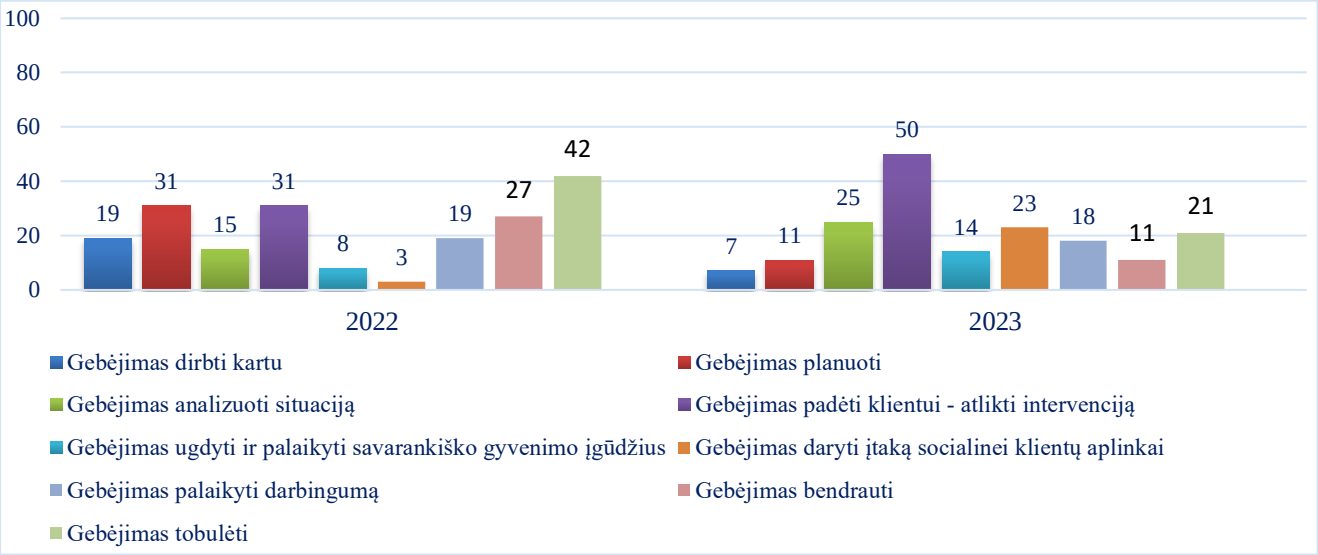
PATVIRTINTA
Biudžetinės įstaigos Vilniaus „Vilko pėdos“ namų
direktoriaus Edvardo Jablonskio
2024 m. sausio 31 d. įsakymu Nr. 1.13.V-07

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

***9 kriterijus**. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones, remdamasis asmeninio ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.*
***Rodiklis:** 2023 m. Įstaigos darbuotojų, įsivertinusių tobulintinas kompetencijas, procentinė dalis, palyginus su 2022 m. Įstaigos darbuotojų, įsivertinusių tobulintinas kompetencijas, procentine dalimi.*



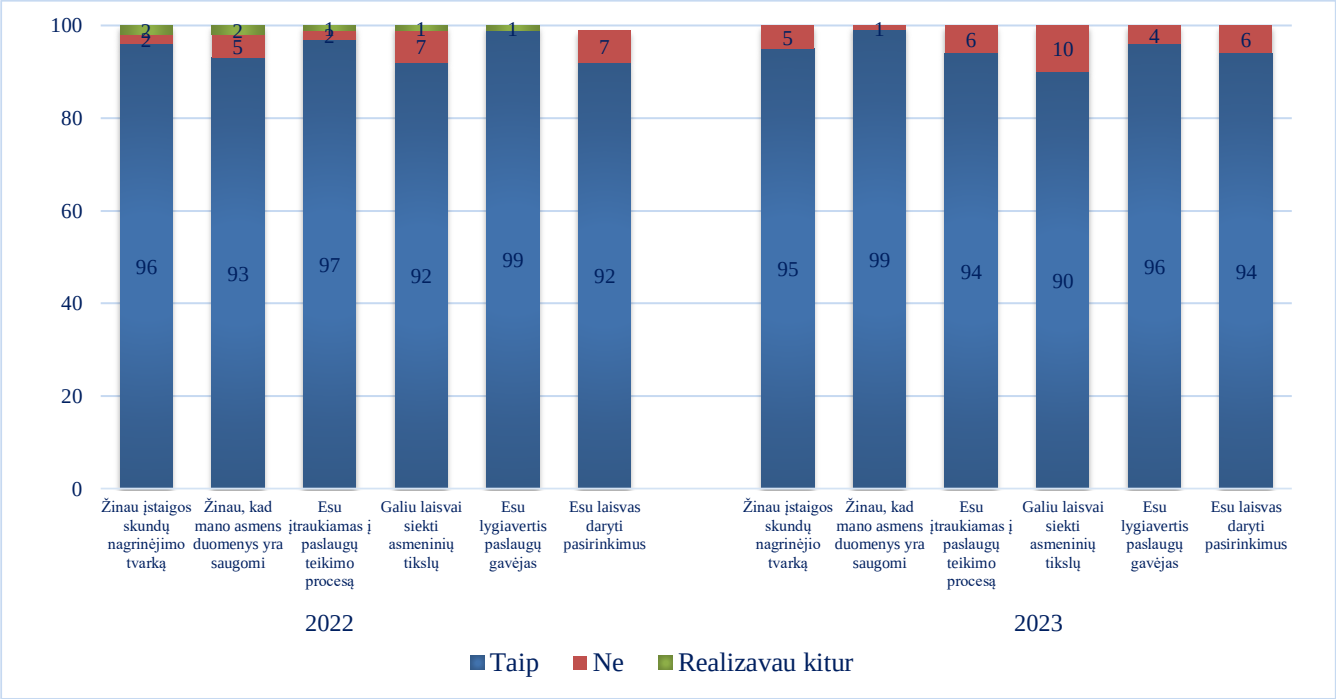
1 diagrama

2023 m. sausio mėn. 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 28 darbuotojai (iš 31). 42 proc. darbuotojų nurodė, kad reikia tobulinti kompetenciją „Gebėjimas tobulėti“, 31 proc. - „Gebėjimas planuoti“, 31 proc. – „Gebėjimas padėti klientui- atlikti interviziją“. Iš viso 2022 m. 94 proc. darbuotojų nurodė, kad dalyvavo kvalifikacijos kėlimo mokymuose. Jie išklausė apie 1180 val. mokymų. Buvo pravestos 4 vidinės intervizijos. 2023 m. 99 proc. darbuotojų nurodė, kad dalyvavo kvalifikacijos kėlimo mokymuose. Iš viso 2023 metais darbuotojai išklausė apie 650 val. mokymų. Buvo pravestos 5 vidinės intervizijos. Buvo aptarti nuolatinio mokymosi rezultatai, Analizuotos ir vertintos dinamikos priežastys, vertintos tendencijos. Nustatyta pokyčių dinamika, patobulintos kompetencijos: „Gebėjimas dirbti kartu“, „Gebėjimas tobulėti“, „Gebėjimas planuoti“. Nustatytos tobulintinos kompetencijos: „Gebėjimas padėti klientui- atlikti intervenciją“, „Gebėjimas analizuoti situaciją“, „Gebėjimas daryti įtaką socialinei aplinkai“. Nustatytos dinamikos priežastys: 1. Truko mokymų, susijusių su gebėjimu atlikti interviziją ir analizuoti situaciją. 2. Didėja senyvo amžiaus bei negalią turinčių paslaugų gavėjų. 3. Darbuotojų psichologinė įtampa dėl vykstančio karo Ukrainoje. **Tendencijų vertinimas: 1.** Didėja siekis būti savo sritis profesionalu, išmanančiu darbo specifiką ir turinčiu didelį žinių bagažą. 2. Didėja darbuotojų domėjimasis naujovėmis bei jų diegimas praktikoje. 3. Galimybė dalyvauti nemokamuose kvalifikacijos kėlimo kursuose. Siekiant darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo, tikslinga:

- į 2024 metų planą įtraukti „Gebėjimas padėti klientui - atlikti intervenciją“, „Gebėjimas analizuoti situaciją“, „Gebėjimas daryti įtaką socialinei aplinkai“;
- į 2024 metų planą įtraukti ne mažiau kaip 4 vidines intervizijas, gerinančias „Gebėjimas analizuoti situaciją“ įgūdžius.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

16 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.*
Rodiklis. *2023 m. paslaugų gavėjų, kurie išreiškė nuomonę, kaip Įstaigoje užtikrinamos jų teisės, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje.*



2 diagrama

2023 m. spalio mėn. vyko paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurios metu jie įvertino kaip įstaigoje yra užtikrinamos teisės. Tyrime dalyvavo 80 paslaugų gavėjų (iš 100). Lyginant su 2022 m. sumažėjo tokie rodikliai, kaip pvz. „Galiu laisvai siekti asmeninių tikslų“ nuo 92 proc. iki 90 proc., „Esu lygiavertis paslaugų gavėjas“ nuo 99 proc. iki 96 proc. Tai gali būti siejama su komunikacijos trūkumu arba su pasikeitusia paslaugų gavėjų situacija, kuri galėjo turėti įtakos jų požiūriui į teises ir jų įgyvendinimą. Todėl yra svarbu toliau tobulinti paslaugų gavėjų supažindinimą su jų teisėmis, kartotinai juos supažindinant metų eigoje, kad paslaugų gavėjai savo teises realizuotų ne tik įstaigoje, bet ir kitose institucijose. Konsultacijų metu kartotinai ir pasirašytinai (ar kitu informavimo faktą įrodančiu būdu) paslaugų gavėjai supažindinami su jų teisėmis, užtikrinant atgalinį ryšį (nedidelėse grupėse, ne rečiau kaip 1 kartą per pusmetį).Taip pat pastebimas pagerėjimas tokiose srityse, kaip „Žinau, kad mano asmens duomenys yra saugomi“ (nuo 93 proc. iki 99 proc.) ir „Esu laisvas daryti pasirinkimus“ (nuo 92 proc. iki 94 proc.).

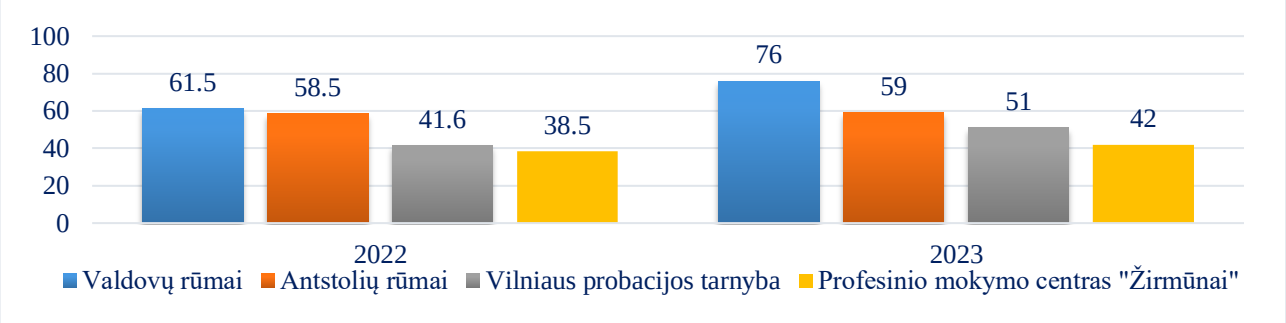
Siekiant tobulinti paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir užtikrinimą kasdieniame darbe, tikslinga:

- Iki 2024 m. gegužės mėn. apklausos rezultatus aptarti su darbuotojais, analizuoti dinamikos priežastis, bei numatyti ir taikyti priemones;
- 2024 m. tęsti paslaugų gavėjų supažindinimą su jų teisėmis;
- iki 2024 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.

3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

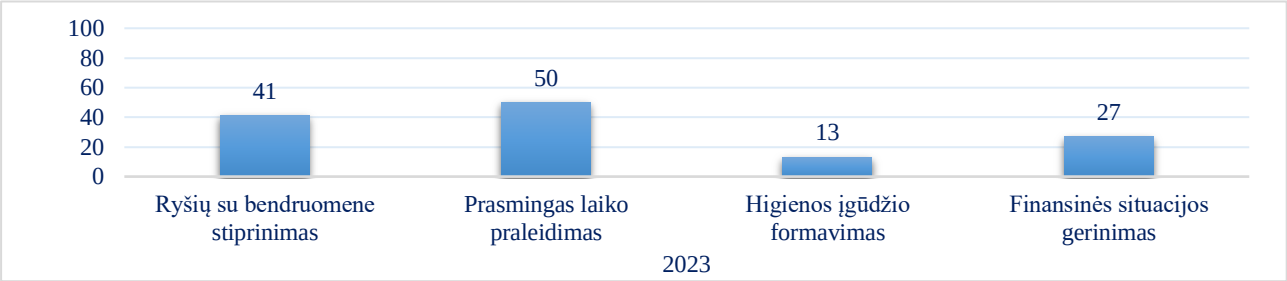
Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, apklausoje pareiškusių, kad 2023 m. partnerių suteiktos paslaugos buvo naudingos paslaugų teikimo procesui, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje.*



3 diagrama

2023 m. spalio mėn. atliktas partnerystės naudos vertinimas su paslaugų gavėjais, siekiant įvertinant partnerystės naudų rodiklių dinamiką. Apklausoje dalyvavo 80 paslaugų gavėjų (iš 105). 2023 m. gauti duomenys rodo, kad daugiausia „Taip“ atsakymų surinko partnerystės su Lietuvos Valdovų rūmais (76 proc.) ir Antstolių rūmais (59 proc.). Mažiausiai teigiamų atsakymų surinko partnerystės su Vilniaus probacijos tarnyba (51 proc.). ir Profesinio mokymo centru „Žirmūnai“ (42 proc.) Lyginant 2022 m. ir 2023 m. duomenis, pastebima, kad 2023 m. procentiniai rodikliai yra padidėję. Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai partnerių teikiamas paslaugas vertina teigiamai ir mano yra naudingos.

2023 m. spalio mėn. buvo aptartos partneryščių plėtros galimybės, peržiūrėtos esamos sutartys. Taip pat apibrėžti partnerystės naudų rodikliai (ryšių su bendruomene stiprinimas, prasmingas laiko praleidimas, higienos įgūdžio formavimas, pagalba skolų išieškojimo srityje.)



4 diagrama

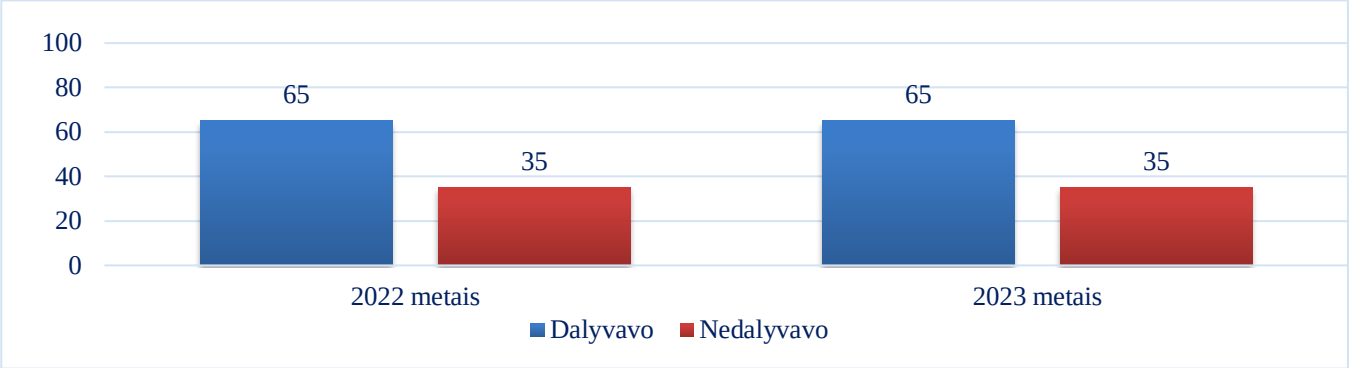
Gauti rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai daugiausiai teigiamai vertina Prasmingas laiko praleidimas (50 proc.) ir Ryšių su bendruomene stiprinimas (41 proc.) . Rezultatai atskleidžia, kad paslaugų gavėjai vertina galimybę nemokamai lankytis muziejuose ir dalyvauti užimtumo veiklose. Kiek mažiau vertino Finansinės situacijos gerinimas (27 proc.) ir Higienos įgūdžių formavimas (13 proc.). Šie rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai kritiškai vertina savo finansines galimybes ir tai susiję su turimomis skolomis ir jų grąžinimu. Higienos įgūdžių formavimas, pagal tyrimo duomenis, aktualus 13 proc. paslaugų gavėjų, kurie teigiamai įvertino, nes jiems pasirūpinti asmenine higiena be kitų pagalbos yra sudėtinga. Kiti apklaustieji rūpinasi savo higiena be išorinės pagalbos arba išorinių higienos paslaugų teikėjų. Apibendrinant partneryščių naudos rodiklius galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjams yra labai svarbios įvairios užimtumo veiklos ir nemokamos išvykos į kultūrinius objektus ir tai daro teigiamą įtaką formuojant paslaugų gavėjų pasaulėžiūrą ir mažina socialinę atskirtį. 2023 m. spalio mėn. atlikto partneryščių naudos vertinimo su paslaugų gavėjais darytina išvada, kad bendradarbiavimas su parneriais yra naudingas ir turi tiesioginę įtaką paslaugų teikimo procesui. Siekiant toliau vystyti partnerystes tikslinga:

- iki 2024 m. spalio mėn. peržiūrėti partneryščių sutartis ir ieškoti naujų partneryščių.
- iki 2024 m. spalio mėn. atlikti partnerystės naudos vertinimą su paslaugų gavėjais, siekiant įvertinti partnerystės naudų rodiklių dinamiką.

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

27 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.*

Rodiklis 1. *Paslaugų gavėjų, kurie 2023 metais dalyvavo apklausoje Įstaigos paslaugų kokybės gerinimo klausimais ir išsakė savo nuomonę (pritariančią/nepritariančią), procentinė dalis nuo visų Įstaigos paslaugų gavėjų.*



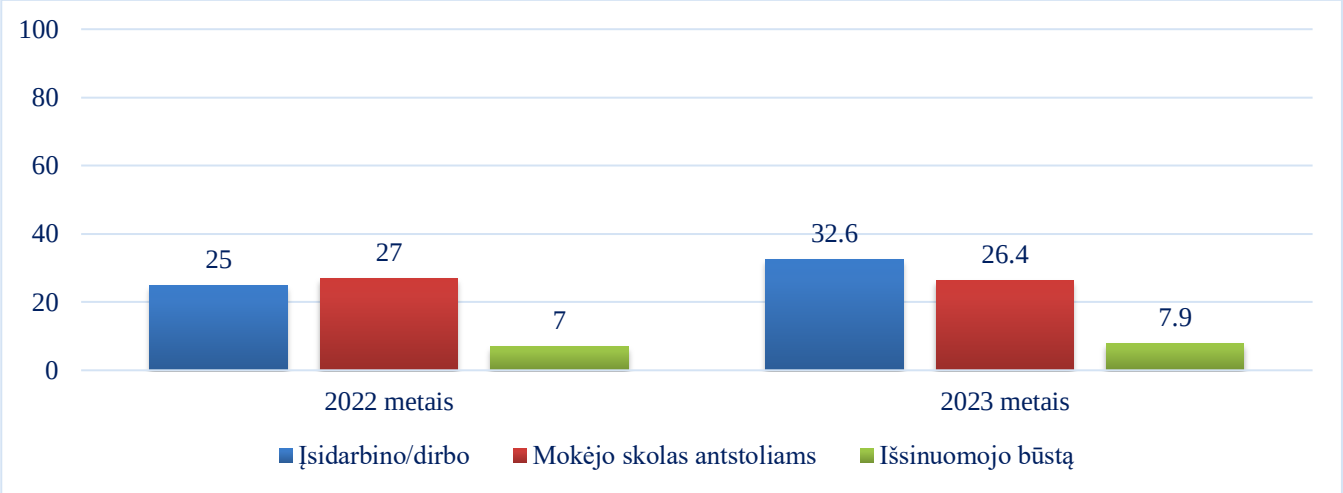
5 diagrama

Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą apklausos vyko 2023 metais, atliekant įstaigoje teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tyrimą. Vertinimo įrankis – standartizuotos anketos. 2022 metais dalyvavo 64 (iš 98) paslaugų gavėjai. 2023 metais tyrime dalyvavo toks pats paslaugų gavėjų skaičius: 64 paslaugų gavėjas (iš 98). Paslaugų gavėjų aktyvus įsitraukimas išlieka. Paslaugų gavėjų įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą paskatino įstaigoje organizuoti saviugdos užsiėmimai: kryptingas savęs pažinimo procesas, nukreiptas į visapusišką savo asmenybės tobulinimą, siekiant brandos. Taip pat vyko ir kiti grupiniai užsiėmimai, išvykos ir jų refleksijos. Paslaugų gavėjai gamino tvarias dovanėles, kurias šventiniu laikotarpiu dovanojo miestiečiams Vilniaus Katedros aikštėje. Geraja patirtimi buvo pasidalinta įstaigos internetiniame puslapyje, taip pat „Facebook“ paskyroje. Į įstaigos paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe vertinimą spalio mėnesį, įsitraukė 80 paslaugų gavėjų (iš 100). Siekiant toliau tobulinti paslaugų gavėjų įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, tikslinga:

- iki 2024 m. birželio mėn. susirinkime su darbuotojais išnagrinėti paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų dinamiką lemiančias priežastis;
- iki 2024 m. rugsėjo mėn. apklausti paslaugų gavėjus dėl teikiamų paslaugų gerinimo priemonių bei sužinoti jų pasiūlymus.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

29 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.*
Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, kurių gyvenime 2023 m. įvyko pokyčiai savarankiškai įsidarbinant, mokant įsiskolinimus ir susirandant gyvenamąjį būstą, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.*



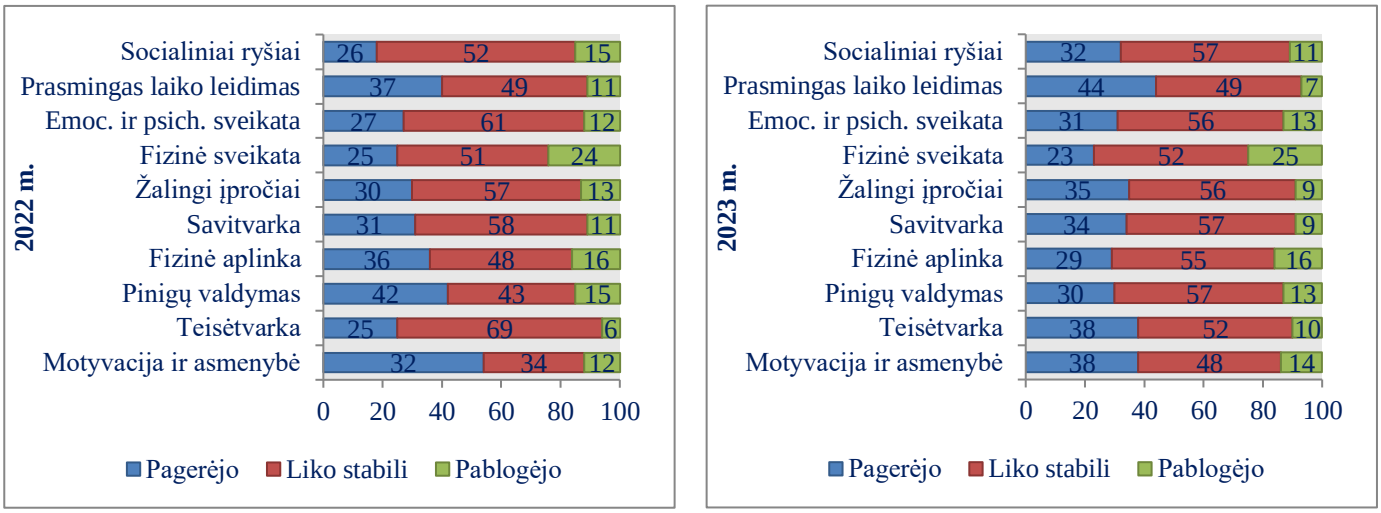
6 diagrama

Duomenys apie 2023 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. 2023 m. Įstaigoje iš viso gyveno 181 paslaugų gavėjas. Iš gautų duomenų darytina išvada, kad iš viso įsidarbino/dirbo 32,6 proc. visų 2023 m. gyvenusių paslaugų gavėjų. Mokėjo skolas antstoliams 26,4 proc. išsinuomojo gyvenamąjį būstą 7,9 proc. paslaugų gavėjų. Išnagrinėjus „Pasiektų rezultatų“ suvestinės duomenis matyti, kad Įsidarbino didesnis skaičius paslaugų gavėjų, tačiau ne visiems pavyko išsilaikyti darbo rinkoje ilgesnį laiką. Palyginus 2022 m. ir 2023 m. duomenis, matyti, kad įsidarbinusių/dirbusių paslaugų gavėjų procentas padidėjo (nuo 25 proc. iki 32,6 proc.), išsinuomojusių gyvenamąjį plotą procentas padidėjo (nuo 7 proc. iki 7,9 proc.). Antstoliams skolas mokėjo atitinkamai 27 proc. ir 26,4 proc. paslaugų gavėjų. 2023 m. darbuotojų susirinkime įvertintos rezultatų dinamikos priežastys bei išanalizuota, kad veiksmingiausios įgalinimo priemonės yra bendruomeninės veiklos, individualios konsultacijos ir grupiniai paslaugų gavėjų užsiėmimai. 2023 m. paslaugų gavėjų įgalinimo pokyčių priežastys: ekonominė situacija, ryšium su karo pabėgėliais, kuri lėmė socialinio būsto sumažėjimą, darbo pasiūlos mažėjimą, taip pat emocinį nestabilumą. Tikslinga:

- iki 2024 m. birželio mėn. susirinkime su darbuotojais aptarti ir įvertinti rezultatų dinamikos priežastis;
- iki 2024 m. spalio mėn. su darbuotojais išanalizuoti, kokios įgalinimo priemonės yra veiksmingiausios, siekiant įgalinimo rezultatų.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

32 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant gerinti jų gyvenimo kokybę.*
Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, kurių gyvenimo kokybė per 2023 m. pagerėjo/liko stabili, skaičiaus santykis su visų paslaugų gavėjų skaičiumi.*



7 diagrama

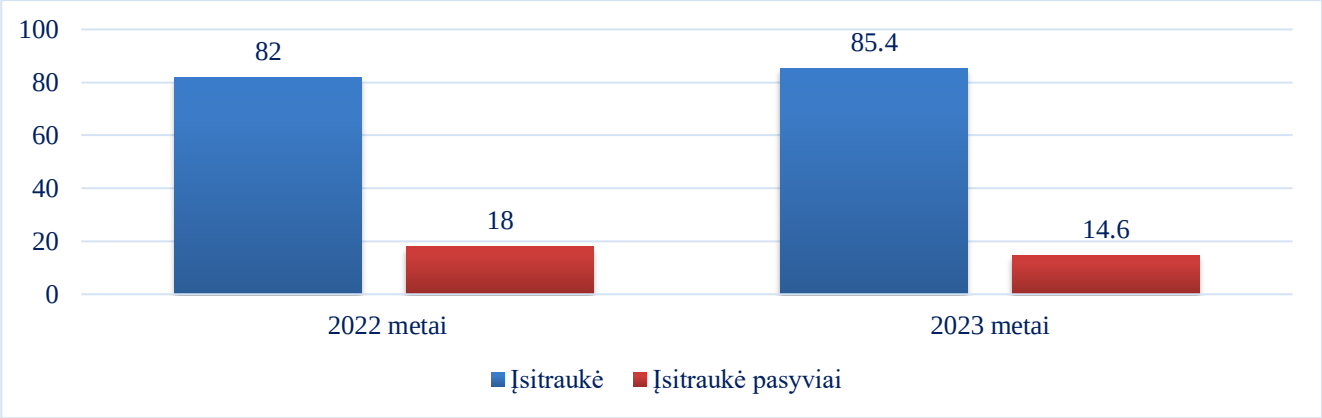
Duomenys apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius gaunami iš Individualių veiklos planų, sudarant Įstaigos metinę „Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio“ suvestinę. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis (kolektyviniu požiūriu) matuojamas užpildžius įrankį „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalga“. Paslaugų gavėjai, apžvelgdami 10 savo gyvenimo sričių, kiekvienai iš jų skiria balą nuo 1 iki 10. Praėjus pusei metų vėl pildo tą patį 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 2022 m. ir 2023 m. įvykusius gyvenimo kokybės pokyčius. Diagramoje nurodyti procentai paslaugų gavėjų, kurie gyvenimo kokybę nurodytos srityse vertina kaip pagerėjusią bei paslaugų gavėjų procentas, kurie gyvenimo kokybę nurodytose srityse vertina kaip „liko stabili” bei „pablogėjo”. Išsamesni duomenys leidžia geriau stebėti ir vertinti gyvenimo kokybės pokyčio dinamiką.. 2023 m. lyginant su 2022 m. gyvenimo kokybės pagerėjimo rodiklis krito trijose srityse: fizinė sveikata (nuo 25 proc. 2022 m. iki 23 proc. 2023 m), fizinė aplinka (nuo 36 proc. 2022 m. iki 29 proc. 2023 m.) ir pinigų valdymas (nuo 42 proc. 2022 m. iki 30 proc. 2023 m.). Lyginant abiejų metų diagramas matyti, kad vienodas procentas paslaugų gavėjų (49 proc. tiek 2022 m., tiek ir 2023 m.) išliko vertinant sritį “prasmingas laiko praleidimas”. Kitų gyvenimo kokybės sričių įvertinime stebima dinamika. Gyvenimo kokybės pagerėjimo pokytis, lyginant 2022 m. ir 2023 m., stebimas septyniose srityse: socialiniai ryšiai (nuo 26 proc. paslaugų gavėjų, kurie 2022 m. įvertino šią sritį kaip “pagerėjo” iki 32 proc. paslaugų gavėjų 2023 m., kurie šią sritį įvertino kaip pagerėjusią), prasmingas laiko leidimas (nuo 37 proc. iki 44 proc.), emocinė ir psichinė sveikata (nuo 27 proc. iki 31 proc.), žalingų įpročių valdymas (nuo 30 proc. iki 35 proc.), savitvarka (nuo 31 proc. iki 34 proc.), teisėtvarka (nuo 25 proc. iki 38 proc.) ir motyvacija ir asmenybė (nuo 32 proc. iki 38 proc.) srityse.

Tikslinga:

- 2024 m. su darbuotojais analizuoti rezultatų dinamikos tendencijas ir vertinti priežastis.
- 2024 m. numatyti ir taikyti priemones toms paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sritims, kuriose ji pagerėjo mažiausiai.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

35 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos individualų planą.*
Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, 2023 m. gebėjusių išsikelti asmeninius tikslus ir įsitraukti į individualių planų rengimą, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.*



8 diagrama

Duomenys apie 2023 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą gauti iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualių planų rengimą suvestinę. 2023 metais Įstaigoje iš viso gyveno 181 paslaugų gavėjas. Suskaičiavus duomenis, gauta, kad 85,4 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 (14,6 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 2022 m., stebima didėjanti įtraukimo į individualių planų rengimą dinamika.

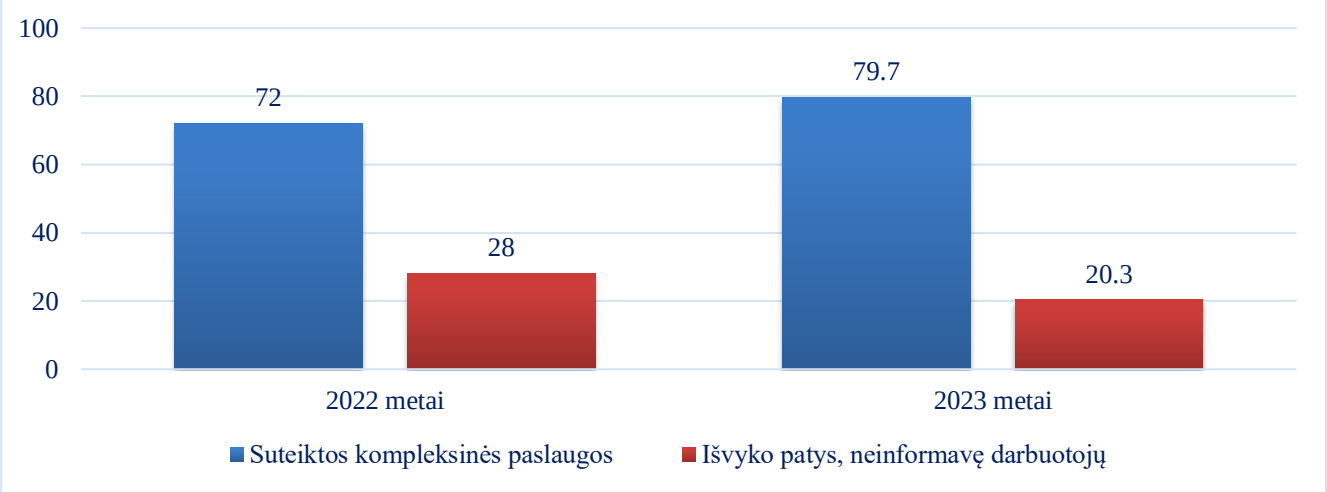
Tikslinga:

- iki 2024 m. birželio mėn. susirinkime su darbuotojais aptarti, dėl kokių priežasčių 14,6 proc. paslaugų gavėjų nebuvo aktyvūs sudarant jų individualų pagalbos planą ir numatyti priemones aktyvesniam dalyvavimui skatinti;
- iki 2024 m. rugsėjo mėn. su paslaugų gavėjais individualių konsultacijų metu aptarti aktyvesnio įsitraukimo į individualių planų rengimą galimybes.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

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

Rodiklis. *Išvykusių paslaugų gavėjų, kuriems 2023 m. buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas, procentinė dalis nuo visų 2023 m. išvykusių paslaugų gavėjų.*



9 diagrama

Duomenys apie 2023 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos metinę „Pasiektų rezultatų“ suvestinę. 2023 m. išvyko 59 paslaugų gavėjai. Didžioji dalis jų (79,7 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. 4 paslaugų gavėjai gavo socialinį būstą, 10 išsinuomojo būstą. Kiti išvyko į ilgalaikės socialinės globos, slaugos, kitas įstaigas, taip pat į Vilniaus Vilko pėdos“ namų padalinį „Prie užtvankos“. Šiems paslaugų gavėjams 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 akcentuoja paslaugų tęstinumą, palydi bei palaiko visus išvykstančius paslaugų gavėjus, jeigu paslaugų gavėjai tą pagalbą priima. Kita dalis paslaugų gavėjų (20,3 proc.) išvyko neinformavę apie tai darbuotojų, todėl jų gyvenamoji vieta – nežinoma.

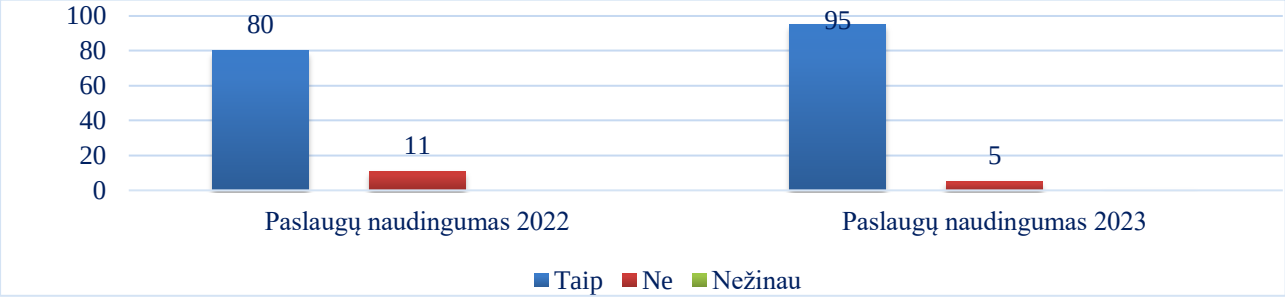
Tikslinga:

- iki 2024 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 2024 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.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

Rodiklis 1. *Paslaugų gavėjų, pareiškusių, kad jiems buvo naudingos 2023 metais Įstaigoje suteiktos paslaugos, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo apklausoje.*



10 diagrama

Teikiamų paslaugų naudos vertinimas atliekamas kasmet apklausos būdu, atliekant bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tyrimą. Vertinimui naudojamos standartizuotos anketos. 2022 m. ir 2023 m. tyrime dalyvavo toks pats paslaugų gavėjų skaičius: 64 paslaugų gavėjas (iš 98). Lyginant abiejų metų diagramas, matyti, kad paslaugų naudingumo vertinimas išaugo 15 proc. (nuo 80 proc. 2022 m. iki 95 proc. 2023 m.). 95 proc. pasiskirstė taip: 78 proc. paslaugų gavėjų išsakė „visiškai sutinku“, kad paslaugos naudingos, 17 proc. teigė „sutinku“. Išaugęs procentas rodo, kad didėja skaičius tų paslaugų gavėjų, kurie mano **gaunamas paslaugas esant naudingomis**. Teigiamas pokytis žymi, kad paslaugų gavėjai vertina įstaigoje gaunamas socialines paslaugas. 6 proc. (nuo 11 proc. 2022 m. iki 5 proc. 2023 m.) sumažėjo procentinė dalis tų paslaugų gavėjų, kurie teigia paslaugas esant nenaudingomis. 2023 m. 5 proc. pasiskirstė taip: 3 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų teigė „nei sutinku, nei nesutinku“ su teiginiu, kad paslaugos naudingos, 2 proc. teigė „nesutinku“. 2023 m. individualių konsultacijų metu reguliariai kalbėtasi apie teikiamas socialines paslaugas, sulaukiant paslaugų gavėjų grįžtamojo ryšio apie paslaugų naudingumą arba ne. 2023 m. anketinėje apklausoje pakoreguoti teiginių vertinimo kriterijai suteikė paslaugų gavėjams daugiau laisvės reikšti savo nuomonę. Toliau tikslinga:

- 2024 m. individualių konsultacijų metu aptarti su paslaugų gavėjais socialines paslaugas, kuriomis jie naudojasi.
- 2024 m. tęsti paslaugų naudingumo vertinimą ir analizuoti didžiausią teigiamą naudą paslaugų gavėjams.

Rodiklis 2. *Keturių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis per 2023 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. 2023 m. buvo tęsiamas įrankio pildymas, pagal poreikį ugdomi higieninio elgesio įpročiai, priklausomybes patiriantys asmenys skatinami lankytis pas priklausomybių konsultantą individualiai arba grupėje, siūlomos alternatyvos prasmingam ir kokybiškam laisvalaikiui, nagrinėjamos įsidarbinimo galimybės ir teikiami darbo pasiūlymai.

1 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 61 m., dirbantis pastovų darbą, Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2022 m. kovo mėn. Trys rodikliai – motyvacija ir asmenybė, pinigų valdymas, emocinė ir psichinė sveikata – per 2023 m. pagerėjo vienu balu. Teigiamą pokytį lėmė tai, kad po ilgesnio bedarbystės laikotarpio asmuo įsidarbino, darbe patyrė teigiamą įvertinimą, kas pagerino jo emocinę savijautą, pradėjo atsakingiau planuoti finansus. Pagerėjusi gyvenimiška situacija sustiprino jo motyvaciją pokyčiui. Likę rodikliai – savitvarka, socialiniai tinklai ir ryšiai, žalingų įpročių valdymas, fizinė sveikata, darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas, fizinė aplinka bei teisėtvarka – per 2023 m. liko nepakitę. Tikslinga:

- 2024 m. tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir palaikyti asmenį teigiamų pokyčių procese.
- 2024 m. individualių konsultacijų metu siūlyti buto nuomos/būsto nuomos mokesčio dalies kompensacijos galimybes, kad paslaugų gavėjas galėtų vis savarankiškiau organizuoti savo gyvenimą.

2 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 64 m., pensinio amžiaus nuo 2023 m. rugpjūčio mėn. sulaukęs asmuo. Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2020 m. sausio mėn. Septyni rodikliai iš dešimties pagerėjo: motyvacija ir asmenybė, savitvarka, pinigų valdymas, žalingų įpročių valdymas, emocinė ir psichinė sveikata, darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas bei fizinė aplinka. Teigiamus pokyčius nulėmė tai, kad, gyvendamas įstaigoje, paslaugų gavėjas sulaukė pensinio amžiaus ir reguliari pensijos išmoka užtikrino jam stabilias pajamas. Asmuo taip pat aktyviai įsitraukęs į grupines bendruomenines veiklas įstaigoje, savanorystę, kas įprasmina jo laisvalaikį ir palaiko emocinę sveikatą. Lankydamasis pas

priklausomybių konsultantą, asmuo ugdėsi žalingų įpročių valdymą. Trys rodikliai – socialiniai tinklai ir ryšiai, fizinė sveikata bei teisėtvarka – liko nepakitę. Paslaugų gavėjas išsakė lūkestį, kad pasiekęs šiuos pokyčius, kuriuos jam pavyko pasiekti, labiausiai norėtų turėti savo gyvenamąjį būstą. Tikslinga:

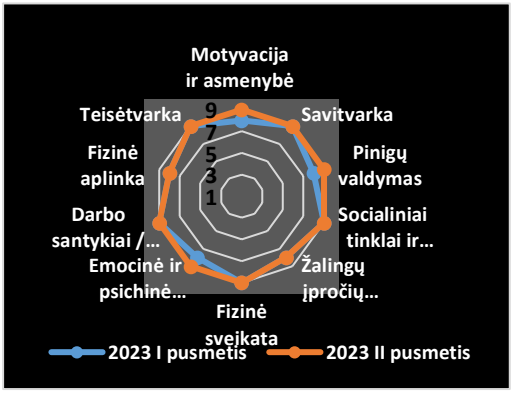
- 2024 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir pastiprinti, siekiant pokyčių;
- 2024 m. individualių konsultacijų metu siūlyti buto nuomos galimybes bei stiprinti ryšius su artimaisiais.

3 paslaugų gavėjas: moteris, amžius – 64 m., dirbanti pensininkė, Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2023 m. gegužės mėn. Keturi rodikliai per 2023 m. pagerėjo: motyvacija ir asmenybė, teisėtvarka, fizinė sveikata bei darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas. Paslaugų gavėjai įsidarbinus, jos laikas įgavo kitą kokybę ir jai teikiančią prasmę. Kiti keturi rodikliai – savitvarka, pinigų valdymas, emocinė sveikata bei fizinė aplinka – liko nepakitę. Du rodikliai – socialiniai tinklai ir ryšiai bei žalingų įpročių valdymas – pablogėjo. Paslaugų gavėja prisipažino, kad nepavyksta mesti rūkyti. Taip pat ji pabrėžė, kad per šį laiką nutrūko ryšiai su sūnumi, su kuriuo ji anksčiau bendravo. Tai nulėmė, kad jos socialinis ratas susiaurėjo. Tikslinga:

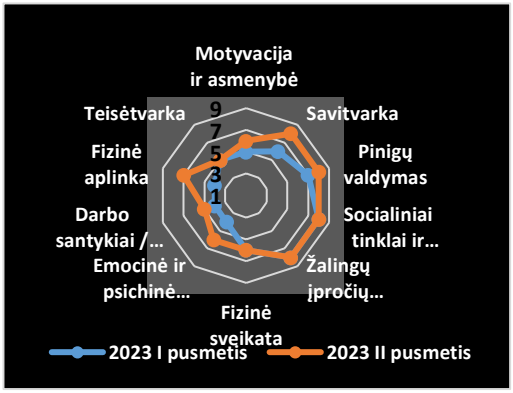
- 2024 m. tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir siūlyti žalingų įpročių valdymo metodus;
- 2024 m. raginti įsijungti į bendruomenines veiklas, kad plėstųsi socialinis tinklas. Tarpininkaujant socialinei darbuotojai, bandyti susisiekti su sūnumi ir ieškoti būdų atstatyti nutrūkusius ryšius.

4 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 26 m., jauno amžiaus asmuo, dirbantis. Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2022 m. rugsėjo mėn. Pagerėjimas stebimas septyniose srityse iš dešimties: motyvacija ir asmenybė, savitvarka, pinigų valdymas, socialiniai tinklai ir ryšiai, emocinė ir psichinė sveikata, fizinė aplinka, teisėtvarka. Paslaugų gavėjas dirba pastovų darbą, kas užtikrina jo pastovias pajamas, sėkmė darbe įprasmino laiką. Teismo procesas išsisprendė palankiai, neliko probacijos priežiūros, išskyrus įsipareigojimą padengti skolas pagal teismą. Taip pat gėrėja bendravimas su artimaisiais, anksčiau buvę nesutarimai, sprendžiasi. Po darbo paslaugų gavėjas turi papildomą užimtumą. Kitos trys sritys – žalingų įpročių valdymas, fizinė sveikata, darbo santykiai /prasmingas laiko praleidimas – liko nepakitusios. Tikslinga:

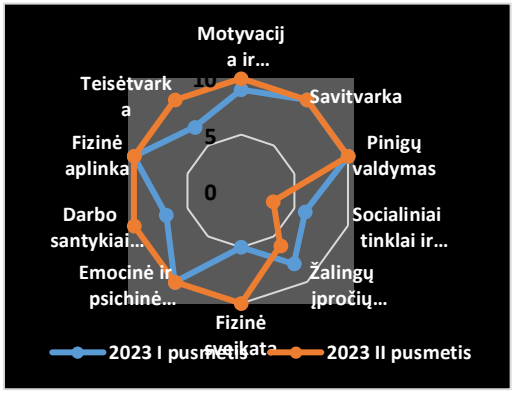
- 2024 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir skatinti grąžinti skolas antstoliams;
- 2024 m. individualių konsultacijų metu siūlyti ieškotis būsto nuomai, kad asmuo galėtų išeiti gyventi savarankiškai.



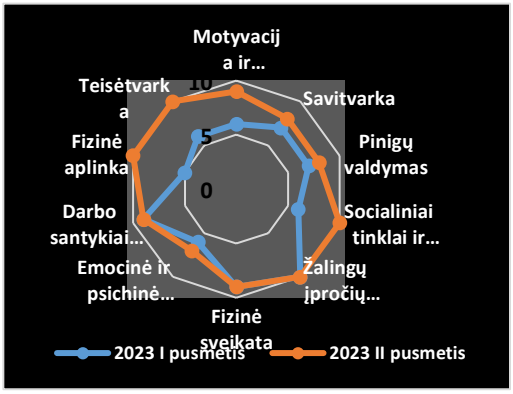
1 paslaugų gavėjas



2 paslaugų gavėjas



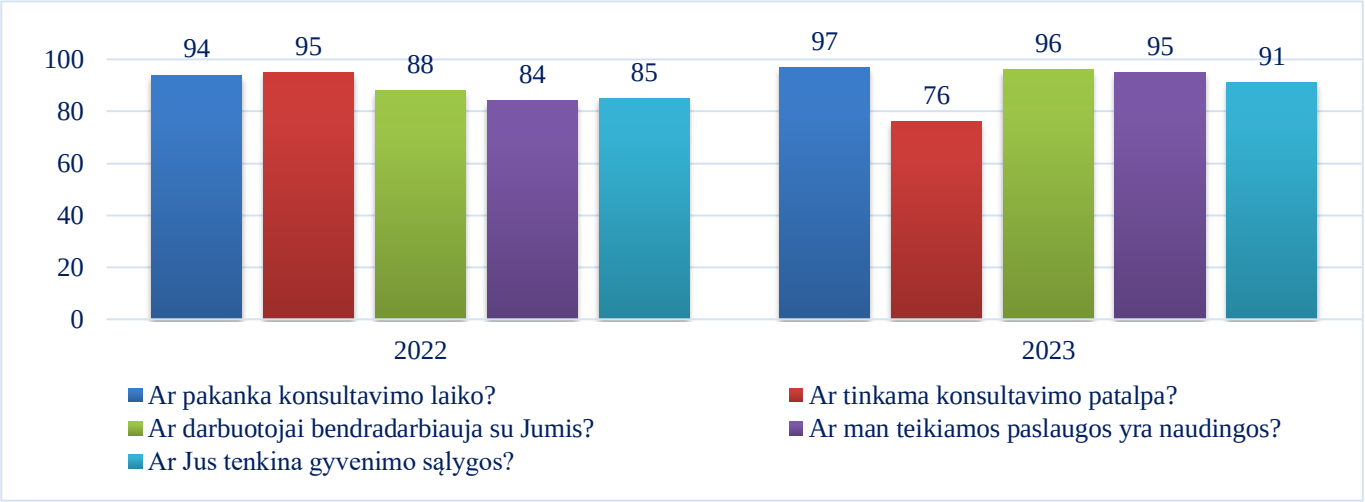
3 paslaugų gavėjas



4 paslaugų gavėjas

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

45 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas matuoja lankytojų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą, remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.*
Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, kurie išreiškė, kad yra patenkinti 2023 m. Įstaigoje gaunamomis paslaugomis, procentinė dalis nuo visų dalyvavusių apklausoje.*



11 diagrama

Kolektyvinė apklausa Įstaigoje vyko 2023 m. rugpjūčio mėnesį. Taikytas anketinės apklausos metodas. Empiriniame tyrime dalyvavo 64 (iš 98) paslaugų gavėjai. Tyrimas padėjo atskleisti, kad paslaugų gavėjams pakanka konsultavimo laiko (97 proc.), jie patenkinti konsultavimo vieta ir aplinka (76 proc.), labai gerai ir gerai vertina kaip darbuotojas bendradarbiauja su jais (96 proc.). Gyvenimo sąlygas 91proc. paslaugų gavėjų įvertino labai gerai ir gerai. Teikiamų paslaugų naudingumą labai gerai ir gerai įvertino 95 proc. paslaugų gavėjų. Palyginus 2022 metus su 2023 metais, matome, kad paslaugų gavėjų pasitenkinimas įstaigos paslaugomis išlieka įvertintas labai gerai ir gerai.

Siekiant sužinoti kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą paslaugomis, buvo sudarytas klausimynas ir telefonu apklausti Vilkpėdės seniūnijos, policijos, 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 bei tęsti prevencinius susitikimus/diskusijas įvairiomis temomis, Vilkpėdės seniūnijos darbuotojai - dažnesnių aplinkos tvarkymosi akcijų, gyvūnų globos organizacija - dažniau apsilankyti gyvūnų prieglaudoje.

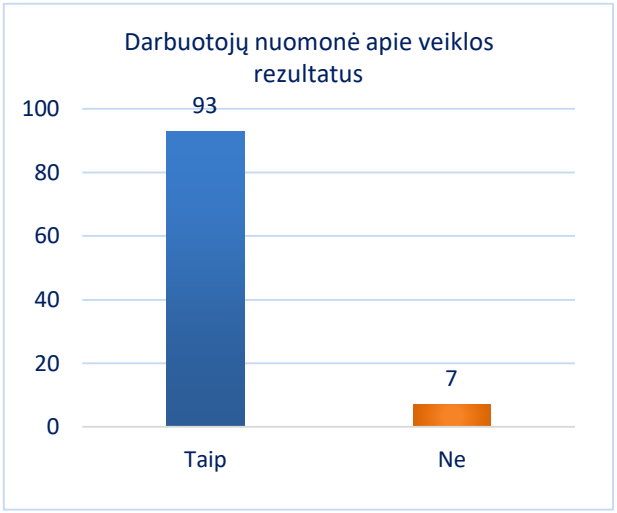
Darbuotojų apklausoje, kas daro įtaką paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis, įvardino pagarbų bendravimą su paslaugų gavėjais, pasitikėjimu grįstais santykiais, veiksmingais problemų sprendimais, bendruomeninės veiklos, gerinama paslaugų gavėjų buitis.

Tikslinga:

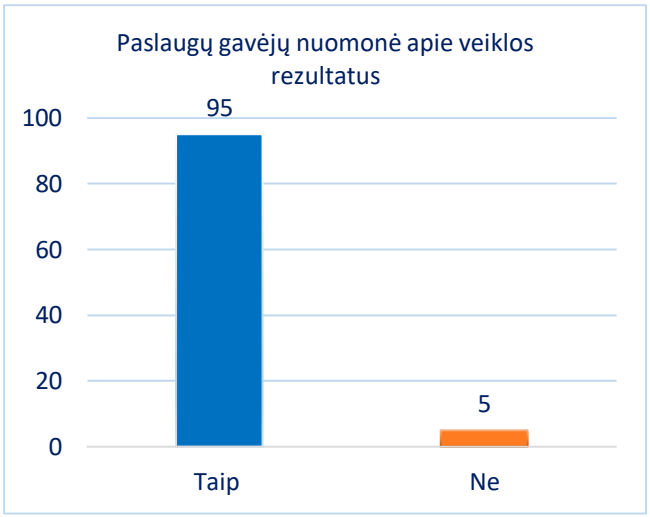
- iki 2024 m. birželio mėn. išmatuoti ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimą įstaigos teikiamomis paslaugomis.
- iki 2024 m. rugsėjo mėn. darbuotojų susirinkime įvertinti, kas daro įtaką paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis lygio augimui ir toliau diegti tas priemones.

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

46 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.*
Rodiklis 1*. Darbuotojų, dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2023 m. veiklos rezultatų, procentinė dalis nuo visų darbuotojų, kurie dalyvavo susirinkime.*
Rodiklis 2. *Paslaugų gavėjų dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2023 m. veiklos rezultatus, procentinė dalis nuo visų darbuotojų, kurie dalyvavo susirinkime.*



Rodiklis1



Rodiklis 2

12 diagrama

Rodiklis 1. Įstaigos darbuotojų vertinimas, kaip jie supranta veiklos rezultatus, vyko 2024 m. sausio mėn. Vertinimas atliktas parengus pristatymą ir pristačius veiklos rezultatus darbuotojų susirinkimo metu. Susirinkime dalyvavo 27 darbuotojai iš 32. Po veiklos rezultatų pristatymo su darbuotojais diskutuota apie paslaugų kokybę, aptariama kas tobulintina. Diskusijos pabaigoje vyko balsavimas. Balsavimo metu gautas rezultatas, kad 25 darbuotojai suprato veiklos rezultatus ir 2 darbuotojai išreiškė, kad trūksta informacijos apie įstaigoje vykstančias veiklas bei renginius.

Tikslinga: 2024 m. visus metus darbuotojams aktyviau bendradarbiauti ir dalintis informacija, o iki 2024 m. vasario mėn. informaciją apie veiklos rezultatus paskelbti internetiniame puslapyje www.vmnn.lt

Rodiklis 2. Paslaugų gavėjų vertinimas, kaip jie supranta veiklos rezultatus, vyko 2024 m. sausio mėn. Vertinimas atliktas organizuojant susirinkimą su paslaugų gavėjais, kurio metu pristatyti įstaigos socialinės priežiūros paslaugų kokybės 2023 m. veiklos rezultatai. Susirinkimo metu gauta paslaugų gavėjų nuomonė apie pristatytus 2023 m. veiklos rezultatus. Susirinkimo metu buvo apklausti paslaugų gavėjai ir gauta nuomonė atskleidė, kad 95 proc. paslaugų gavėjų suprato ir teigiamai vertina 2023 m. veiklos rezultatus ir 4 proc. paslaugų gavėjai išreiškė, kad ne visus veiklos rezultatus suprato arba trūksta informacijos apie įstaigos teikiamas paslaugas bei vykstančius renginius įstaigoje.

Tikslinga:2024 m. individualių konsultacijų metu su paslaugų gavėjais aptarti planuojamas veiklas, ir skatinti į jas įsitraukti.

Siekiant sužinoti, kaip kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta veiklos rezultatus, buvo atlikta apklausa telefonu (Vilkpėdės seniūnijos, policijos, VšĮ „Tautmilės globos“, Valdovų rūmų atstovai). Taip pat steigėjai - Vilniaus miesto savivaldybei - buvo išsiųsta 2023 m. Veiklos ataskaita, kurioje buvo pateikti veiklos rezultatai. Visos suinteresuotos šalys komunikavo, kad supranta ir teigiamai vertina įstaigos veiklos rezultatus.

12. 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 2023 m. paslaugų teikimo metodų palyginimas.*

Paslaugų teikimas	**Vilniaus „Vilko pėdos“ namai**	**Krizių centras**
Užimtumo organizavimas	„Vilko pėdos“ namų paslaugų gavėjams socialiniai darbuotojai organizavo kalendorinių švenčių paminėjimus. Buvo vedami kūrybiniai ir saviugdos užsiėmimai, Tęsiamas projektas „Tvari gamyba“ Iš antrinių žaliavų naudojant įvairius puošybos elementus buvo gaminamos vazos, neriamos servetėlės, iš perdirbto popieriaus gaminami atvirukai. Paslaugų gavėjų pagaminti rankdarbiai vėliau tapo organizuojamos „Gerumo akcijos“ Kalėdinėmis dovanomis. Vyko artimosios aplinkos grąžinimo akcija (gėlių sodinimas ir jų priežiūra). Siekiant sudaryti sąlygas paslaugų gavėjams turiningai praleisti laiką, buvo įkurta vietinė biblioteka, kur parūpinta daug įvairaus žanro knygų.	Krizių centre kartą per savaitę yra vedami kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymo užsiėmimai Centre gyvenantiems asmenims. Nuo 2022 m. gruodžio mėnesio Centre yra vedami Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai. Taip pat organizuojami kalendorinių švenčių minėjimai, vaikų atostogų stovyklos. Du kartus į savaitę Centre vaikų užimtumą organizuoja savanoriai. Jų užsiėmimai sulaukia daugiausiai susidomėjimo.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	- ***užimtumo organizavimas lyginamose įstaigose vyksta skirtingai, atsižvelgiant į įstaigų paslaugų gavėjų poreikius;*** - ***tikslinga organizuoti veiklas, nukreiptas į darbinių įgūdžių ugdymą, taip pat į saviugdą, savianalizę.***	
Bendruomeninė veikla	„Vilko pėdos“ namų darbuotojai ir paslaugų gavėjai įsitraukia į bendruomeninius renginius, viešas akcijas: gamtos švarinimas bendradarbiaujant su Vilkpėdės seniūnija ir „Žalioji Vilniaus banga“; akciją "Darom", kurią inicijavo policija, apleistų kapinių tvarkymas; švietėjiškos prevencinės paskaitos; akcija kartu su policija „Būk matomas kelyje“; „Apsaugok mane“ saugus eismas prie mokyklų esančiose perėjose; savanoriška veikla gyvūnų prieglaudoje; Paslaugų gavėjai savarankiškai kreipėsi ir į Vilniaus m. savivaldybę, jų iniciatyva buvo pristatytas specialus namelis skirtas „Vilko pėdos“ prieigose gyvenančiai benamei, beglobei katei, kuria paslaugų gavėjai labai rūpinasi, maitina. Toliau tęsiama akcija - „Stiklainiai – Maisto bankui“; išvykos į muziejus, parodas, pažintines ekskursijas. Paslaugų gavėjai noriai įsitraukė į suolų gamybos dirbtuves, į aplinkos gražinimo akcijas.	Teikiamos bendrosios socialinės paslaugos. Bendrųjų socialinių paslaugų metu suteikiama reikiama informacija, analizuojamos asmens (šeimos) problemos, ieškoma veiksmingų jų sprendimo būdų. Krizių centras tęsė dalyvavimą iniciatyvoje prieš smurtą „KAUKĖ-19“ (prisijungė 2020-11-05), tęsė dalyvavimą K. Gutausko paramos fondo projekte, kurio metu atrinkti paslaugų gavėjai galėjo gauti nemokamą odontologinį gydymą.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	- ***abi įstaigos organizuoja daug bendruomeninių veiklų;*** - ***įgyvendinta: organizuojami bendruomenės susirinkimai (ne rečiau kaip 1 kartą per ketvirtį), kuriuose taikomas nedominuojantis socialinio darbo metodas. Bendruomenės susirinkimuose paslaugų gavėjai aptaria einamuosius reikalus, organizuoja arba prisijungia prie veiklų, prisidedančių prie bendruomenės sutelktumo, aplinkos gražinimo / švarinimo, priima sprendimus tęsti dalyvavimą įvairiose bendruomeninėse iniciatyvose.***	
Personalas	Personalo kvalifikacija atitinka Socialinių paslaugų įstatymo keliamus reikalavimus. Personalo kvalifikacija tobulinama pagal planą, įvertinus darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį. Metų eigoje darbuotojai teikia siūlymus dėl veiklų vykdymo ir pageidaujamų mokymų. Kasmet atliekamas darbuotojų veiklos užduočių vertinimas (planas), nusimatomos naujos užduotys, siektini rezultatai. Įstaigoje organizuojamos darbuotojų intervizijos, mokymai. Vyksta darbuotojų neformalios išvykos, profesinės šventės. Taip pat vyko supervizijos.	Vilniaus miesto krizių centro darbuotojų mokymų planas sudaromas atsižvelgiant į darbuotojų norimų kompetencijų tobulinimą. Planas peržiūrimas mažiausiai kartą per metus. Pagrindiniai 2022 m. Krizių centro numatyti profesinės kompetencijos tobulinimo uždaviniai tai darbuotojų skatinimas ugdyti profesines kompetencijas ir jas tobulinti, siekiant efektyvių darbo rezultatų, darbuotojų atsakomybės didinimas už darbo rezultatus, skatinimas domėtis ir diegti socialinio darbo

		naujoves bei kūrybiškai, sėkmingai dirbti, sprendžiant visuomenėje kylančias socialines problemas.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai	- ***personalo veiklos organizavimas vyksta, taikant panašius darbo metodus.***	
Orientacija į asmenį	„Vilko pėdos“ namuose teikiamos bendrosios socialinės ir socialines priežiūros socialinę atskirtį patiriantiems asmenims paslaugos: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, transporto organizavimo, socialines-kultūrines, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas, laikino apgyvendinimo ir apnakvindinimo, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo. Individualiai su socialinių paslaugų gavėjais sudaromi darbo planai, keliami tikslai, uždaviniai, kurių pagalba siekiami pokyčiai. Didelis dėmesys skiriamas paslaugų gavėjų poreikiams. Planai reguliariai peržiūrimi, esant poreikiui koreguojami.	Vilniaus miesto krizių centre socialinės priežiūros – intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos, laikino apnakvindinimo paslaugos, socialinės priežiūros paslaugos dėl patirto smurto, prievartos, neturintiems gyvenamosios vietos, patiriantiems socialinę riziką, patiriantiems finansinių sunkumų (įsiskolinimai), dėl laikinosios priežiūros skyrimo ar kitų priežasčių. Teikiama psichosocialinės pagalbos paslauga, socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos. Su paslaugų gavėjais yra sudaromi Individualios socialinės priežiūros planai, kurie nuolat peržiūrimas ir vertinamas.
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	Vykdomas nuolatinis tikrinimas dėl AIDS/ŽIV, TBC ir hepatito, 5pareigojant paslaugų gavėjus periodiškai pristatyti sveikatos pažymas iš atitinkamų medicinos specialistų. Vykdomi prevenciniai užsiėmimai sveikatos priežiūros klausimais. Paslaugų gavėjai gali naudotis skalbimo mašinomis. Vykdomas ir periodinis darbuotojų sveikatos tikrinimas medicinos įstaigose. 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, tvarka kambariuose ir bendro naudojimo patalpose. Pagal poreikį, asmens higienos įgūdžiai yra ugdomi individualiai. Keičiama patalynė, naudojamos skalbimo mašinos. Įrengta drabužinė (labdara drabužiais).	Paslaugų gavėjui suteikiamas gyvenamasis plotas bei šalia gyvenamojo kambario įrengta asmeninės higienos patalpa. Įrengtoje savitarnos skalbykloje paslaugų gavėjai gali naudotis skalbimo ir lyginimo prietaisais su centro darbuotojų priežiūra (pagalba). 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.***	