveikiančios dušų galvutės naujomis.

- Atlikti šilumos mazgų ir šildymo sistemų hidrauliniai bandymai:

- šildymo sistemų ir šilumos mazgų hidrauliniai bandymai buvo atlikti laiku.

- Prižiūrėti įstaigos pastatų šilumos tiekimo įrengimai ir sistemos, laiku paruoštos šildymo sezonui:

- pastatai šildymo sezonui buvo paruošti laiku, buvo pakeistas sugedęs šildymo sistemos šilumokaitis;
- pastatų šildymas pradėtas laiku.

- Vykdyta vaizdo stebėjimo, apsauginės ir priešgaisrinės sistemų techninė priežiūra, užtikrintas jų nenutrūkstamas veikimas, operatyviai šalinti gedimai:

- buvo atliktas kasmetinis apsauginės ir priešgaisrinės sistemos profilaktinis patikrinimas, neveikiantys dūmų davikliai pakeisti naujais.

- Atlikta periodinė priešgaisrinio inventoriaus ir vidaus gaisrinio vandentiekio patikra:

- buvo atlikta kasmetinė periodinė priešgaisrinio inventoriaus ir vidaus gaisrinio vandentiekio patikra.
- perkantuotos gaisro gesinimo žarnos, patikrinti purkštuvai/pistoletai.
- atlikta kasmetinė periodinė gesintuvų patikra.

- Prižiūrėta įstaigos ir jos prieigų teritorija:

- II ir III ketvirtį buvo tvarkoma įstaigos teritorija ir prieigos.

- Parengtas ekstremalių situacijų valdymo planas patalpoms A. Kojelavičiaus g. 50 bei pravesti mokymai darbuotojams ir paslaugų gavėjams.

4.2. materialinės bazės gerinimas (darbo vietų įrengimas, darbo priemonės, transporto priemonės, IT įrenginiai ir priemonės, reikalingos paslaugoms teikti ir kt.)

➢ Instruktuoti darbuotojai saugos darbe ir priešgaisrinės saugos klausimais:

- buvo atlikti darbuotojų saugos darbe ir priešgaisrinės saugos periodiniai instruktažai;
- pravesti priešgaisrinės saugos teoriniai/stalo užsiėmimai ir praktinės pratybos imituojant gaisrą, paslaugų gavėjų ir darbuotojų evakuaciją, gaisro gesinimą.

➢ Užtikrinta darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimų laikymosi kontrolė:

- pastoviai vykdyta kontrolė, paslaugų gavėjai buvo periodiškai informuojami laikytis priešgaisrinės saugos ir elektrosaugos reikalavimų.

➢ Vykdytas energetinių resursų taupymas (liuminescencinių lempų apšvietimą keisti į LED apšvietimą):

- pakeista dalis liuminescencinių lempų į LED panelių apšvietimą;
- paslaugų gavėjai ir darbuotojai informuoti dėl elektros energijos, vandens, šildymo taupymo.
- virtuvėse, sanitariniuose mazguose, dušinėse iškabintos informacinės lentelės skatinančios taupyti energetinius resursus;
- šildymo sistemos sureguliuotos optimaliems darbo režimams.

➢ Įsigytas vietinis serveris skaitmeninių dokumentų ir informacijos saugumo didinimui.

➢ Sudarytas darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos priemonių gerinimo planas:

➢ Užtikrintas patalpų atitikimas sanitarijos ir higienos reikalavimams, pastatų mikrokliamto parametrus:

- pakeisti pastatų ventiliacinės ir rekuperacinės sistemų filtrai;
- kasdien inicijuojamas ir kontroliuojamas patalpų vėdinimas.

➢ Užtikrinti apgyvendinimo paslaugų sveikatos saugos reikalavimai:

- pastoviai inicijuotas ir kontroliuotas grįžtančių į patalpas paslaugų gavėjų rankų dezinfekavimas;
- paslaugų gavėjai informuoti, kaip apsisaugoti nuo sezoninių užkrečiamų ligų ir nuo Covid-19;
- padidėjus Covid-19 susirgimo atvejų administracijos darbuotojams ir paslaugų gavėjams buvo matuojama kūno temperatūra.

➢ Darbuotojai aprūpinti darbo ir COVID – 19 prevencijai skirtomis apsaugos priemonėmis.

➢ Užtikrintas įstaigos transporto priemonių tinkamas techninis stovis ir eksploatacija.

➢ Parengtas ir patvirtintas viešųjų pirkimų planas bei pateiktas viešųjų pirkimų tarnybai.

➢ Parengta bei paskelbta viešųjų pirkimų ataskaita.

➢ Atlikta metinė įstaigos turto inventorizacija.

5. Projektinė veikla:

2022 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 – muziejuje kurti ir vystyti holistinio ugdymo principus, atitinkančius edukacines veiklas Įstaigos paslaugų gavėjams, taip didinant jų galimybes integruotis į visuomenę.

2022 m. Įstaiga bendradarbiavo su VšĮ „Gerumo darbai“ įgyvendinant Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos finansuojamą Nevyriausybinių organizacijų projektą, skirtą smurto artimoje aplinkoje prevencijai ir smurtiniam elgesiui keisti 2022 metais, teikiant pagalbą smurtinio elgesio problemų ir/ar alkoholio bei kitų psichotropinių medžiagų vartojimo problemų turintiems asmenims. Projekto tikslas - teikti pagalbą smurtauti linkusiems ir/ar rizikingai ir žalingai alkoholį ir kitas psichoaktyvias medžiagas vartojantiems asmenims, organizuojant grupinius smurtinį elgesį keičiančios programos mokymus.

6. Finansiniai ištekliai: tūkst. Eur

Finansavimo šaltinis	2020 m. gauti asignavimai	2020 m. panaudoti asignavimai	2021 m. gauti asignavimai	2021 m. panaudoti asignavimai	2022 m. gauti asignavimai	2022 m. panaudoti asignavimai
01 Savivaldybės biudžeto lėšos	1580,9	1580,9	1734,3	1734,3	1646,7	1646,7
01 Savivaldybės biudžeto lėšos (investicinė programa)	179,80	179,8	77,6	77,6	-	-
03 Europos sąjungos lėšos	1089,7	1089,7	384,2	384,2	-	-
20 Savivaldybės biudžeto lėšos (lėšų už teikiamas paslaugas surinkimas ir panaudojimas)	73,0	73,0	70,5	70,3	71,0	71,0
21 Valstybės biudžeto lėšos	39,2	39,2	19,7	19,7	44,8	44,8
28 paramos lėšos	0,7	0,7	0,5	0,5	0,3	0,3
VISO:	2963,3	2963,3	2286,8	2286,6	1762,8	1762,8

7. Kitos planuojamos veiklos (pvz. išorinė komunikacija, iniciatyvos, akcijos ir pan.):

- dalyvauta akcijose bei iniciatyvose:

Eil. Nr.	Akcijos pavadinimas	Akcijos apibūdinimas	Data
1.	„Mūsų širdys“	Įgyvendinant iniciatyvą „Mūsų širdys“ paslaugų gavėjai išpuošė medį kieme savo rankomis dažytomis širdimis. Tai ir medis, ir palapinė, simbolizuojanti šilumą, laikiną užuovėją gyvenamosios vietos neturintiems žmonėms, ir ilgalaikė dekoracija, kuri gali būti naudojama įvairioms šventėms.	2022-08-04
2.	„Stiklainiukai - Maisto bankui“	Paslaugų gavėjai ir darbuotojai rinko stiklainius skirtus „Maisto bankui“. Stiklainiai buvo išrūšiuoti atrinkti, išplauti ir nuvežti į „Maisto banką“.	2022 m. rugsėjis-gruodis
3.	„Apsaugok mane“	Rugsėjo 2-9 dienomis paslaugų gavėjai kartu su policijos pareigūnais dalyvavo saugaus eismo akcijoje „Apsaugok mane“. Akcijos metu paslaugų gavėjai kaip savanoriai kartu su policijos pareigūnais budėjo prie ugdymo įstaigų perėjų. Akcijos tikslas buvo atkreipti kiekvieno visuomenės nario, ypač jaunųjų eismo dalyvių atsakingumą už savo elgesį kelyje. Paslaugų gavėjams įsitraukiant į įvairias vienijančias akcijas, juos skatina jaustis pilnaverčiais visuomenės nariai, galinčiais prisidėti ir daryti įtaką visuomenės požiūriui keisti.	2022-09-02
4.	„Būk matomas kelyje“	Gauta parama iš VĮ Lietuvos automobilių kelių direkcijos atšvaitais. Dalis atšvaitų išdalinti su Antrojo policijos komisariato bendruomenės pareigūnės Dianos Ponidzelskienės susitikimo metu, kuri priminė apie tai kaip saugiai elgtis kelyje.	2022-09-09
5.	Dovanėlių dalinimas Katedros aikštėje	Katedros aikštėje, šalia miesto eglės, paslaugų gavėjai sveikino miesto gyventojus ir dovanojo jiems savo pačių rankomis pagamintas dovanas mainais už miestiečių šypsenas ir geras emocijas. Buvo siekiama pasidalinti gerumu, širdžių šiluma ir padrąsinti sunkmetį išgyventi dalinantis tuo, ką turime.	2022-12-18

- Organizuotos apskrito stalo diskusijos socialiniais klausimais su:

- Užimtumo tarnybos specialistais;

- Vilniaus arkivyskupijos Caritas, VA Caritas laikinųjų namų, Vilniaus miesto savivaldybės Socialinių paslaugų skyriaus specialistais;

- Naujosios Vilnios seniūnijos specialistais ir bendruomenės nariais;

- Vilniaus miesto greitosios medicinos pagalbos stoties direktoriumi bei klinikinės toksikologijos gydytoju, gydytoju anesteziologu reanimatologu.

- Organizuoti susitikimai, kurių metu dalintasi patirtimi bei žingsniais, kuriuos darome, kad keistųsi visuomenės požiūris į benamystę bei socialinę atskirtį patiriančius asmenis, su:

- Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro mokiniais bei jų dėstytoja;
- Vilniaus universiteto Socialinės paramos politikos kurso socialinės politikos studentų grupe bei jų dėstytoju Tautvydu Venciumi.

- Dalyvauta Delfi tyrimo 1 – 2 etapuose, kuriame interviu forma dalinomės savo patirtimi, įžvalgomis ir vertinimais apie ilgą laiką nedirbantiems ir socialinę paramą gaunantiems asmenims kylančias įsidarbinimo ir kitas kliūtis bei socialinio mobilumo trukdžius.
- Įstaigos veiklos rezultatai pristatyti partneriams (Valdovų rūmai, Antstolių rūmai, Probacijos tarnyba, VšĮ „Artoteka“, Profesinis mokymų centras „Žirmūnai“);
- Viešinta Įstaigos veikla bei pasiekimai, patalpinant išsamią informaciją internetiniame puslapyje bei facebook paskyroje.
- Organizuoti grupiniai, šventiniai bei informaciniai renginiai;
- Telkti paslaugų gavėjai visuomenės naudingam darbui;
- Paslaugų gavėjai aprūpinti drabužiais, higienos priemonėmis ir pan.;

Vilniaus „Vilko pėdos“ namų
Direktorius Edvardas Jablonskis