BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VILNIAUS „VILKO PĖDOS“ NAMŲ 2023 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.

2023 m. dėl apgyvendinimo paslaugos suteikimo prašymus - paraiškas užpildė 558 asmenų: 262 prašymai apgyvendinimo paslaugas gauti Įstaigoje (96 asmenys) ar Vilniaus Arkivyskupijos Caritas laikinuose namuose (toliau – Caritas laikinieji namai) (164 asmenys) pateikti pirmą kartą, 298 prašymai pateikti dėl paslaugų sutarties termino pratęsimo.

Lyginant 2022 m. ir 2023 m. prašymų - paraiškų duomenis pastebėta, kad 2023 m. 7 proc. padidėjo asmenų norinčių gauti apgyvendinimo paslaugas. Taip pat 6,5 proc. daugiau pateikta prašymų dėl paslaugų sutarties termino pratęsimo.

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.	2021	88 (iš jų 24 mot.)	37,0%	86 (iš jų 20 mot.)	37,0%	61 (iš jų 21) mot.)	26,0%	235
2.	2022	109 (iš jų 24 mot.)	46,0%	62 (iš jų 17 mot.)	26,0%	67 (iš jų 26) mot.)	28,0%	238
3.	2023	110 (iš jų 15 mot.)	46,0%	67 (iš jų 15 mot.)	28,0%	62 (iš jų 21) mot.)	26,0%	239

Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2023 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius, kurie naudojasi apgyvendinimo paslaugomis nesikeičia. Įstaigos paslaugomis naudojasi asmenys, kuriems trūksta socialinių įgūdžių, motyvacijos dirbti, todėl dėl mažų pajamų negali išsinuomoti būsto. 2023 m. 2 proc. sumažėjo pensinio amžiaus paslaugų gavėjų skaičius, tačiau 2 proc. padidėjo negalią turinčių 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, intelekto ar psichosocialinę negalią, todėl darbas su tokiais paslaugų gavėjais reikalauja daug žmogiškųjų išteklių. Negalią turintys 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. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal grupes ir amžių parodytas 2 lentelėje.

2 lentelė

Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal grupes ir amžių

Rodiklio pavadinimas	Amžiaus grupės, metais 2022 m.					Amžiaus grupės, metais 2023m.				
	18–29	30–59	60–64	65–84	85 ir vyresni	**18–29**	**30–59**	**60–64**	**65–84**	**85 ir vyresni**
Suaugę (darbingo amžiaus) asmenys su negalia	4	37	21			3	49	15		
iš jų moterys	1	8	8			1	9	5		
Senyvo (pensinio) amžiaus asmenys			11	56				1	61	
iš jų moterys			6	20				1	20	
Socialinės rizikos asmenys	6	74	29			11	79	20		
iš jų moterys	1	11	4			2	9	4		

Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal priežastys ir trukmę parodyta 3 lentelėje.

3 lentelė

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)*						

Apgyvendinimo priežastys ir trukmė

2023 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.)		239	51	23	40	31	145
iš jų	asmenys, grįžę iš laisvės atėmimo	17	4	3	6	4	4
	asmenys, patyrę smurtą šeimoje						
	nepilnamečės motinos iš probleminių						
	našlaičiai, neturintys būsto						
	nukentėjusieji nuo stichinių nelaimių						
	nukentėjusieji nuo prekybos						
	atvykusieji iš socialinės bei	14	2	2		4	8
	grįžusieji ar deportuotieji iš užsienio	4	1		1		3
	prieglobsti gavę užsieniečiai	2				1	1
	asmenys, neturintys būsto	202	44	18	29	26	129
	apgyvendintieji dėl kitų priežasčių *(nurodykite)*						

Palyginus 2022 m. ir 2023 m. rezultatus matyti, kad padidėjo paslaugų gavėjų skaičius, kurie paslaugomis naudojosi mažiau nei 1 mėnesį. Tam galėjo turėti įtakos, kad paslaugų gavėjams sudėtinga prisitaikyti prie naujų reikalavimų, nes jie skiriasi nuo jų įprastos kasdieninės patirties arba jie galėjo norėti laisvės ir nepriklausomumo. Paslaugų gavėjų, kurie paslaugomis naudojosi ilgiau nei 6 mėn., skaičius nesikeitė.

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.	2021	18231	285	57	55	39,3	20
2.	2022	20314	335	56	69	37,3	13
3.	2023	21110	411	62	65	31,0	20

Padalinyje „Prie užtvankos“ laikino apnakvindinimo paslaugų buvo suteikta 21110. Šia paslauga pasinaudojo 411 asmenų. 2023 m. neįgalią turinčių ir pensinio amžiaus asmenų sudarė 31 proc. Iš pateiktų duomenų matyti, kad padaugėjo asmenų, kurie naudojosi apnakvindinimo paslauga. 2022 m. paslaugomis pasinaudojo 335 asmenys, o 2023 m. – 411 asmenų. Tam turėjo įtakos po rekonstrukcijos sudarytos orios, lūkesčius atitinkančios gyvenimo sąlygos, kurios padeda paslaugų gavėjams integruotis į aplinką ir bendruomenę. Įsigalinęs paslaugų gavėjas supranta savo teises ir pareigas, drąsiau naviguoja darbo rinkoje, siekia savo gyvenimo kokybės pokyčio.

Laikino apnakvindinimo paslaugų gavėjai gauna socialinio darbuotojo konsultacijas, kurių metu yra sudaromas individualus veiklos planas, formuojamos paslaugų gavėjų bylos pagal metodinius nurodymus. Individualios priežiūros darbuotojai teikia informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas, organizuoja maisto davinių išdavimą, asmens higienos paslaugas pagal poreikį, teikia pagalbą palydint asmenis į įvairias socialines įstaigas ir kt.

Nuo 2023 m. liepos 1 d. įsigaliojus Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymo redakcijai, įstaigoje pradėtos teikti apnakvindinimo paslaugos, asmenims, kuriems skirtas apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje orderis. Nuo 2023 m. liepos 1 d. iki 2023 m. gruodžio 31 d. laikino apnakvindinimo paslauga pasinaudojo 10 asmenų. Iki 15 naktų apnakvindinimui asmenys su orderiu buvo pristatomi policijos pareigūnų arba atvykdavo savarankiškai. Šiems asmenims buvo suteikta 82 laikino apnakvindinimo paslaugų. Kai kurie asmenys su savimi neturėjo asmens dokumento, jiems skirto orderio, būtiniausių gydytojo išrašytų vaistų, pragyvenimo šaltinio, pakaitinių drabužių, asmens higienos priemonių 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
2021	9451	3419	426	4192	1414	8519	932	6349	67,18
2022	10856	2685	324	6492	1355	9704	1152	8447	77,81
2023	10227	2694	273	5804	1456	9462	755	7788	76,15

Palyginus 2022 m. bei 2023 m. duomenis, matyti, kad 15,6 proc. sumažėjo asmenų pristatytų Greitosios medicininės pagalbos darbuotojų. Tai gali būti susiję su tuo, kad ir GMP darbuotojai negali nustatyti ar neblaiviam asmeniui reikalinga medicininė pagalba, todėl jie vežami į ligoninės priėmimo skyrių. 2023 m. 7 proc. padidėjo ,,Socialinės tarnybos“ pristatytų asmenų skaičius. Galima teigti, kad asmenys daugiau pasitiki ,,Socialinės tarnybos“ darbuotojais.

Nuo 2023 m. liepos 1 d. iki 2023 m. gruodžio 31 d. laikino apnakvindinimo paslauga, buvo suteikta 109 neblaiviems asmenims, kuriems skirtas apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje orderis.

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. 2023 m. ,,Socialinės tarnybos“ darbuotojų suteiktos 1805 paslaugos (paslaugų gavėjų skaičius 1348). Palyginus 2022 m. (156 asmenų) su 2023 m. (105 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: 2022 m. buvo 1011 iškvietimų, 2023 m. – 1033 iškvietimai. 2023 m.

sumažėjo agresyvių arba atsisakiusiu vykti su „Socialinės tarnybos“ darbuotojais, asmenų (106 asmenys) 2022 m. - 149 asmenys.

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 2023 m. vykdytos užimtumo veiklos (žr. 6 lentelę).

6 lentelė

Vykdytos užimtumo veiklos

Eil. Nr.	Užsiėmimo pavadinimas	Trumpas aprašymas	Data
1.	Sausio 13 – osios paminėjimas.	Renginio metu vyko pokalbis apie Sausio 13-osios svarbą mūsų valstybei. Paslaugų gavėjai pasidalino savo mintimis, išgyvenimais. Tai pat paslaugų gavėjai gamino gėles, kurių spalvos buvo Lietuvos trispalvės ir Ukrainos vėliavos, bei karpė neužmirštuoles.	2023-01-11
	Pilietiškumo, savo šalies praeities domėjimosi skatinimas.	Sausio 13-osios rytą paslaugų gavėjai padėjo ant palangių savo gamybos gėles bei uždegė žvakutes, taip paminėdami sausio 13-osios įvykius. Tyloje pagerbti Lietuvos laisvės gynėjai. Paslaugų gavėjai dalinosi mintimis, išgyvenimais bei savo atsiminimais apie sausio 13-ąją.	2023-01-13
2.	Savanorių susitikimas su paslaugų gavėjais	Savanoriai susitiko su paslaugų gavėjais, aptarė iškilusias problemas, kartu ieškojo problemų sprendimo būdų.	2023-01-24 2023-01-27
3.	Renginys „Žmogaus darna su aplinka“.	Renginio metu paslaugų gavėjams parodyti 2 dokumentiniai filmai, akcentuota, kaip svarbu mylėti ir rūpintis gamta, nepalikti šiukšlių, taupyti energetinius resursus ir rūpintis sveikata.	2023-01-31
4.	Vasario 16-osios paminėjimas	Naudojantis vizualine medžiaga paslaugų gavėjams papasakota apie Vasario 16-osios ištakas, pristatyta renginių, kurie vyks Vilniaus mieste, programa, skaityti Lietuvos autorių eilėraščiai. Renginio metu vyko viktorina, paslaugų gavėjai galėjo pasitikrinti savo žinias, padiskutuoti.	2023-02-15
5.	Užsiėmimas „Kas yra smulkioji motorika?“.	Parodytas trumpas video kaip galima lavinti smulkiąją motoriką. Pristatymo pabaigoje vyko trumpas aptarimas (refleksijos).	2023-02-02
6.	Kovo 11-osios paminėjimas.	Lietuvos Nepriklausomybės atkūrimo dienos išvakarėse, įvyko Kovo 11-osios dienos minėjimas. Pasiskirsčius komandomis, pravesta viktorina, kurios metu paslaugų gavėjai pasitikrino savo istorines žinias apie Lietuvą.	2023-03-10
7.	Paslaugų gavėjų darbinis ugdymas gaminant	Panaudojant antrines žaliavas (audinių atraižos, netinkamos naudojimui stiklinės, popierinės servetėlės, laikraščiai bei kt.) buvo gaminamos dovanos (vazelės, medžiaginės servetėlės, gėlės ir pan.) miestiečiams.	2023-03-17 2023-05-18 2023-05-22 2023-05-25

	dovanėles miestiečiams		
8.	Edukaciniai užsiėmimai Valdovų rūmuose.	Paslaugų gavėjai lankėsi Nacionaliniame muziejuje DK Valdovų rūmuose, kuriuose apžvelgė dvi parodas: „ Lvivas sveikina Vilnių. Europos tarybos šedevrai iš Lvivo nacionalinės Boryso Voznyckio dailės galerijos“ ir „Gedimino miesto aušra. Seniausias Vilniaus medinis pastatas ir unikaliausi jo radiniai“.	2023-03-28 2023-11-14
9.	Šv.Velykų paminėjimo šventiniai užsiėmimai	Šv. Velykoms buvo organizuotas užsiėmimas, kurios metu vyko kiaušinių marginimas dekupažo technika. Įstaigoje buvo surengta paroda, kurioje eksponuojamos paslaugų gavėjų gamintos dekoracijos ir margučiai. Padalinio „Prie užtvankos“ paslaugų gavėjus pasveikino Vilniaus Šv. Apaštalų Petro ir Povilo cerkvės klebono Evgenijaus, Charitinos Lietuvaitės seserijos vyresnioji sesuo Liudmila Kalošina ir muzikantai Sergejus ir Tatjana Šankinai.	2023-04-06 2023-04-17
10.	Saviugdos užsiėmimai.	Kryptingas savęs pažinimo procesas, nukreiptas į visapusišką savo asmenybės tobulinimą, siekiant brandos. Pirmasis susitikimas skirtas lūkesčių įsivardinimui ir temų suformulavimui. Išgrynintos 4 temos („Pasidžiaugti, kur aš buvau laimingas“, „Savigrauža ir kitų lūkesčiai man“, „Bendravimas tarp žmonių“, „Meilė sau. Kada pradėjau ją praktikuoti“), kurias pasiūlė kiekvienas grupės narys. Sudėliotas temų eiliškumas. Vyko 5 grupiniai užsiėmimai.	2023 m. I-II ketvirtis
11.	Raštingumo skatinimo užsiėmimai.	Tęsiama socialinės iniciatyvos „Mažoji knygų bibliotekėlė“ veikla. Bendruomenė buvo pakviesta atrasti skaitymo džiaugsmą į atnaujintas ir papildytas knygomis erdves. Į 1, 2, 3 ir 4 aukštų knygų lentynas buvo sudėliotos geradario Žilvino dovanotos knygos. Dalis knygų nuvežta ir į filialą – padalinį „Prie užtvankos“.	2023-04-25 2023-05-24
12.	Aplinkos tvarkymas ir gražinimas.	Įstaigos bendruomenė (darbuotojai ir paslaugų gavėjai) genėjo krūmus, šlavė, grėbė lapus, sodino gėles. Padalinio „Prie užtvankos“ paslaugų gavėjai ir darbuotojai tvarkė Rokantiškių užtvanka ir jos prieigas.	2023-05-25 2023-06-09 2023-04-25 2023-09-20
13.	Tvarios gamybos veikla.	Panaudojus antrines žaliavas (susmulkintas popierius, seni laikraščiai, suplėšytų knygų lapai), kurti padėkos atvirukai.	2023-06-13 2023-06-22 2023-06-28 2023-06-29 2023-08-16 2023-09-21 2023-09-28 2023-10-20
14.	Bendruomenės susirinkimai.	Su paslaugų gavėjais aptarti jiems rūpimi klausimai, išklausytos problemos, ieškoma jų sprendimo būdų, atsižvelgiant į išsakytų problemų turinį, vykdytos paslaugų gavėjų apklausos.	2023-05-04 2023-06-02 2023-07-10 2023-08-04 2023-09-06 2023-10-09

			2023-11-09 2023-12-13
15.	Savanorystė gyvūnų prieglaudoje.	Paslaugų gavėjai vyko į Tautmilės prieglaudėlę ir vedžiojo šuniukus.	2023-06-28 2023-08-23
16.	Karaliaus Mindaugo karūnavimo diena.	Paslaugų dalyviai dalyvavo viktorinoje apie Karalių Mindaugą. Dalinosi savo turimomis žiniomis šią tema bei diskutavo tarpusavyje atsakinėdami į klausimus. Atsakę į klausimus paslaugų gavėjai skaičiavo teisingus atsakymus ir daugiausiai atsakiusiųjų teisingai klausimų gavo prizus.	2023-07-05
17.	Vilkpėdės seniūnijos aplinkos tvarkymas	Paslaugų gavėjai kartu su darbuotojais, bendruomenės pareigūne, policijos savanore bei Vilkpėdės seniūnu švarino aplinką esančią adresu Vilkpėdės g. 14.	2023-10-05
18.	Kapų tvarkymo akcija	Paslaugų gavėjai vyko tvarkyti istorinių Rasų, Karveliškių kapinių (grėbė ir rinko lapus, uždegė žvakeles).	2023-10-24 2023-10-25
19.	Prevencinis renginys „Prekyba žmonėmis“.	Bendruomenės pareigūnė Diana ir VA Carito „Pagalba prekybos žmonėmis ir smurto aukomis“ socialinė darbuotoja Rima pravedė prevenciinį renginį „Prekyba žmonėmis“, kuri kasdieniniame gyvenime dažniausiai vadinama kaip moderni vergovės forma. Prevencinio renginio metu specialistės pristatė vyraujančias prekybos žmonėmis formas, pavojus, apsisaugojimo bei pagalbos būdus, kelios situacijos buvo simuliuotos dalyvaujant paslaugų gavėjams siekiant jiems parodyti, kaip buitinės situacijos gali tapti prekyba žmonėmis auka.	2023-10-26
20.	Prevencinis renginys „Saugus eismas“	Kartu su Antrojo policijos komisariato bendruomenės pareigūne Diana organizuojama „Saugaus eismo“ paskaita, kurios metu paslaugų gavėjams primenama, kad dalyvaujant eisme reikia elgtis atsakingai ir dėmesingai. Paskaitos metu daug dėmesio skirta diskutuojant apie saugumo priemonėms, kurios apsaugo nuo nelaimės kelyje bei primenama, kad segėti atšvaitus būtina. Paslaugų gavėjai aktyviai diskutavo apie kelių eismo taisykles ir dėl pažeidimų įvykstančias nelaimes ir dalinosi savo patirtimi. Renginio pabaigoje paslaugų gavėjams buvo išdalinta 40 atšvaitų.	2023-11-14
21.	Užsiėmimų ciklas „Naratyvinio dialogo kūrimas grupėje“.	Paslaugų gavėjai buvo skatinami išreikšti savo mintis, jausmus, savo patirtis, kuriomis dalinosi grupėje.	2023-03-02 2023-03-03 2023-06-14 2023-06-23 2023-07-14 2023-08-29 2023-10-04 2023-10-25

22.	Paslaugų gavėjų skatinimas domėtis Vilniaus istorija, kultūros pažinimas.	Paslaugų gavėjai dalyvavo Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos pristatytoje internetinėje viktorinoje apie Vilnių. Organizuota išvyka į Lietuvos nacionalinę Martyno Mažvydo biblioteką, aplankyta paroda „XIX a. Vilnius ir jo apylinkės Juozapo Čechavičiaus fotografijose“. Išvyka į Mokytojų namus. Minint 700-ąsias Vilniaus metines, aplankyta paroda „Kintantys Vilniaus veidai“. Išvyka į istorinį Trijų kryžių kalną. Ekskursija – Vilniaus senamiesčio gėlynai. Išvyka į Vilniaus japonišką sodą.	2023-02-23 2023-03-02 2023-04-07 2023-05-31 2023-07-31 2023-09-19
23.	Užsiėmimas „Kaip saugoti asmens duomenys“.	Naujosios Vilnios bendruomenės pareigūnas Justinas Rainis papasakojo paslaugų gavėjams apie asmens duomenų apsaugą, kišenvagystę, sukčiavimą ir korupciją. Paslaugų gavėjai paraginti saugoti bei rūpintis savo asmens dokumentais bei būti budriems.	2023-03-20
24.	Sveikos gyvensenos skatinimas.	Organizuoti susitikimai sveikos gyvensenos tematika „Lėtinės venų ligos“, „Širdies kraujagyslių ligos“, „Sveikas senėjimas“. Organizuotos išvykos į gamtą rinkti vaistažolių, iš kurių paslaugų gavėjai gaminosi arbatą.	2023-03-29 2023-03-30 2023-05-30 2023-06-01 2023-09-19 2023-11-23 2023-06-12 2023-11-09 2023-12-08
25.	„Šv. Kalėdų belaukiant“	Su paslaugų gavėjomis buvo kepami sausainiai Šv. Kalėdų vaišių stalui. Paslaugų gavėjai bei darbuotojai papuošė patalpas, lauke ir vestibiulyje puošė eglutę	2023-12-19 2023-12-04 2023-12-05
26.	Užsiėmimas „Dovanėlių pakavimas“.	Paslaugų gavėjai pakavo savo pagamintas dovanas Įstaigos rėmėjams bei miestiečiams	2023-12-06 2023-12-12

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	
		2022 m.	2023 m.
1.	Susitvarkė asmens tapatybės dokumentus	49	61
2.	Susitvarkė netekto darbingumo pensiją, senatvės ar šalpos pensijai gauti	30	49
3.	Užsiregistravo Užimtumo tarnyboje	122	117
4.	Įsidarbino bei išsilaikė darbo rinkoje ne mažiau kaip 3 mėn.	86	87
6.	Išsinuomojo gyvenamąjį plotą	12	19
7.	Pasinaudojo Vilniečio kortele	85	89
8.	Sutvarkyti dokumentai ilgalaikei socialinei globai gauti:	6	7
	Iš jų skirta:	6	7
9.	Organizuotos transporto paslaugos	739	613
11.	Padėta apsiperkant	548	307
12.	Organizuotos buitinės ir asmens higienos paslaugos	2165	1783

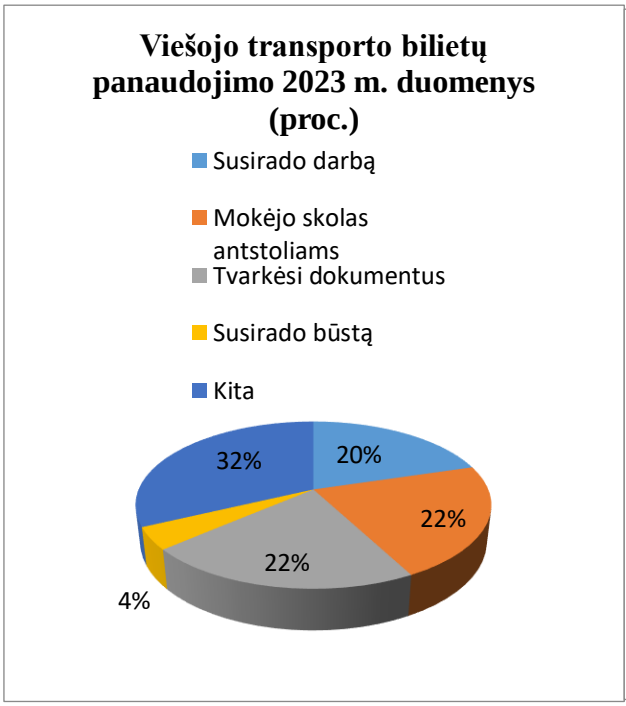
Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. žymiai daugiau buvo suteikta buities ir asmens higienos paslaugų (2165 kartų), 2023 m. -1783 karta. Tam turėjo įtakos po rekonstrukcijos padalinyje ,,Prie užtvankos“, daugiau įrengtų dušo patalpų, galimybė nuolat skalbtis drabužius. 2023 m. apnakvindinimo paslaugomis naudojosi daugiau savarankiškų asmenų, kuriems nereikėjo pagalbos tvarkantis buityje.

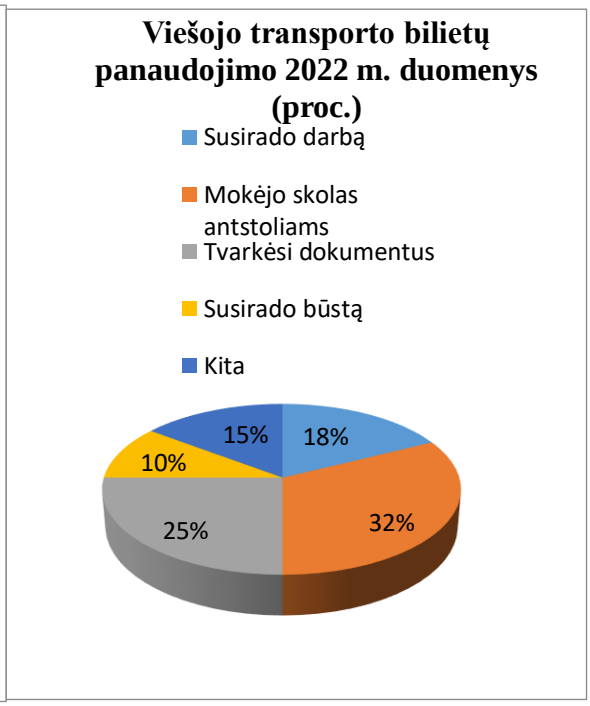
Įstaigai buvo skirta 70 viešojo transporto bilietų. Vadovaujantis Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento direktoriaus 2016-08-17 įsakymu Nr.A15-1441/16(2.14E-SR) patvirtintu Viešojo transporto bilietų skyrimo Nakvynės namuose gyventojams tvarkos aprašu, Vilniaus „Vilko pėdos“ namai perdavė 25 bendra tvarka papildytas Vilniečio korteles perdavimo-priėmimo aktu Vilniaus arkivyskupijos Caritas laikiniesiems namams. 45 Vilniečio kortelės buvo išduodamos Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose tiems paslaugų gavėjams, kurie norėjo keisti savo gyvenimo būdą, dirbo, siekė išlikti darbo rinkoje arba ieškojosi darbo, tvarkėsi asmens dokumentus, lankėsi medicinos įstaigose, Užimtumo tarnyboje ir pan. Paslaugų gavėjai, gavę Vilniečio korteles, užsitikrino savo mobilumą mieste bei pagerino gyvenimo kokybę.

2023 m. Vilniečio kortelėmis pasinaudojo 61 paslaugų gavėjas. 16 Vilniečio kortelių buvo prarasta, jos užblokuotos bei jų vietoje buvo nupirktos naujos kortelės.

Paslaugų gavėjų, kurie naudojosi Vilniečio kortelėmis, pasiekti rezultatai yra pavaizduoti diagramoje. Iš jų:

- 22 proc. mokėjo skolas antstoliams (taip pat ir susimokėjo skolas už pragyvenimą įstaigoje);
- 4 proc. ieškojosi ar susirado būstą;
- 22 proc. tvarkėsi dokumentus;
- 20 proc. susirado darbą (arba išliko darbo rinkoje);
- 32 proc. „kita“: 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.),Vilniaus priklausomybės ligų centre, AA ir AN grupėse.





Vilniečio kortelių skyrimas įstaigos paslaugų gavėjams pasiteisino. Turėdami Vilniečio korteles, jie galėjo pagerinti savo gyvenimo kokybę ir išlaikyti orumo ir žmogiškosios vertės pajautimą, motyvaciją dirbti, padidino jų mobilumo mieste galimybes. Palyginus 2022 m. ir 2023 m. vilniečio kortelių panaudojimo duomenys, žymiai nesikeitė, tačiau daugiau paslaugų gavėjų susirado darbą 2022 m. - 18 proc., 2023 m. – 20 proc.) bei tvarkėsi kitas su socialines problemas (2022 m. -15 proc., 2023 m.- 32 proc.).

2.1.Paslaugų teikimo procesų tobulinimas ir inovacijos:

Eil. Nr.	Priemonės	Įvykdymo terminas	Vertinimo rodiklis
1.	Užtikrintas kokybiškų socialinės priežiūros paslaugų teikimas, taikant EQUASS sistemą.	2023 m. lapkričio mėn.	Apskaičiuoti ir patvirtinti įstaigos socialinės priežiūros paslaugų teikimo rezultatai.

2.	Inicijuotos priemonės įstaigos paslaugų prieinamumo gerinimui.	Iki 2023-12-31	Paruošti ir išdalinti lankstinukai, informuojantys apie įstaigoje teikiamas paslaugas. Inicijuota socialinė iniciatyva „Svečiuose Vilniaus „Vilko pėdos“ namų padalinyje „Prie užtvankos“. Naujosios Vilnios bendruomenė supažindinta su padalinio teikiamomis paslaugomis.
3.	Inicijuotos priemonės, mažinančias visuomenės pasipriešinimą benamystę patiriantiems paslaugų gavėjams	2023-10-09 2023-04-05 2023-05-16 2023-10-20	Susitikimas su Vilniaus universiteto Socialinės politikos katedros lektoriumi Tautvydu Venciumi ir socialinės politikos II kurso studentėmis. Kalbamasi apie benamystės reiškinį, visuomenėje susiformavusias nuostatas. Dalinomės patirtimi bei žingsniais, kuriuos darome, kad keistųsi visuomenės požiūris į benamystę bei socialinę atskirtį patiriančius asmenis. Studentams parodytos įstaigos patalpos. Skaityti pranešimai: 1. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos Vilniaus skyriaus konferencijoje "Skirtumai, kurie daro mus vertingais: kalba Vilniaus kraštas" skaitytas pranešimas "Socialinis darbuotojas: nuo sprendžiančio eksperto link dialogo partnerio". 2. Kauno kolegijoje respublikinėje mokslinėje-praktinėje konferencijoje „Socialinių paslaugų prieinamumas benamystę patiriantiems asmenims“ „Socialinis darbuotojas: nuo sprendžiančio eksperto link dialogo partnerio“. 3. 2023 m. spalio 20 d. Vilniaus kolegijoje tarptautinėje mokslinėje konferencijoje „Socialinis darbas su pažeidžiamų grupių asmenimis“ „Atskirties įveikos mechanizmai“.
4.	Gerintas įstaigos įvaizdžio formavimas.	Visus metus	Pasidalinta gerąją patirtimi viešoje erdvėje (žiniasklaida, socialiniai tinklai). Įstaigos

			tinklapyje ir facebook paskyroje paskelbta 60 publikacijų. Teikta informacija apie Įstaigoje teikiamas paslaugas žiniasklaidai, LRT panoramai.
5.	Skatinta paslaugų gavėjų reintegracija į bendruomenę, stiprinant individualų požiūrį į asmenį.	Iki 2023-12-31	Sudarytų individualių veiklos planų 621.
6.	Ištirta paslaugų gavėjų ir darbuotojų nuomonė apie įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę.	2023 m. rugsėjo - spalio mėn.	Atliktas kiekybinis socialinių paslaugų kokybės tyrimas.
7.	Užtikrintas darbuotojų ir paslaugų gavėjų etikos nuostatų laikymąsi.	Iki 2023-12-31	Etikos nusižengimų ir skundų nebuvo.
8.	Gerintas socialinio darbo procesas keliant darbuotojų kvalifikaciją.	Iki 2023-01-31	Pagal sudarytą kompetencijų tobulinimo planą 99 proc. darbuotojų tobulino savo profesinę kompetenciją ir išklausė 1316 akad. val. mokymų Darbuotojams organizuotos supervizijos ir intervizijos.
9.	Įtraukti paslaugai gavėjai į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą.	Iki 2023-12-31	Vyko 8 paslaugų gavėjų susirinkimai, kuriose dalyvavo iki 13 paslaugų gavėjų.
10.	Tęstas informavimas ir konsultavimas, siekiant motyvuoti paslaugų gavėjus įsidarbinti arba išsilaikyti darbo rinkoje.	Iki 2023-12-31	87 paslaugų gavėjai, įsidarbino ar/ir išsilaikė darbo rinkoje.
11.	Tęstos konsultacijos paslaugų gavėjams finansų valdymo srityje ir tarpininkauta turintiems įsiskolinimų, motyvuojant juos grąžinti skolas, kurias išieško antstoliai.	Visus metus	47 paslaugų gavėjai, mokėjo įsiskolinimus antstoliams 68 proc. paslaugų gavėjų neturėjo įsiskolinimų už suteiktas paslaugas įstaigoje skaičius.
12.	Ugdytas paslaugų gavėjų naudingumas visuomenei ir kurta bendruomenės gerovė.	Visus metus	Bendradarbiauta su seniūnijomis ir sutvarkytos miesto teritorijos. Sutvarkyta miesto istorinių Rasų ir Karveliškių kapinių teritorijos. Dalyvauta „Maisto banko“ stiklainių rinkimo akcijoje.
13.	Organizuota paslaugų gavėjų saviugda, nukreipta į fizinių, psichologinių, dvasinių ir socialinių asmenybės sričių pokytį.	Iki 2023-12-31	6 paslaugų gavėjai dalyvavo saviugdos užsiėmimuose.
14.	Ugdyti paslaugų gavėjų tvaraus vartojimo įgūdžiai, ekologiškas mąstymas.	Iki 2023-12-31	Įvyko 11 užsiėmimų, kurių metu iš antrinių žaliavų buvo gaminamos dovanėlės bei kalėdiniai papuošimai.
15.	Palaikytas paslaugų gavėjų savarankiškumas įtraukiant juos į	Visus metus	Patalpos atitiko higienos normų reikalavimus, įstaigos aplinka

	paslaugų teikimo procesą tvarkant gyvenamąsias patalpas, išorės aplinką.		buvo tvarkinga. Paslaugų gavėjai buvo įtraukti į aplinkos tvarkymą bei gražinimą.
16.	Organizuoti užsiėmimai gerinantis paslaugų gavėjų raštingumą.	Iki 2023-12-31	Įvyko 3 užsiėmimai, kurių metu paslaugų gavėjai buvo skatinami skaityti knygas bei dalinosi mintimis apie perskaitytas knygas. Į knygų lentynas sudėliotos geradario Žilvino dovanotos knygos.
18.	Gerinta paslaugų kokybė įtraukiant savanorius.	Iki 2023-12-31	Į Įstaigos veiklą įsitraukė 3 savanoriai.
19.	Stiprintas bendradarbiavimas tarp įstaigos padalinių, dalijantasi darbo patirtimi.	Visus metus	Su Įstaigos padalinių darbuotojai buvo suorganizuoti 3 susitikimai, kurių metu buvo aptartos problemos bei jų sprendimo būdai. Darbuotojai dalinosi patirtimi bei išklausytais mokymais.
20.	Tęsti prevenciniai susitikimai su bendruomenės pareigūne.	Iki 2023-12-31	„Pagalba prekybos žmonėmis ir smurto aukomis“ ,,Saugaus eismo‘‘ paskaita, kurios metu paslaugų gavėjams primenama, kad dalyvaujant eisme Prevenciniuose renginiuose dalyvavo 23 paslaugų gavėjai.
21.	Sukurta įgalinanti ir ori aplinka paslaugų gavėjams, patiriant kuo didesnį pasitenkinimą savo kasdiene veikla.	Visus metus	„Kūrybinių dirbtuvių“ užsiėmimai vyko 9. Į užsiėmimus įtraukta 45 paslaugų gavėjai.
22.	Vykdyta darbuotojų sveikatos patikra.	Visus metus	Darbuotojai dirba tik periodiškai pasitikrinę sveikatą.(Apsk.F. 048/a)
23.	Stebėta paslaugų gavėjų sveikata bei šviesti sveikos gyvensenos klausimais.	Visus metus	Parengtas sveikatos mokymų planas. Organizuotos paslaugų gavėjų ŽIV patikros. Organizuotos paslaugų gavėjų hepatito patikros. Vykdyta paslaugų gavėjų patikra dėl TBC kontrolės. Paslaugų gavėjai palydėtų į gydymo įstaigas skaičius. 120 paslaugų gavėjų buvo suteikta būtinoji medicinos pagalba.
24.	Vykdyta patalpų higieninė kontrolė.	Visus metus	Užtikrinta saugi, higienos normas atitinkanti aplinka. Patalpos valomos ir dezinfekuojamos laikantis SAM

			rekomendacijų ir kitų teisės aktų saugos duomenų nuorodomis. Periodiškai instruktuotos valytojos apie patalpų valymą, dezinfekciją. Organizuota patalpų dezinfekcija, deratizacija, dezinsekcija.

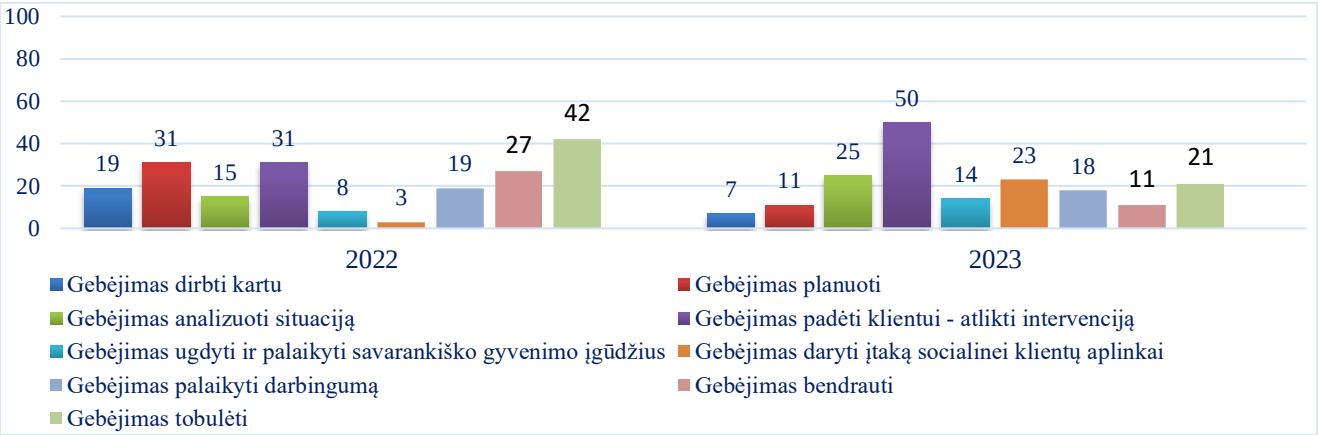
2020 m. Įstaigoje įdiegus EQUASS kokybės sistema. Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę Įstaigoje buvo įgyvendintas darbuotojų ir paslaugų gavėjų įtraukimas. Darbuotojai buvo skatinami ir dalyvavo Įstaigos veiklų ir paslaugų planavime, vertino pasiektus rezultatus, planavo gerinimo priemones, 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

2.3. paslaugų kokybės kontrolės priemonės:

Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę 2023 m. buvo sudarytas apgyvendinimo paslaugų kokybės gerinimo planas pagal EQUASS sistemą bei skaičiuoti rezultatai:

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

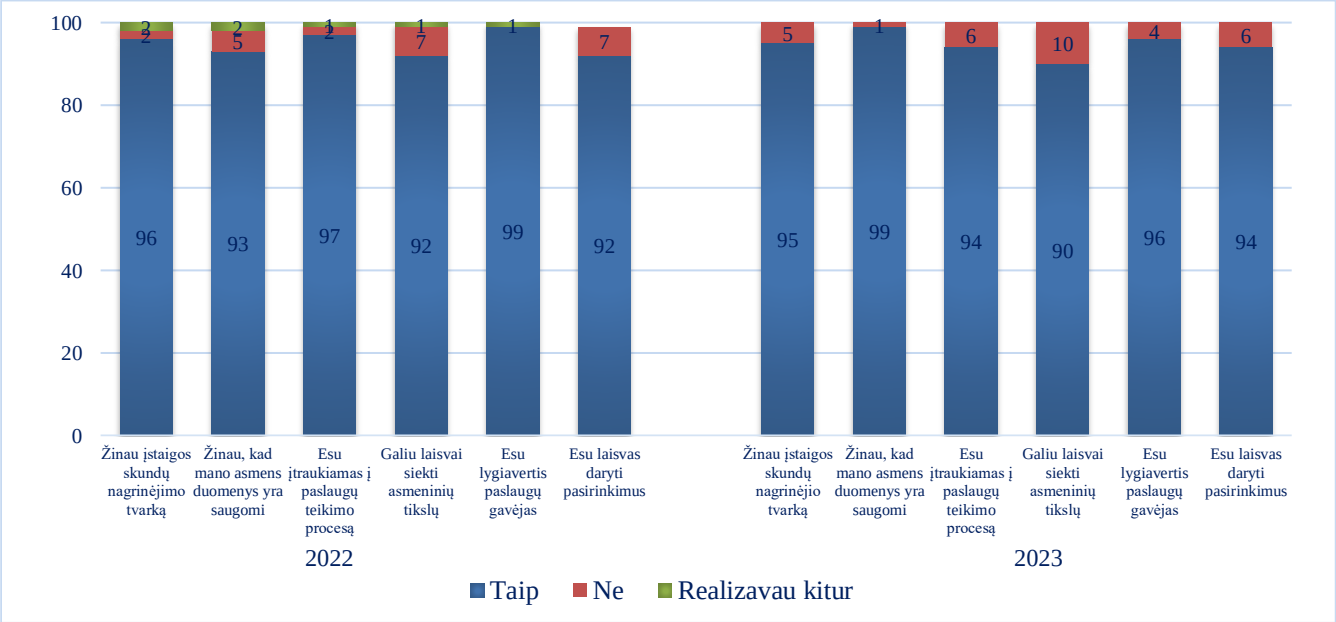
2023 m. sausio mėn. su darbuotojais buvo aptarti nuolatinio mokymosi rezultatai. Darbuotojai įsivertino kompetencijas, naudodami Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento

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.).

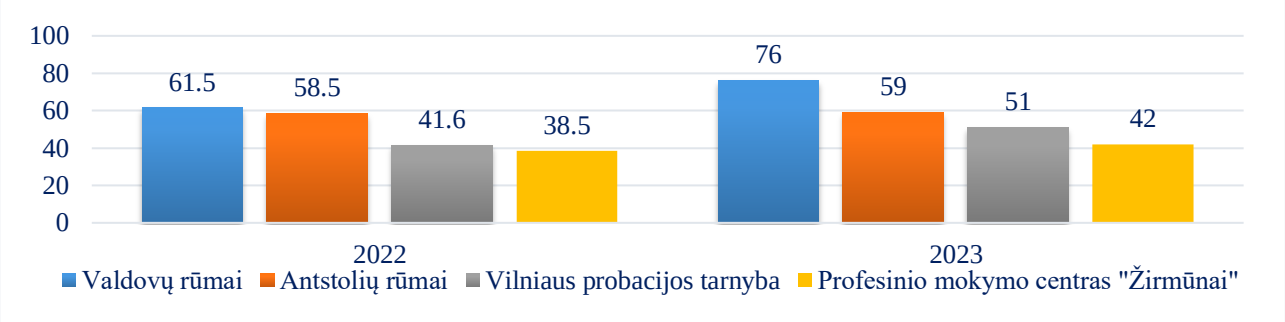
Siekiant tobulinti paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir užtikrinimą kasdieniame darbe, tikslinga:

- 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.*

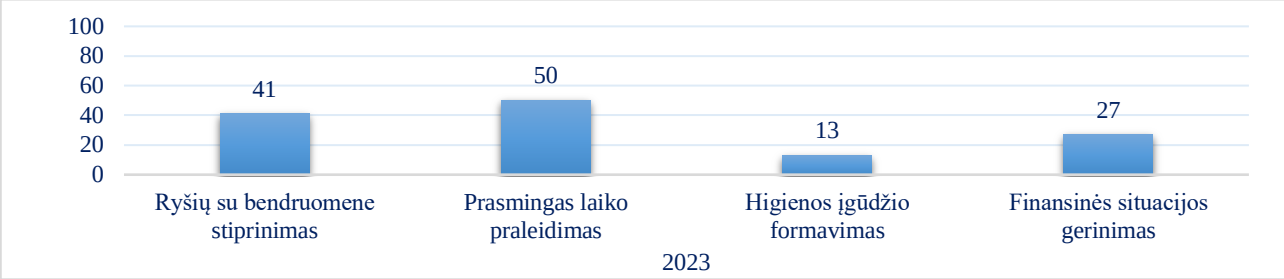
Rodiklis. *Paslaugų gavėjų, apklausoje pareiškusių, kad 2023 m. partnerių suteiktos paslaugos buvo naudingos paslaugų teikimo procesui, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje.*



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

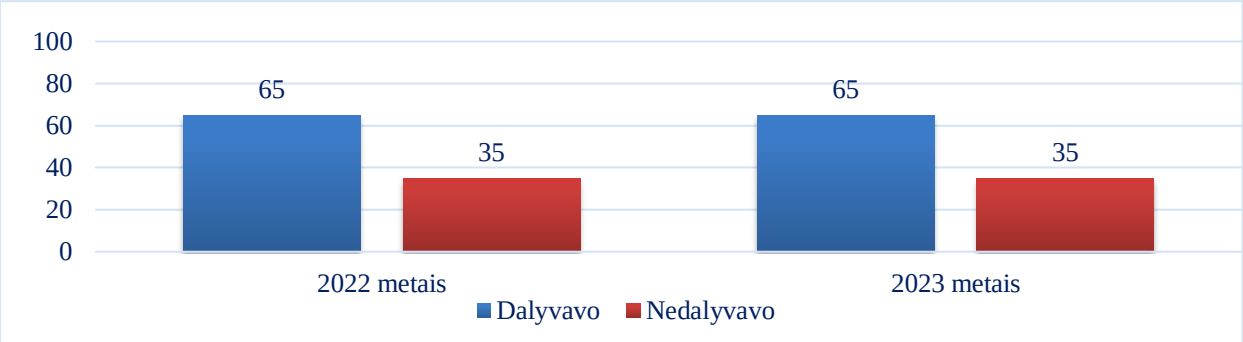
Gauti rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai daugiausiai teigiamai vertina Prasmingas laiko praleidimas (50 proc.) ir Ryšių su bendruomene stiprinimas (41 proc.) . Rezultatai atskleidžia, kad paslaugų gavėjai vertina galimybę nemokamai lankytis muziejuose ir dalyvauti užimtumo veiklose. Kiek mažiau vertino 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.*



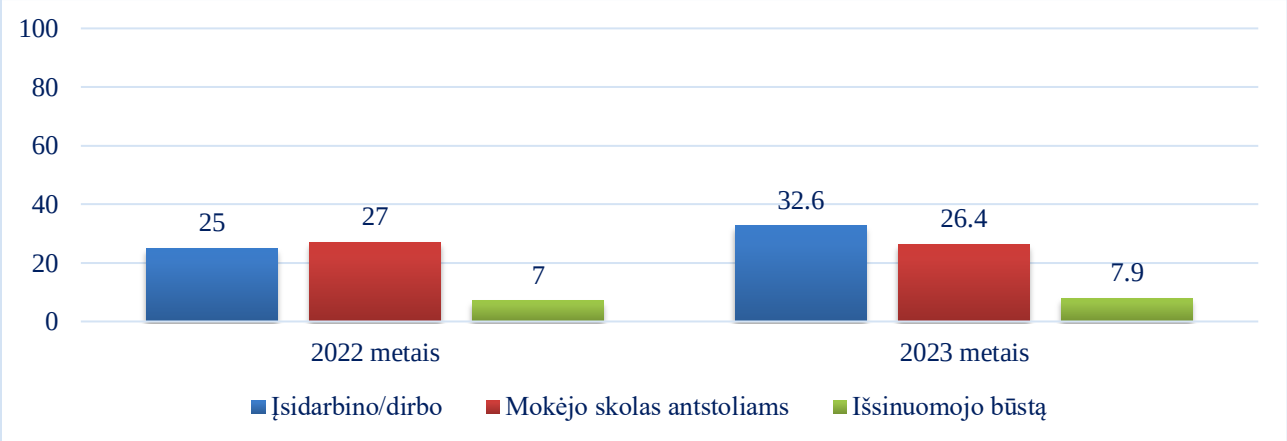
5 diagrama

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. Gerąja 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

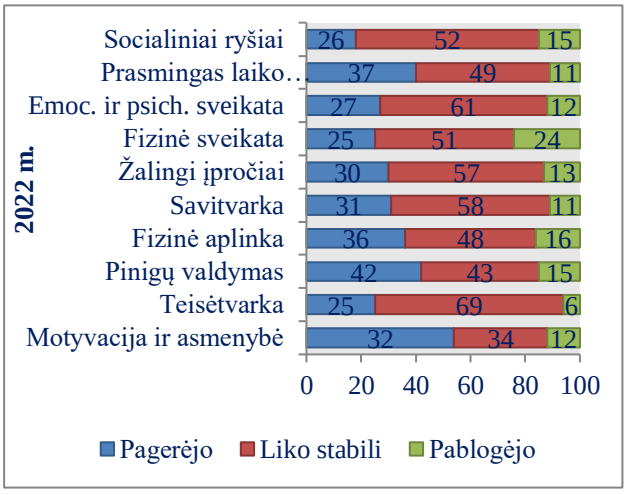
Duomenys apie 2023 m. paslaugų gavėjų gyvenime įvykusius pokyčius (įsidarbino, mokėjo skolas antstoliams, susirado gyvenamąjį būstą), gauti iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos metinę „Pasiektų rezultatų“ suvestinę. Ši suvestinė Įstaigoje yra sudaroma kasmet. 2023 m. Įstaigoje iš 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

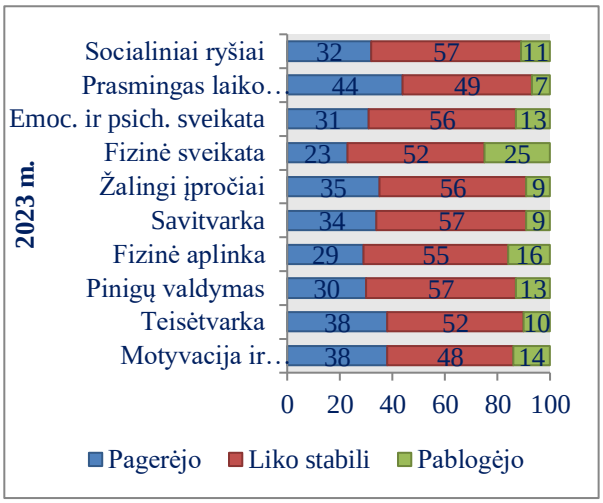
pavyko išsilaikyti darbo rinkoje ilgesnį laiką. Palyginus 2022 m. ir 2023 m. duomenis, matyti, kad įsidarbinusių/dirbusių paslaugų gavėjų procentas padidėjo (nuo 25 proc. iki 32,6 proc.), išsinuomojusių gyvenamąjį plotą procentas padidėjo (nuo 7 proc. iki 7,9 proc.). Antstoliams skolas mokėjo atitinkamai 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

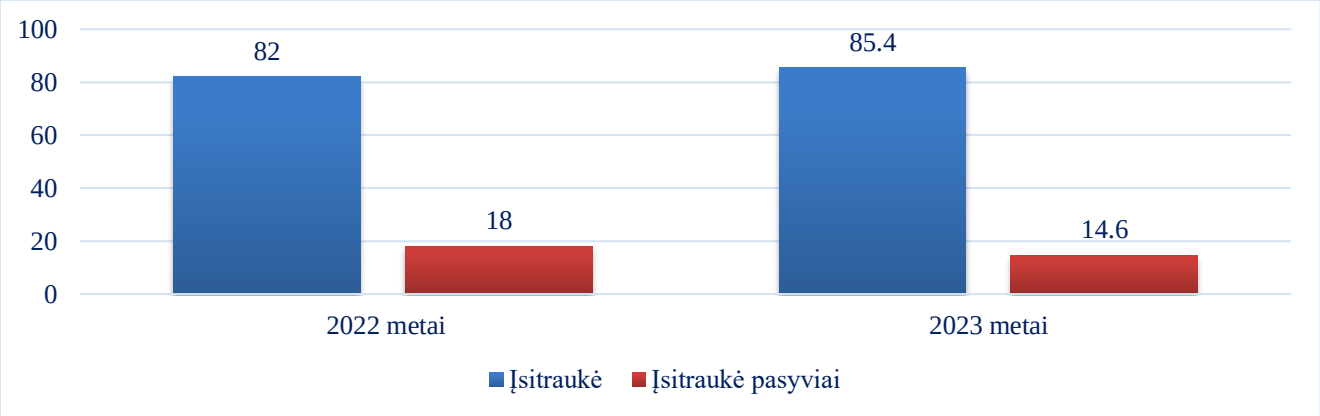
kokybės pagerėjimo rodiklis krito trijose srityse: fizinė sveikata (nuo 25 proc. 2022 m. iki 23 proc. 2023 m), fizinė aplinka (nuo 36 proc. 2022 m. iki 29 proc. 2023 m.) ir pinigų valdymas (nuo 42 proc. 2022 m. iki 30 proc. 2023 m.). Lyginant abiejų metų diagramas matyti, kad vienodas procentas paslaugų 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,

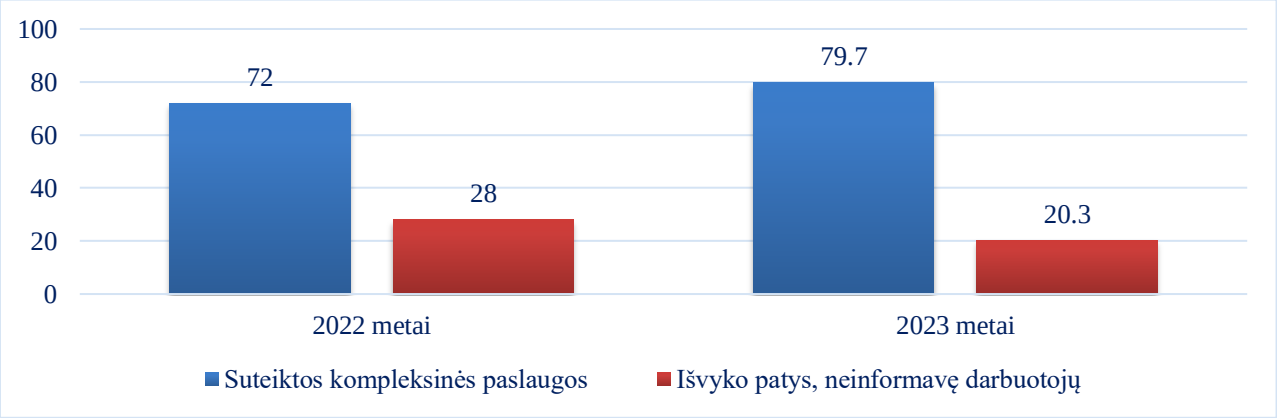
slaugos ligoninėse, reabilitacijose arba išvykdavo ilgesniam laikui asmeniniais reikalais. Palyginus su 2022 m., stebima didėjanti įtraukimo į individualių planų rengimą dinamika.

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.

8. 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.

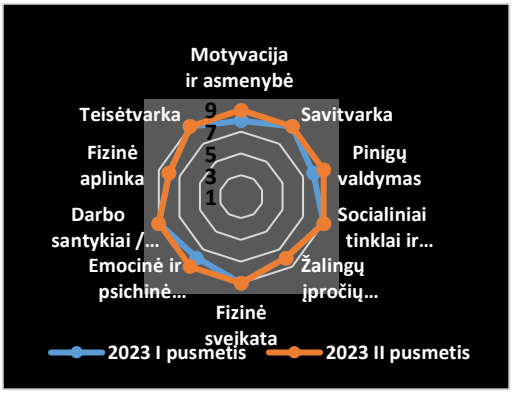
3 paslaugų gavėjas: moteris, amžius – 64 m., dirbanti pensininkė, Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2023 m. gegužės mėn. Keturi rodikliai per 2023 m. pagerėjo: motyvacija ir asmenybė, teisėtvarka, fizinė sveikata bei darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas. Paslaugų gavėjai įsidarbinus, 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.

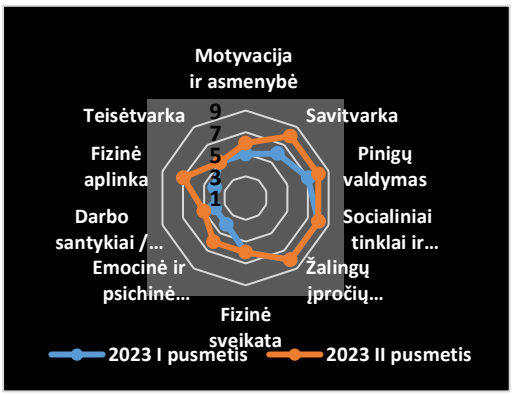
4 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 26 m., jauno amžiaus asmuo, dirbantis. Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose gyvena nuo 2022 m. rugsėjo mėn. Pagerėjimas stebimas septyniose srityse iš dešimties: motyvacija ir asmenybė, savitvarka, pinigų valdymas, socialiniai tinklai ir ryšiai, emocinė ir psichinė sveikata, 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:

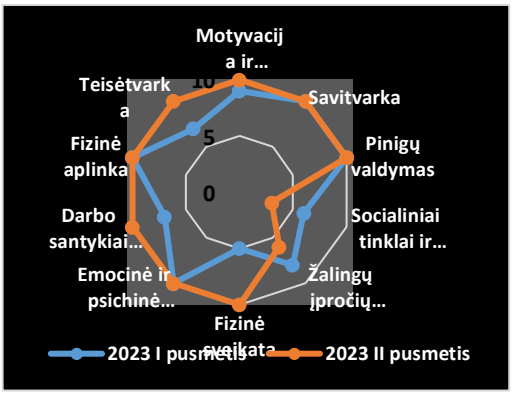
- 2024 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir skatinti grąžinti skolas antstoliams;
- 2024 m. individualių konsultacijų metu siūlyti ieškotis būsto nuomai, kad asmuo galėtų išeiti gyventi savarankiškai.



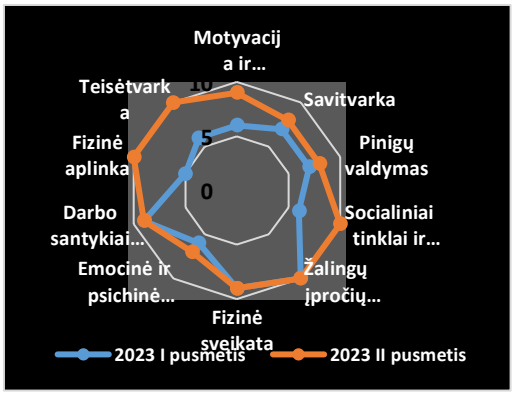
1 paslaugų gavėjas



2 paslaugų gavėjas



3 paslaugų gavėjas

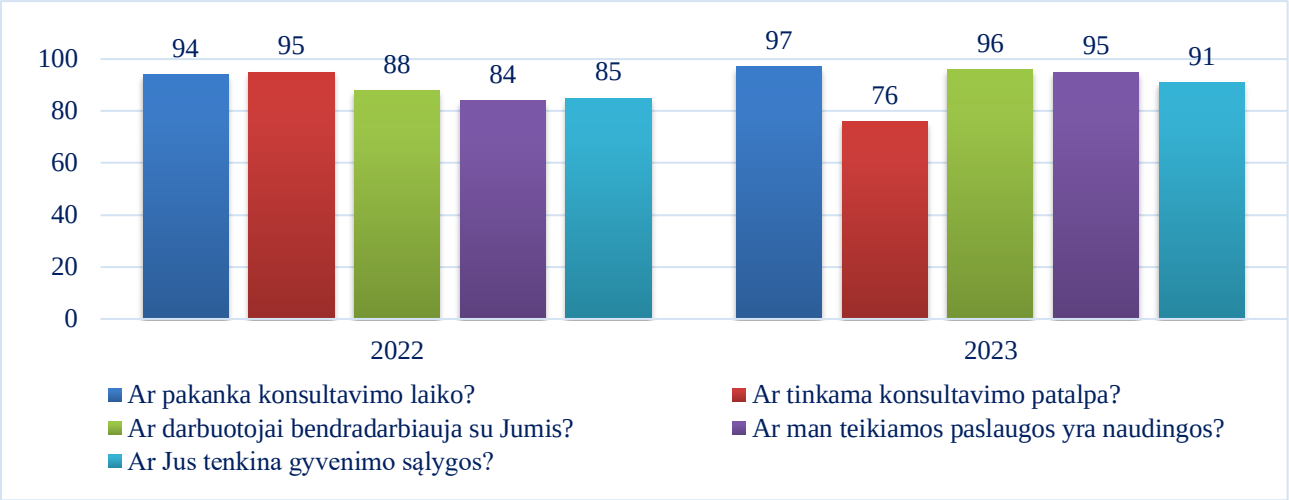


4 paslaugų gavėjas

9. 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.

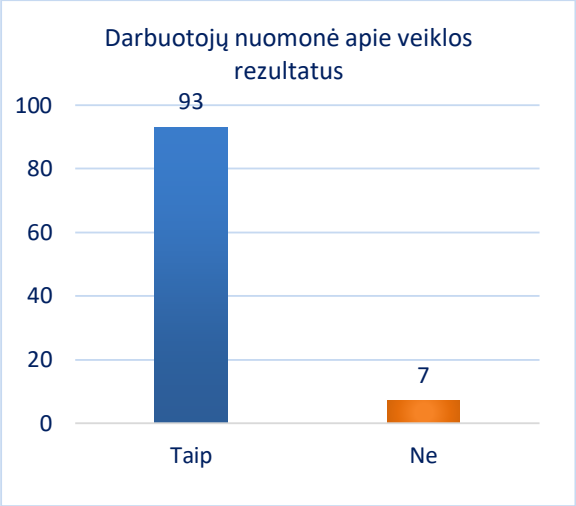
Darbuotojų apklausoje, kas daro įtaką paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis, įvardino pagarbų bendravimą su paslaugų gavėjais, pasitikėjimu grįstais santykiais, veiksmingais problemų sprendimais, bendruomeninės veiklos, gerinama paslaugų gavėjų buitis.

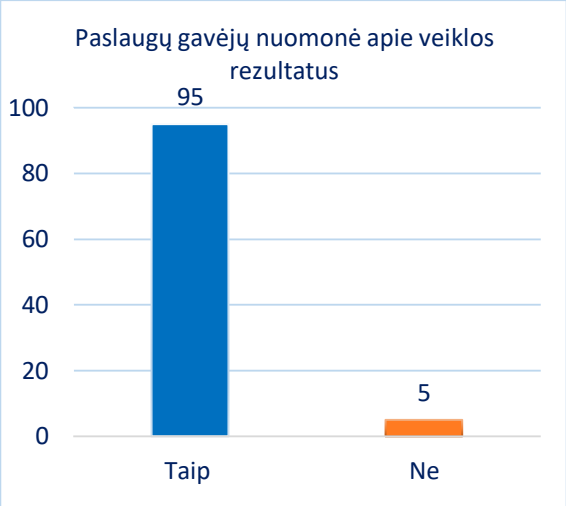
Tikslinga:

- 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.

10. 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.

11. 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	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.

	įsitraukė į suolų gamybos dirbtuves, į aplinkos gražinimo akcijas.	
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 gerąja 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.***	

3. Įstaigos ir žmogiškųjų išteklių valdymas:

3.1. Įstaigos struktūra, valdymo ir darbo organizavimo pokyčiai;

2023 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

2023 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. 4 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:

2023 m. sausio mėn. buvo atliktas 2022 m. darbuotojų veiklos užduočių vertinimas ir parengtos 2023 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. 2023 m. sausio mėn. parengtas ir patvirtintas darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planas 2023 metams. 99 proc. darbuotojų tobulino savo profesinę kompetenciją ir išklausė 1316 akad. val. mokymų. Iki 2023 m. gruodžio 31 d. 18 socialinių darbuotojų bei padalinio vadovų dalyvavo grupinėse supervizijose (20 akad. val.). Iki 2023 m. gruodžio 31 d. socialiniams darbuotojams pravestos 4 vidinės intervizijos. Darbuotojai konsultuoti, ieškant efektyvių problemų sprendimo būdų. Darbuotojai aktyviai dalyvavo nemokamuose mokymuose, organizuotuose Profesinio kompetencijų mokymo centro.

4. Uždaviniai/priemonės įstaigos veiklos organizavimo srityje:

4.1. patalpų priežiūra ir remontas:

- Atliktas savalaikis pastatų ir patalpų einamasis remontas:

- suremontuoti baldai;
- šalinant avarijos padarinius (liūties metu, trūkus lietaus kanalizacijos vamzdžiui, buvo užlietos patalpos), iš pagrindų atliktas administracinių patalpų remontas.

- Atlikta Įstaigos pastatų santechnikos įrangos, vidaus vandentiekio ir nuotekų sistemų priežiūra, jų remontas bei užtikrintas funkcionavimą:

- pašalinti pasitaikę gedimai;
- pirmą metų ketvirtį pakeistos sulaužytos ir neveikiančios dušų galvutės;
- iš pagrindų suremontuotos antro aukšto dušo patalpos.

- Atlikti periodiniai šilumos mazgų ir šildymo sistemų hidrauliniai bandymai:

- laiku atlikti šildymo sistemų ir šilumos mazgų hidrauliniai bandymai;

- Prižiūrėti Įstaigos pastatų šilumos tiekimo įrengimai ir sistemas:

- laiku paruošti pastatai šildymo sezonui;
- laiku pradėtas pastatų šildymas.

- Atlikta periodinė preišgaisrinio inventoriaus ir vidaus gaisrinio vandentiekio patikra:

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

- Atlikta vaizdo stebėjimo, apsauginės ir priešgaisrinės sistemų techninė priežiūrą, palaikytas jų nenutrūkstamas veikimas, operatyviai šalinti gedimai:

- atliktas kasmetinis apsauginės ir priešgaisrinės sistemos profilaktinis patikrinimas.

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

- Periodiškai instruktuoti darbuotojai saugos darbe ir priešgaisrinės saugos klausimais:

- atlikti darbuotojų saugos darbe ir priešgaisrinės saugos periodiniai instruktažai;
- pravestos priešgaisrinės saugos praktinės pratybos imituojant gaisrą, paslaugų gavėjų ir darbuotojų evakuaciją, gaisro gesinimą.

- Organizuota darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimų laikymosi kontrolė:

- paslaugų gavėjai periodiškai informuojami laikytis priešgaisrinės saugos ir elektrosaugos reikalavimų.

- Užtikrintas patalpų sanitarijos, higienos normų ir sveikatos saugos reikalavimų laikymasis:

- patalpų kasdieniam valymui naudotos skirtingiems paviršiams rekomenduojamos priemonės;
- periodiškai dezinfekuotos durų rankenos, kiti liečiami paviršiai.

- Užtikrintas higienos normomis nustatytų pastatų mikroklimato parametrų laikymasis:

- pakeisti pastatų ventiliacinės ir rekuperacinės sistemų filtrai;
- kasdien inicijuotas ir kontroliuotas patalpų vėdinimas.

- Aprūpinti darbuotojai darbo saugos priemonėmis:

- vienkartinės pirštinės, kaukės, respiratoriai, chalatai, veido skydeliai, rankų ir paviršių dezinfekciniu skysčiu.

- Vykdyta įstaigos transporto priemonių tinkamo techninio stovio ir eksploatacijos kontrolė:

- įstaigos transportas eksploatuotas ir prižiūrėtas tinkamai, laiku atlikti periodiniai techniniai aptarnavimai ir būtini transporto remontai.
- transporto priemonės laiku apdraustos privalomuoju civilinių transporto priemonių ir Kasko draudimais.
- laiku atlikta privaloma transporto priemonių techninė apžiūra.

- Parengtas ir patvirtintas viešųjų pirkimų planas bei pateiktas viešųjų pirkimų tarnybai:

- viešieji pirkimai vykdyti per „EcoCost“ sistemą.
- laiku parengta bei paskelbta viešųjų pirkimų ataskaita:

- Atlikta metinė įstaigos turto inventorizacija.
- Atnaujinta video stebėjimo sistema ir papildomai įrengtos video kameros Įstaigos teritorijoje.
- Stiprintas IT priemonių pritaikymas, atnaujinta kompiuterinė technika, programinė įranga.
- Dokumentai talpinti naujai įsigytame įstaigos serveryje.

5. Projektinė veikla:

2023 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 2023 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	2021 m. gauti asignavimai	2021 m. panaudoti asignavimai	2022 m. gauti asignavimai	2022 m. panaudoti asignavimai	2023 m. gauti asignavimai	2023 m. panaudoti asignavimai
01 Savivaldybės biudžeto lėšos	1734,3	1734,3	1646,7	1646,7	1793,6	1793,6
01 Savivaldybės biudžeto lėšos (investicinė programa)	77,6	77,6	-	-	-	-
03 Europos sąjungos lėšos	384,2	384,2	-	-	-	-
20 Savivaldybės biudžeto lėšos (lėšų už teikiamas paslaugas surinkimas ir panaudojimas)	70,5	70,3	71,0	71,0	79,0	79,0
21 Valstybės biudžeto lėšos	19,7	19,7	44,8	44,8	6,1	6,1
28 paramos lėšos	0,5	0,5	0,3	0,3	0,5	0,5
VISO:	2286,8	2286,6	1762,8	1762,8	1879,2	1879,2

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

- Organizuoti susitikimai, kurių metu dalintasi patirtimi 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.

- susitikimas su Vilniaus krikščionių bendruomenės „Biblijos kelias“ atstovu.;

- susitikimas su Naujosios Vilnios bendruomenės pareigūnu Justinu Rainiu, kurio metu aptarta asmens duomenų apsaugą, kišenvagystė, sukčiavimas ir korupciją;

- susitikimas su Naujosios Vilnios seniūnu ir Vilniaus m. savivaldybės tarybos nare Neringa Laurinavičiūte, pristatyta padalinio veikla, socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos svarba, dirbant su rizikos grupės asmenimis.

- 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