PATVIRTINTA
Direktoriaus Edvardo Jablonskio
2025 m. sausio d. Įsakymu Nr. 1.13.V-

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VILNIAUS „VILKO PĖDOS“ NAMŲ 2024 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.

2.1. Paslaugų teikimo rodikliai

2024 m. dėl apgyvendinimo paslaugos skyrimo prašymus – paraiškas užpildė 543 asmenų: 270 prašymai apgyvendinimo paslaugas gauti Įstaigoje (128 asmenys) ar Vilniaus Arkivyskupijos Caritas laikinuose namuose (toliau – Caritas laikinieji namai) (142 asmenys) pateikti pirmą kartą, 273 prašymai pateikti dėl paslaugų sutarties termino pratęsimo.

Lyginant 2023 m. ir 2024 m. prašymų - paraiškų duomenis pastebėta, kad 2024 m. 3 proc. padidėjo asmenų norinčių gauti apgyvendinimo paslaugas.

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	Proc. nuo bendro sk.	Paslaugų gavėjai	Proc. nuo bendro sk.	Senatvės pensijos	Proc. nuo bendro sk.	Iš viso:

		paslaugų gavėjai		patiriantys negalią		amžiaus paslaugų gavėjai		
1.	2022	109 (iš jų 24 mot.)	46,0%	62 (iš jų 17 mot.)	26,0%	67 (iš jų 26) mot.)	28,0%	238
2.	2023	110 (iš jų 15 mot.)	46,0%	67 (iš jų 15 mot.)	28,0%	62 (iš jų 21) mot.)	26,0%	239
3.	2024	117(iš jų 15 mot.)	47,0%	64 (iš jų 11 mot.)	26,0%	68 (iš jų 26 mot.)	27,0%	249

Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2024 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius, kurie naudojasi apgyvendinimo paslaugomis padidėjo. Įstaigos paslaugomis naudojasi asmenys, kuriems trūksta socialinių įgūdžių, motyvacijos dirbti, todėl dėl mažų pajamų negali išsinuomoti būsto. 2024 m. 2 proc. sumažėjo asmenų, patiriančių negalią, tačiau 1 proc. padidėjo senatvės pensijos amžiaus sulaukusių paslaugų gavėjų skaičius. Negalią patiriančių ir senatvės pensijos amžiaus paslaugų gavėjai sudarė 53 proc. visų paslaugų gavėjų skaičiaus. Šie paslaugų gavėjai yra nekonkurencingi darbo rinkoje. Paslaugų gavėjai patiriantys negalią, patiria dvigubą atskirtį: benamystė ir neįgalumas. Paslaugų gavėjų negalios bei senatvės pensijos yra per mažos, todėl neturi galimybės surasti išsinuomoti būstą. Dalis paslaugų gavėjų turi judėjimo, intelekto ar psichosocialinę negalią, todėl darbas su tokiais paslaugų gavėjais reikalauja daug žmogiškųjų išteklių. Negalią patiriantys ir senyvo amžiaus paslaugų gavėjai dažnai neturi galimybės apsigyventi kitur, todėl jiems svarbu dalyvauti įstaigos veikloje, 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.

2 lentelė

Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal grupes ir amžių

Rodiklio pavadinimas	Amžiaus grupės, metais **2023 m.**					Amžiaus grupės, metais **2024 m.**				
	18–29	30–59	60–64	65–84	**Iš viso:**	18–29	30–59	60–64	65–84	**Iš viso:**
Suaugę (darbingo amžiaus)	3	49	15		**67**	1	49	12	2	**64**
iš jų moterys	1	9	5		15		8	3		11
Senyvo (pensinio) amžiaus			1	61	**62**				68	**68**
iš jų moterys			1	20	21				26	26
Socialinės rizikos asmenys	11	79	20		**110**	6	82	28	1	**117**
iš jų moterys	2	9	4		15	1	10	4		15

3 lentelė

Apgyvendinimo priežastys ir trukmė

Rodiklio pavadinimas		2023 m. Iš viso	2023 m. iš jų moterys	2023 m. Iš visų gyventojų pagal apgyvendinimo trukmę: iki 1 mėn.	1–3 mėn.	4–6 mėn.	ilgiau nei 6 mėn.	2024 m. Iš viso	2024 m. iš jų moterys	2024 m. Iš viso 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	**249**	52	19	44	24	162
iš jų	asmenys, grįžę iš laisvės atėmimo vietų	**17**	4	3	6	4	4	**10**	1	2	2	1	5
	asmenys, patyrę smurtą šeimoje												
	nepilnametės motinos iš probleminių šeimų												
	našlaičiai, neturintys būsto												
	nukentėjusieji nuo stichinių nelaimių												
	nukentėjusieji nuo prekybos žmonėmis ir priverstinės												
	atvykusieji iš socialinės bei psichpsichologinės	**14**	2	2		4	8	**8**	1			1	7
	grįžusieji ar deportuotieji iš užsienio šalių	**4**	1		1		3	**6**	1	2		1	3
	prieglobstį gavę užsieniečiai	**2**				1	1						
	asmenys, neturintys būsto	**202**	44	18	29	26	129	**223**	48	15	42	20	146
	apgyvendintieji dėl kitų priežasčių *(skyrybos)*							**2**	1			1	1

Palyginus 2023 m. ir 2024 m. rezultatus matyti, kad didėja paslaugų gavėjų skaičius, kurie paslaugomis naudojosi ilgiau nei 6 mėnesius. Tai sudaro 65 proc. visų paslaugų gavėjų skaičiaus. Paslaugų gavėjams sudėtinga susirasti darbą, gyvenamąjį būstą. Paslaugų gavėjų, kurie paslaugomis naudojosi ilgiau nei 6 mėn., 2024 m. skaičius padidėjo 10,5 proc.

4 lentelė

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

Eil. Nr.	Metai	Užimtų vietų skaičius	Paslaugų gavėjų skaičius	Paslaugų gavėjai patiriančių negalią skaičius	Senatvės pensijos paslaugų gavėjų skaičius	Patiriančių negalią ir senatvės pensijos paslaugų gavėjų proc.	Mirė paslaugų gavėjų
1.	2022	20314	335	56	69	37,3	13
2.	2023	21110	411	62	65	31,0	20
3.	2024	20268	417	65	53	28,3	22

Padalinyje „Prie užtvankos“ laikino apnakvindinimo paslaugų buvo suteikta 20268. Šia paslauga pasinaudojo 417 (iš jų 71 moteris) asmenų. 2024 m. patiriančių negalią ir senatvės pensijos paslaugų gavėjai sudarė 28,3 proc. Nežymiai padaugėjo asmenų, kurie naudojosi apnakvindinimo paslauga. 2023 m. paslaugomis pasinaudojo 411 asmenų, o 2024 m. – 417 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 įstaigas socialinėms ir sveikatos problemoms spręsti.

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. 2024 m. laikino apnakvindinimo paslauga pasinaudojo 16 asmenų. Iki 15 naktų apnakvindinimui asmenys su orderiu buvo pristatomi policijos pareigūnų arba atvykdavo savarankiškai. Šiems asmenims buvo suteikta 83 laikino apnakvindinimo paslaugos.

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
2022	10856	2685	324	6492	1355	9704	1152	8447	77,81
2023	10227	2694	273	5804	1456	9462	755	7788	76,15
2024	9987	2968	253	5453	1313	9272	691	7484	74,94

BĮ Vilniaus „Vilko pėdos“ namų padalinys „Saugūs namai“ teikia laikino apnakvindinimo paslaugą apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotikų ir kitų toksinių medžiagų. Į padalinį asmenys yra pristatomi Greitosios medicinos tarnybos, policijos pareigūnų bei socialinės tarnybos. Taip pat paslaugomis naudojasi asmenys, kurie ateina patys. Jiems teikiama vienos nakties paslauga.

Palyginus 2022 m. bei 2024 m. duomenis, matyti, kad mažėja 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. Iš ligoninės neblaivius asmenys arba asmenys, neturinčius pastovios gyvenamosios vietos į įstaigos padalinius ,,Saugūs namai“ ir ,,Prie užtvankos“ perveža ,,Socialinės tarnybos“ darbuotojai.

2024 metais padalinyje „Saugūs namai“ suteiktos 9987 paslaugos. Iš jų 691 moteriai ir 9272 vyrams. 2024 m. pristatyta 319 asmenų su apsaugos nuo smurto orderiais. Per ataskaitinį laikotarpį pastebėtas paslaugų gavėjų skaičiaus sumažėjimas. Šį pokytį galėjo lemti demografiniai veiksniai, įskaitant paslaugų gavėjų amžių ir sveikatos būklę. Paslaugų gavėjai pasižymi pasyvumu, nesprendžia savo socialinių problemų, kenčia nuo priklausomybės alkoholiui ar susiduria su sveikatos problemų blogėjimu, todėl kyla sunkumai, tokių kaip paslaugų gavėjų motyvacijos trūkumas prisidėti prie problemų sprendimo. Priklausomybė alkoholiui ne tik gilina socialines ir ekonomines problemas, bet ir daro neigiamą poveikį psichologiniam funkcionavimui, kuris reikalingas aktyviam problemų sprendimui.

Padalinyje yra teikiamos apšvarinimo paslaugos. Per ataskaitinius metus viso organizuota 1318 asmens higienos ir priežiūros paslaugų (apšvarinimas, kirpimas). Padalinyje asmenys dažniausia apsišvarina savarankiškai, tais atvejais, kai asmuo turi judėjimo negalią, pagelbėja individualios priežiūros darbuotojai ir bendrosios praktikos slaugytojai. Dušuose nuolat prieinamas skystas muilas. Paslaugų gavėjams suteikiami švarūs drabužiai ir rankšluosčiai. Taip pat, jei sąlygos leidžia, yra skalbiami jų asmeniniai drabužiai. Nuolat bendradarbiaujama su UAB „HUMANA LT“, kuri reguliariai teikia paramą drabužiais. Ši parama padeda aprūpinti paslaugų gavėjus tinkamais sezoniniais drabužiais ir avalyne, prisideda prie jų gerovės bei socialinės integracijos. Gauta parama ne tik palengvina paslaugų teikimą, bet ir mažina socialinę atskirtį, sudarydama galimybę asmenims

gyventi oriau. Šis ilgalaikis bendradarbiavimas yra reikšmingas siekiant efektyviai spręsti su materialiniais resursais susijusias problemas.

Siekiant užtikrinti asmenų higieną ir užkirsti kelią pedikuliozės plitimui, reguliariai atliekama asmenų būklės patikra. Nustačius pedikuliozės atvejus, taikomos šios priemonės: asmenys apkerpami, naudojamos specialios priemonės, tokios kaip gydomieji tepalai, bei užtikrinama, kad asmenys būtų perrengti švariais drabužiais. Šios higienos procedūros padeda ne tik palaikyti asmens švarą, bet ir prisideda prie visos bendruomenės sveikatos apsaugos.

Socialinis darbuotojas padeda asmenims be gyvenamosios vietos susitvarkyti asmens dokumentus, nuolat stebi ar asmenys įtraukti į asmenų, nedeklaravusių gyvenamosios vietos apskaitą Vilniaus miesto savivaldybėje. Padalinio paslaugomis naudojosi 683 asmenys be gyvenamosios vietos. Iš jų 236 asmenys be registracijos. 8 asmenims sutvarkyti dokumentai socialinei pašalpai gauti. Bendradarbiaujant su Respublikiniu priklausomybės centru, reabilitacijai spręsti priklausomybės alkoholiui problemą nukreipti 2 asmenys. 4 asmenys dalyvavo reabilitacijose priklausomiems asmenims nuo alkoholio VŠĮ „Naujas gyvenimas“, VŠĮ „Vilties švyturys“.

Per 2024 m. dėl skolų išieškojimo teismui buvo pateikti 1669 teismo pareiškimai, iš viso registruoti 3545 skolininkai.

„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. 2024 m. „Socialinės tarnybos“ darbuotojų suteiktos 1743 paslaugos (paslaugų gavėjų skaičius 1417). Palyginus 2024 m. (99 asmenų) su 2023 m. (105 asmenys) sumažėjo asmenų, pristatytų į padalinį „Prie užtvankos“. Taip pat sumažėjo asmenų skaičius (2024 m. - 1313, 2023 m. – 1456) pristatytų į padalinį „Saugūs namai“ bei iškvietimų iš gydymo įstaigų skaičius: 2024 m. buvo 787 iškvietimų, 2023 m. – 1033 iškvietimai. 2024 m. padaugėjo agresyvių asmenų arba atsisakiusiu vykti su „Socialinės tarnybos“ darbuotojais (2024 m. -145, 2023 m. - 106 asmenys. (Žr. 6 lentelė ir 1 diagrama).

6 lentelė

„Socialinės tarnybos“ teikiamos paslaugos

Eil. Nr.	**Iškvietimai**	**Suteiktos paslaugos**	**Iš viso:**
1.	Pagal iškvietimą į gydymo įstaigas	Pristatyta į padalinį „Prie užtvankos“	76
		Pristatyta neblaivių asmenų į padalinį „Saugūs namai“	626
		Nuvežta į gydymo įstaigas, pensionus, migracijos ir kt. tarnybas)	5
		Atsisakė vykti arba buvo agresyvūs	80
		Iš viso:	*787*
2.		Pristatyta į padalinį „Prie užtvankos“	20

	Pagal iškvietimą į miesto gatves	Pristatyta neblaivių asmenų į padalinį „Saugūs namai“	626
		Nuvežta į gydymo įstaigas, pensionus, migracijos ir kt. tarnybas)	-
		Atsisakė vykti arba buvo agresyvūs	65
		Iš viso:	*711*
3.	Iš Vilniaus „Vilko pėdos“ namų	Pristatyta į padalinį „Prie užtvankos“	3
		Pristatyta neblaivių asmenų į padalinį „Saugūs namai“	61
		Nuvežta į gydymo įstaigas, pensionus, migracijos ir kt. tarnybas)	180
		Atsisakė vykti arba buvo agresyvūs	-
		Iš viso:	*245*
	Iš viso:	-	**1743**
	Iš viso paslaugų gavėjų:	-	**1417**

1 diagrama

„Socialinės tarnybos“ teikiamų paslaugų palyginimas

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 2024 m. vykdytos sociokultūrinės, ugdymo ir laisvalaikio organizavimo veiklos (žr. 7 lentelę).

7 lentelė

Sociokultūrinės, ugdymo ir laisvalaikio organizavimo veiklos

Eil. Nr.	Užsiėmimo pavadinimas	Pslaugų gavėjų skaičius	Trumpas aprašymas	Data
1.	Sausio 13-osios paminėjimas	33	Pokalbis apie Sausio 13-osios svarbą mūsų valstybei. Paslaugų gavėjai pasidalino savo prisiminimais, išgyvenimais. Pagamintos vėliavėlės žvakidėms. Skelbimų lentose iškabinta Šventinio laikotarpio renginių planas mieste ir jautrus eilėraštis apie Lietuvą. Sausio 12 d. 8 val. ant palangių uždegtos žvakutės.	2024-01-11
2.	Vasario 16-osios minėjimas	17	Prieš renginį buvo gaminama Vasario 16-osios dekoracija. Vasario 15 d. vyko minėjimas, peržiūrėtas istorinis/dokumentinis filmas Lietuvos nepriklausomybės kelias ir surengtas proto mūšis. Skelbimų lentose pakabinta renginių mieste programa.	2024-02-15
3.	Kovo 11 –oji Nepriklausomybės atkūrimo dienos minėjimas	10	Renginio metu buvo rodomas D. Česėkaitės ir A. Sartanavičiaus dokumentinis filmas „Išsaugojome kalbą“, kuriame pasakojama apie sunkų lietuvių kalbos įteisinimo kelią. Po renginio paslaugų gavėjai pasidalino įspūdžiais, sveikino vieni kitus su prasmingu Laisvės pavasariu. Skelbimų lentose iškabinta informacija apie organizuojamus renginius mieste.	2024-03-07
4.	Nacionalinis diktantas	3	Tikslas - skatinti paslaugų gavėjus didžiuotis lietuvių kalba, kalbėti ir rašyti ja taisyklingai. Nacionalinio diktanto rašymas yra gera proga pasitikrinti savo raštingumą bet kuriam žmogui. Paslaugų gavėjai diktantą rašė Vilniaus miesto savivaldybės centrinės bibliotekos Gerosios Vilties filiale.	2024-03-15
5.	Bendruomenės susirinkimas	16	Susirinkimų tikslas – skatinti bendradarbiavimą, pilietiškumą. Susirinkimų metu paslaugų gavėjai aptarė aktualias problemas, išsakė iniciatyvas pasiūlymus, kurie galėtų pagerinti bendruomenės gyvenimo sąlygas.	2024-03-07 2024-03-22 2024-06-04 2024-07-01 2024-09-05 2024-11-25
6.	Šv. Velykoms skirti renginiai	16	Renginių metu buvo dažomi virti kiaušiniai, panaudojant servetėles ir dažus. Margučiais pasidalinta su kitais paslaugų gavėjais.	2024-03-28

			Iš antrinių ir gamtoje rastų medžiagų buvo kuriamas Velykinis medis.	2024-03-29
7.	Pasiruošimas EQUASS išorės auditui.	6	Užsiėmimai su gyventojais, paruošiant juos pokalbiui su EQUASS išorės auditore.	2024-04-08
8.	Akcija „Tvarkingas kiemas“	31	Akcijos tikslas – ugdyti paslaugų gavėjų savitvarką tvarkant aplinką bei puoselėti gamtą. Buvo tvarkoma įstaigos teritorija bei jos prieigos. Prie akcijos prisijungė bendruomenės pareigūnė Diana.	2024-04-19 2024-05-02
9.	Pasiruošimas socialinių paslaugų kokybės tyrimui.	18	Užsiėmimai su gyventojais, siekiant įtraukti juos į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.	2024-05-14
10.	Aplinkos puoselėjimas ir gražinimas	3	Paslaugų gavėjai sodino ir prižiūrėjo gėles ant Įstaigos lauko palangių. Gėles augino ir prižiūrėjo visą vasaros sezoną.	2024-05-16
11.	Paslaugų gavėjų įtraukimas į visuomenines veiklas	13	Tikslas - socialinės atsakomybės ugdymas. Šuniukų vedžiojimas gyvūnų prieglaudoje VŠĮ „Tautmilės globa“. Šuniukus vedžiojo 3 paslaugų gavėjai. Istorinių Rasų kapinių tvarkymas. Suderinus su Rasų ir Karveliškių kapinių administracija, buvo organizuota talka. Dalyviai grėbė ir rinko lapus, o vėliau uždegė žvakutes ant sutvarkytų kapų, taip pagerbdami išėjusiųjų atminimą.	2024-06-14 2024-10-21
12.	Grupiniai užsiėmimai	20	Tikslas – paslaugų gavėjų asmeninis tobulėjimas ir bendradarbiavimas. Grupinių užsiėmimų metu paslaugų gavėjai mokėsi bendrauti, spręsti problemas kartu, ieškoti bendrų sprendimų, kūrė komandos dvasią bei gerino tarpusavio santykius. Grupės dinamika padėjo paslaugų gavėjams jaustis labiau motyvuotiems ir įkvėpė vieni kitus.	2024-09-12 2024-09-19 2024-09-26 2024-10-03 2024-10-08 2024-10-10 2024-10-15 2024-10-29 2024-10-31 2024-11-05 2024-11-13 2024-11-22
13.	Saviugdos užsiėmimai	7	Tikslas – išmokti valdyti savo emocijas, susidoroti su stresu, nerimu ir kitomis neigiamomis emocijomis bei skatinti paslaugų gavėjų vidinę motyvaciją ir pasitikėjimą savimi. Paslaugų gavėjai pasirinko temas: ,,Teigiamas savęs vertinimas,	2024-09-19 2024-09-26 2024-10-03

			savigarba, pasitikėjimas savimi“, „Paslaugų gavėjai – teikiamų socialinių paslaugų ekspertai“. Užsiėmimų metu naudotos trys mokomosios simuliacinės situacijos: reakcija į nesėkmę, požiūris į ateitį, apsisprendimas.	2024-10-10
14.	Pažintinės kultūrinės veiklos:		Veiklų tikslas padėti sukurti socialinius ryšius tarp paslaugų gavėjų, suteikti galimybę bendrauti bei ugdyti socialinius įgūdžius.	
	- išvyka į Valdovų rūmus	11	Nacionalinio muziejus Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės valdovų rūmuose vyko pažintinė ekskursija po ekspozicines sales.	2024-10-01 2024-12-11
	- išvyka į okupacijos ir laisvės kovų muziejų	4	Vyriausias muziejininkas Ričardas Padvaiskas organizavo ekskursiją, kurios metu aplankėme buvusį KGB vidaus kalėjimą, mirties nuosprendžių vykdymo patalpą, šiuolaikines ekspozicijas, supažindinančias su nepriklausomybės praradimu XX a. viduryje, sovietų valdžios represijomis, pasiaukojama ir atkaklia kova dėl nepriklausomybės atgavimo.	2024-02-29
	- išvyka į Medicinos biblioteką	3	Ekskursiją pravedė darbuotoja Beatai Žukienė, kuri supažindino su pastato tapimo biblioteka istorija, parodė senąsias medicinos knygas ir skaitytojų erdves, taip pat parodė išlikusį kino teatrą. Taip pat turėjome išskirtinę galimybę pamatyti bibliotekos rūsyje įkurtą slėptuvę.	2024-03-07
	- išvyka į Panerių memorialą	4	Paslaugų gavėjai susipažino su informacija apie masines žudynes Paneriuose, apie naujausius archeologinius ir geofizikinius tyrimus, apžiūrėjo archyvinių nuotraukų faksimiles, žemėlapius. Memoriale aplankė 9 paminklus čia nužudytiems žydams, lenkams, lietuviams, sovietų karo belaisviams ir romams atminti.	2024-04-23
	- išvyka į Lietuvos teatro, muzikos ir kino	5	Paslaugų gavėjai susipažino su Lietuvos kino aktoriais ir jų pasiekimais.	2024-09-19
	- išvyka į Vilniaus miesto savivaldybės centrinę biblioteką	4	Apžiūrėta Perlės Vaisietaitės tapybos paroda „aš regiu save“ bei Alberto bakučio fotografijos paroda „Gyvenimo spalvos“.	2024-11-25
15.	Užimtumo veikla	2	Gaminti rėmeliai panaudojant antrines žaliavas.	2024-10-11
16.	Informaciniai renginiai:		Tikslas - informuoti paslaugų gavėjus apie paslaugas, pagalbą, teises, didinti sąmoningumą, įtraukti į diskusijas.	

	- paskaita „Saugus eismas suaugusiems‘	21	Vilniaus miesto antrojo policijos komisariato bendruomenės pareigūnė Diana Ponidzelskienė suteikė informaciją kaip reikia elgtis dalyvaujant eisme, kas apsaugo kelyje nuo nelaimių, kad būtina segėti atšvaitus bei ryškias liemenes. Paslaugų gavėjams buvo išdalinta 40 atšvaitų.	2024-10-22
	- filmo apie narkotinių medžiagų vartojimo pasekmes peržiūra	7	Peržiūrėtas filmas „REKVIEM SVAJONEI“ (2000 m.). Filmo peržiūros tikslas - šviesti ir skatinti paslaugų gavėjus kalbėti apie sudėtingus gyvenimo aspektus. Filme niuansuotai vaizduojamas sveikimas nuo priklausomybės ir transformuojanti kelionė blaivybės link. Tai griežtas priminimas apie priklausomybės pavojus ir svarbą ieškoti pagalbos.	2024-03-19
	- paskaita „Kaip motyvuoti save sveikai gyventi“	5	Paslaugų gavėjai įgalinami tinkamai pasirūpinti savo sveikata. Nuolatinis skatinimas ir motyvacija padeda ugdyti paslaugų gavėjų norą rūpintis savo brangiausiu turtu – sveikata.	2024-09-04
	- paskaita „Asmens higienos įgūdžių stiprinimas“	25	Paslaugų gavėjai motyvuojami palaikyti ir rūpintis savo asmens higiena, sveikatos palaikymui ir stiprinimui.	Kartą į ketvirtį
17.	Maskuojamųjų tinklų pynimas	6	Paslaugų gavėjai dalyvavo paramos Ukrainai grupės projekte „Vilniaus vorai“. Savanorių pagalba, paslaugų gavėjai karpė maskuojančias juosteles bei pynė kamufliažinius tinklus.	2024-11-29

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 8 lentelėje.

8 lentelė

Pasiekti rezultatai

Eil. Nr.	Atlikti darbai	Suteikt paslaugų kiekis per metus ų	
		2023 m.	2024 m.
1.	Susitvarkė asmens tapatybės dokumentus	61	52
2.	Susitvarkė netekto darbingumo pensiją, senatvės ar šalpos pensijai gauti	49	49
3.	Užsiregistravo Užimtumo tarnyboje	117	120
4.	Įsidarbino bei išsilaikė darbo rinkoje ne mažiau kaip 3 mėn.	87	71
6.	Išsinuomojo gyvenamąjį plotą	19	28
7.	Mokėjo įsiskolinimus antstoliams	63	43
8.	Registravosi socialinio būsto nuomai	83	91
	Iš jų gavo:	6	4
9.	Sprendė problemas susijusias su priklausomybėmis:	41	34
	Iš jų išvyko į reabilitacijos centrus („Naujas gyvenimas“, „Vilties švyturys“, „Baltijos kelias“)	7	10
10.	Pasinaudojo Vilniečio kortele	89	75
11.	Sutvarkyti dokumentai ilgalaikei socialinei globai ir savarankiško gyvenimo namams gauti:	7	11
	Iš jų skirta:	7	9
12.	Sutvarkyti dokumentai į savarankiško gyvenimo namus	4	3
	Iš jų skirta:	4	3
13.	Organizuotos transporto paslaugos	613	744
14.	Padėta apsiperkant	307	381
15.	Organizuotos buitinės ir asmens higienos paslaugos	1783	1610

Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2024 m. sumažėjo paslaugų gavėjų, kuriems reikėjo pagalbos organizuojant buities ir asmens higienos paslaugas (2023 m. -1783 kartai, 2024 m.-1610 kartų). Tam turėjo įtakos, kad apnakvindinimo paslaugomis naudojosi savarankiškesni asmenys ir patys rūpinosi asmens higiena.

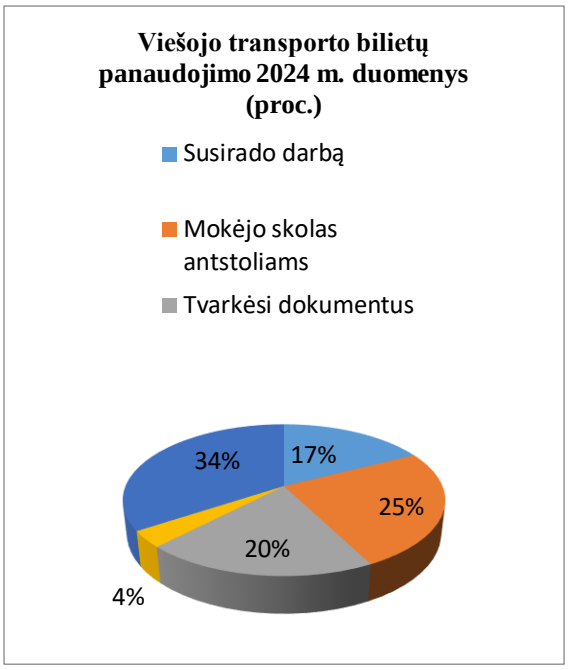
Viešojo transporto bilietų skyrimas Vilniaus „Vilko pėdos“ namų paslaugų gavėjams priemonė, įgyvendinant Socialinės rizikos asmenų, neturinčių nuolatinės gyvenamosios vietos, ir elgetaujančiųjų 2013-2018 metų integracijos ir socialinės pagalbos programą, patvirtintą Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2013 m. liepos 24 d. sprendimu Nr. 1-1390.

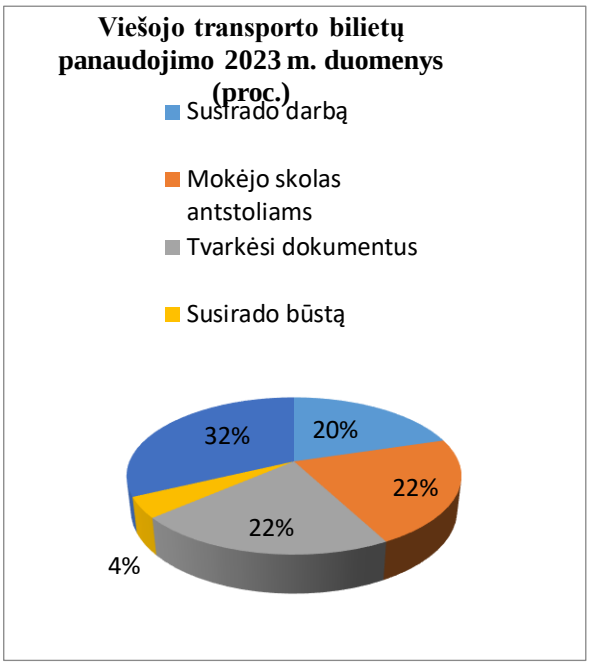
Įstaigai buvo skirta 70 viešojo transporto bilietų. Vadovaujantis Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento direktoriaus 2016-08-17 įsakymu Nr.A15-1441/16(2.14E-SR) patvirtintu Viešojo transporto bilietų skyrimo Nakvynės namuose gyventojams tvarkos aprašu, 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.

2024 m. Vilniečio kortelėmis pasinaudojo 75 paslaugų gavėjai. 17 Vilniečio kortelių paslaugų gavėjai prarado, jos buvo užblokuotos bei jų vietoje nupirktos naujos kortelės.

Pateikiame Vilniečio kortele pasinaudojusių paslaugų gavėjų pasiektų rezultatų analizę, kuri pavaizduota diagramoje. Svarbiausi rezultatai:

- **25 proc.** paslaugų gavėjų sumokėjo skolas antstoliams, įskaitant skolas už pragyvenimą įstaigoje.
- **4 proc.** ieškojosi arba susirado būstą.
- **20 proc.** tvarkėsi asmens dokumentus.
- **17 proc.** ieškojosi arba susirado darbą/ išliko darbo rinkoje.
- **34 proc.,** pažymėti „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.





Šie rodikliai atspindi Vilniečio kortelės teikiamų paslaugų svarbą ir jų poveikį žmonių kasdieniam gyvenimui. 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.

2.1.Paslaugų teikimo procesų tobulinimas ir inovacijos:

Eil. Nr.	**Priemonės**	**Įvykdymo terminas**	**Vertinimo rodiklis**
1.	Sukurtas socialinių paslaugų rizikos valdymo įrankis ir įdiegtas įstaigoje. Identifikuotos ir įvertintos galimos rizikos, apsibrėžti reagavimo į rizikas mechanizmus.	2024 m. birželio mėn.	Identifikuotos ir įvertintos galimos rizikos, apsibrėžti reagavimo į rizikas mechanizmai. Darbuotojai supažindinti su rizikos valdymo metodo taikymu įstaigoje.
2.	Dalyvauta EQUASS socialinių paslaugų kokybės sistemos diegime, siekiant pratęstas Europos socialinių paslaugų kokybės sertifikatas.	2024 m. gegužės mėn. Visus metus	Pratęstas Europos socialinių paslaugų kokybės sertifikatas. Pagerinta paslaugų gavėjų bei darbuotojų fizinė aplinka.
3.	Viešintos Įstaigos socialinės paslaugos, dalintasi gerąja patirtimi.	Visus metus	Tapome gerosios patirties vizitus priimančia įstaiga. Pasidalijome patirtimi su Valakampių socialinių paslaugų namų padalinio Savarankiško gyvenimo namai „Savi namai“ ir Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus bibliotekos darbuotojais.

5.	Peržiūrėti dokumentai ir parengti nauji.	Visus metus	Parengti Įstaigos dokumentai pagal naujus teisės aktus („Darbuotojų darbo apmokėjimo sistema“, „Darbo apmokėjimo sistemos aprašas“, „Darbo tvarkos taisyklės“, pareigybių aprašymai ir kt.).
6.	Gerintas įstaigos įvaizdžio formavimas.	Visus metus 2024 m. liepos mėn. 2024 m. spalio mėn.	Pasidalinta gerąją patirtimi viešoje erdvėje (žiniasklaida, socialiniai tinklai): Susitikimas su LR Seimo nariu Ž. Pavilioniu bei Vilkpėdės seniūnu. Aptarti įstaigos paslaugų gavėjų poreikiai, galimybės bei iššūkiai. 2024 m. spalio mėn. parengtas straipsnis socialinio darbo tema „Pasaulis pro socialinio darbuotojo akinius bei paskelbtas įstaigos internetiniame puslapyje bei FB paskyroje. Dalyvauta pokalbyje www.15min.lt „Nematomi žmonės“ . Minint Tarptautinę benamystės dieną, bendradarbiaujant su Naujosios Vilnios seniūnija, buvo pristatyta įstaigos veikla Naujosios Vilnios bendruomenei, pasidalinta patirtimi apie benamystės iššūkius bei socialinio darbo ypatumus.
7.	Skatinti paslaugų gavėjai reintegruotis į bendruomenę.	Visus metus 2024-07-15 2024-03-27	Sudaryta 188 individualūs veiklos planai su paslaugų gavėjais. Sudaryta bendradarbiavimo sutartis su Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus biblioteka. Numatyta pagal galimybes pritaikyti edukacinius užsiėmimus ir veiklas įstaigos paslaugų gavėjams, vykdyti bibliotekos aptarnavimo erdvėse švietėjišką ir dalykinę pagalbą atskirtį patiriantiems lankytojams, suteikiant jiems aktualią informaciją nakvynės, higienos ir kitais klausimais. Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su VšĮ Verslo ir svetingumo profesinės karjeros centru, suteikiant mokymo įstaigos mokiniams praktinio mokymo vietą įstaigos

		2024-04-09 2024-08-29	patalpose, o mokiniai teiks paslaugų gavėjams kirpėjų paslaugas. Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su Nacionaliniu muziejumi Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės valdovų rūmais**,** užtikrinant, kad paslaugų gavėjai galėtų nemokamai lankytis parodose ir edukaciniuose užsiėmimuose. Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su VšĮ „Artoteka“, organizuoti ir vesti kūrybinius-edukacinius užsiėmimus paslaugų gavėjams. Tęsiamas bendradarbiavimas su Vilniaus miesto antruoju policijos komisariatu, tvarkant aplinką bei rengiant edukacinius užsiėmimus paslaugų gavėjams aktualiais klausimais.
8.	Ištirta paslaugų gavėjų ir darbuotojų nuomonė apie įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę.	2024 m. gegužės mėn.	Atliktas kiekybinis socialinių paslaugų kokybės tyrimas. Teikiamų paslaugų naudingumą labai gerai ir gerai įvertino 94 proc. paslaugų gavėjų.
9.	Gerinti socialinio darbo procesą keliant darbuotojų kvalifikaciją.	2024 m. sausio mėn.	Sudarytas darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planas. Darbuotojai išklausė 1389 val. kvalifikacijos tobulinimo kursų. Darbuotojams organizuotos 6 intervizijos.
10.	Įtraukti paslaugų gavėjai į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą.	Visus metus	Organizuoti 6 susirinkimai su paslaugų gavėjais. Paslaugų planavime, teikime ir vertinime dalyvavo 72 paslaugų gavėjai.
11.	Tęsti informavimą ir konsultavimą, siekiant skatinti paslaugų gavėjus įsidarbinti arba išsilaikyti darbo rinkoje.	Visus metus	Vilniečio kortelėmis pasinaudojo 75 paslaugų gavėjai: 19 paslaugų gavėjų sumokėjo skolas antstoliams, įskaitant skolas už pragyvenimą įstaigoje; 3 - susirado būstą; 15 - tvarkėsi asmens dokumentus; 13 - ieškojosi arba susirado darbą/ išliko darbo rinkoje; 25 - sprendė kitas iškilusias socialines problemas.
12.	Tęsti informavimą, konsultavimą ir tarpininkavimą finansinio raštingumo srityje, skatinant paslaugų gavėjus grąžinti skolas, kurias išieško iš jų antstoliai.	Visus metus	53 paslaugų gavėjai mokėjo ir sumažino įsiskolinimus antstoliams bei už suteiktas paslaugas.

13.	Skatinti paslaugų gavėjus įsitraukti į visuomenei naudingas bendruomenines veiklas.	2024-04-19 2024-05-02	Bendradarbiaujant su seniūnijomis buvo tvarkomoms miesto bei Kairėnų ir Rasų kapinių paskirtos teritorijos.
14.	Organizuoti paslaugų gavėjų grupiniai saviugdos užsiėmimai, nukreipti į fizinių, psichologinių, dvasinių ir socialinių asmenybės sričių pokytį.	2024 m. III-IV ketv.	Grupiniuose saviugdos užsiėmimuose dalyvavo 29 paslaugų gavėjai.
15.	Gerinti paslaugų kokybę, įtraukiant savanorius.	Visus metus	Į Įstaigos veiklą įsitraukė 3 savanoriai.
16.	Stiprinti bendradarbiavimą tarp įstaigos padalinių, dalijantis darbo patirtimi.	Visus metus	Su padalinių darbuotojais suorganizuoti 4 susitikimai, dalintasi gerąją patirtimi, aptartos problemos bei jų sprendimo būdai.
17.	Vykdyta darbuotojų sveikatos patikrą.	Visus metus	Darbuotojai dirbo tik periodiškai pasitikrinę sveikatą (Apsk.F. 048/a)
18.	Stebėta paslaugų gavėjų sveikata bei informuoti sveikos gyvensenos klausimais.	2024 m. sausio mėn. II ketv. Visus metus	Parengtas sveikatos mokymų planas. „Demetra vykdė paslaugų gavėjų ŽIV patikrą. Vykdyta paslaugų gavėjų patikra dėl TBC. Paslaugų gavėjai 99 kartus palydėti į gydymo įstaigas.
19.	Organizuota sanitarinė ir higieninė patalpų priežiūrą.	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.

2024 m. Įstaigoje pratęstas Europos socialinių paslaugų kokybės sertifikatas. 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*:

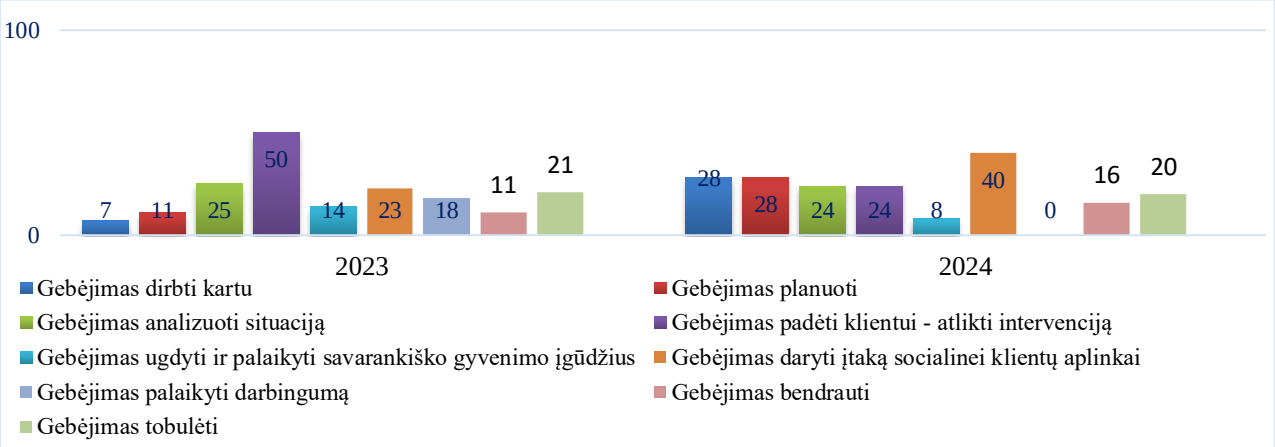
Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę 2024 m. buvo sudarytas apgyvendinimo paslaugų kokybės gerinimo planas pagal EQUASS sistemą bei skaičiuoti rezultatai:

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: *2024 m. Įstaigos darbuotojų tobulintinų kompetencijų pokyčio procentinė išraiška.*

1 diagrama



2024 m. sausio mėn. su darbuotojais buvo aptarti nuolatinio mokymosi rezultatai. Darbuotojai įsivertino kompetencijas, naudodami Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamą įrankį – kompetencijų reitingavimo principą. 2024 m. kompetencijų įsivertinime dalyvavo 25 darbuotojai (iš 31). 40 proc. darbuotojų nurodė, kad reikia tobulinti kompetenciją „Gebėjimą daryti įtaką socialinei klientų aplinkai (žmonių, grupių ar bendruomenių)", 28 proc. - „Gebėjimas planuoti" ir „Gebėjimas dirbti kartu". 2023 m. 99 proc. darbuotojų nurodė, kad dalyvavo kompetencijų tobulinimo mokymuose (iš viso apie 685 val. mokymų). Buvo pravestos 4 vidinės intervizijos. 2024 m. 99 proc. darbuotojų nurodė, kad dalyvavo kompetencijų tobulinimo mokymuose (iš viso apie 681 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 bendrauti", „Gebėjimas tobulėti", „Gebėjimas dirbti kartu". Nustatytos tobulintinos kompetencijos: „ Gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai", „Gebėjimas tobulėti", ,,Gebėjimas dirbti kartu", „Gebėjimas planuoti". Nustatytos

dinamikos priežastys: 1. Trūko mokymų, susijusių su gebėjimu daryti įtaką socialinei klientų aplinkai bei gebėjimu planuoti. 2. Didelė darbuotojų kaita. **Tendencijų vertinimas:** 1. Greitai kintanti technologinė aplinka reikalauja nuolatinio mokymosi. 2. Patobulintos kompetencijos leidžia atlikti darbą efektyviau ir kokybiškiau. 3. Galimybė dalyvauti nemokamuose kvalifikacijos kėlimo kursuose. Siekiant darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo, tikslinga:

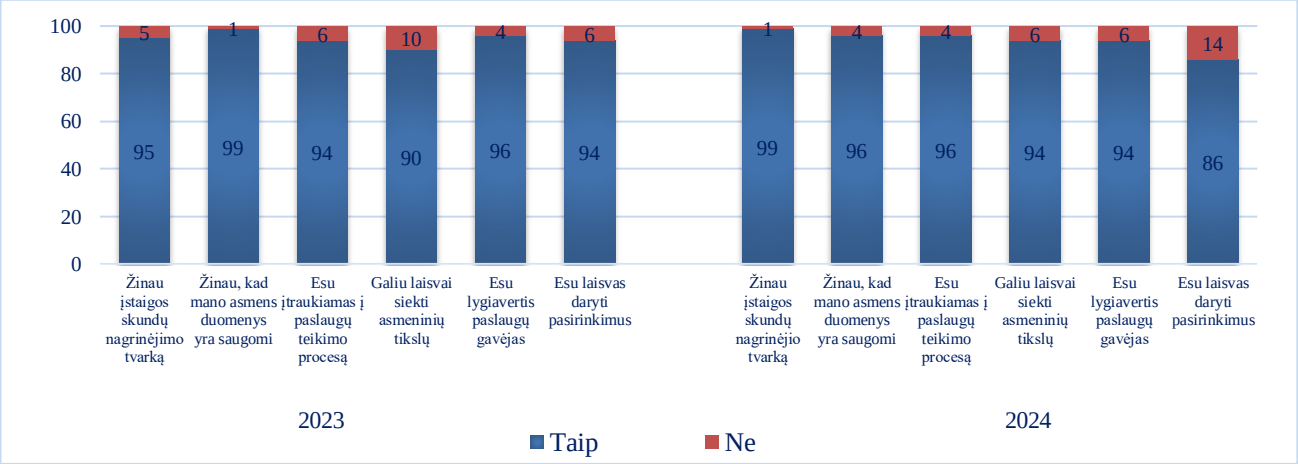
- į 2025 metų planą įtraukti mokymus: ,,Gebėjimas daryti įtaką socialinei aplinkai", ,,Gebėjimas dirbti kartu", ,,Gebėjimas planuoti";
- į 2025 metų planą įtraukti ne mažiau kaip 4 vidines intervizijas, gerinančius įgūdžius dirbti kartu.

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. *2024 m. paslaugų gavėjų, kurie išreiškė nuomonę, kaip Įstaigoje užtikrinamos jų teisės, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje.*

2 diagrama



2024 m. spalio mėn. vyko paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurios metu jie įvertino kaip įstaigoje yra užtikrinamos teisės. Tyrime dalyvavo 72 paslaugų gavėjai (iš 102). Lyginant su 2023 m. sumažėjo tokie rodikliai, kaip pvz. ,,Esu laisvas daryti pasirinkimus" nuo 94 proc. iki 86 proc., ,,Esu lygiavertis paslaugų gavėjas" nuo 96 proc. iki 94 proc., ,,Žinau, kad mano asmens duomenys saugomi" 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. Taip pat pastebimas pagerėjimas tokiose srityse, kaip ,,Žinau įstaigos skundų

nagrinėjimo tvarką“ (nuo 95 proc. iki 99 proc.), „Esu įtraukiamas į paslaugų teikimo procesą“ (nuo 94 proc. iki 96 proc.), bei „Galiu laisvai siekti asmeninių tikslų“ nuo 90 proc. iki 94 proc. 2024 m. vasario 28 d. susirinkimo metu įvyko tyrimo metu gautų apklausos rezultatų aptarimas su darbuotojais, dinamikos priežasčių analizė bei taikytinos priemonės. Konsultacijų metu kartotinai ir pasirašytinai (ar kitu informavimo faktą įrodančiu būdu) paslaugų gavėjai supažindinami su jų teisėmis, kartu aptarta kaip jie savo teises realizavo už įstaigos ribų, užtikrinant atgalinį ryšį (nedidelėse grupėse, ne rečiau kaip 1 kartą per pusmetį).

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

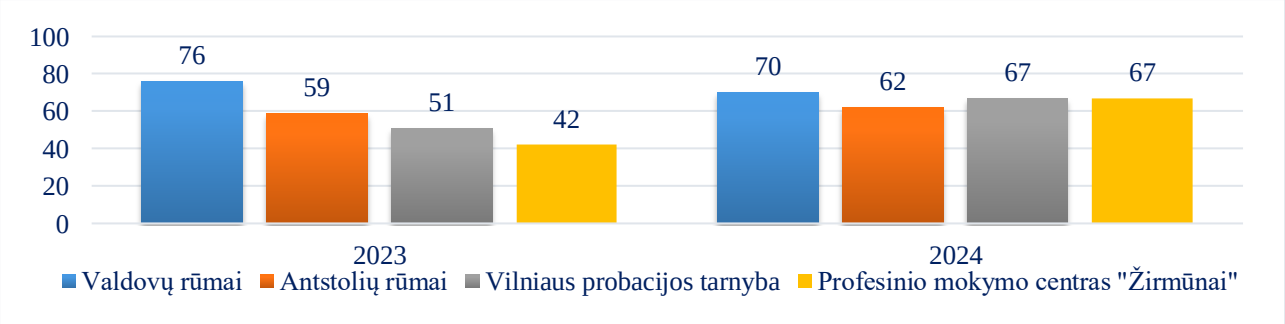
- 2025 m. apklausos rezultatus aptarti su darbuotojais, analizuoti dinamikos priežastis, bei numatyti ir taikyti priemones;
- 2025 m. tęsti paslaugų gavėjų supažindinimą su jų teisėmis;
- 2025 m. atlikti paslaugų gavėjų apklausą, kaip Įstaigoje yra užtikrinamos jų teisės.

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 2024 m. partnerių suteiktos paslaugos buvo naudingos paslaugų teikimo procesui, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje.*

3 diagrama

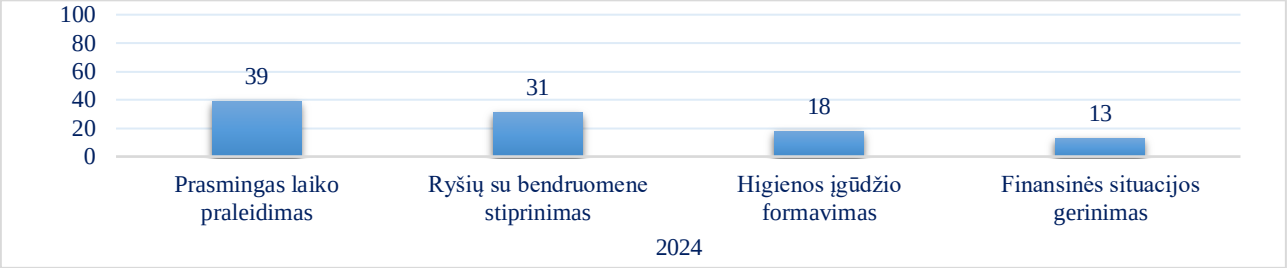


2024 m. spalio mėn. atliktas partnerystės naudos vertinimas su paslaugų gavėjais, siekiant įvertinant partnerystės naudų rodiklių dinamiką. Apklausoje dalyvavo 71 paslaugų gavėjų (iš 102). 2024 m. gauti duomenys rodo, kad daugiausia „Taip“ atsakymų surinko partnerystės su Lietuvos Valdovų rūmais (70 proc.), Vilniaus probacijos tarnyba (67 proc.) ir Profesinio mokymo centru „Žirmūnai“ (67 proc.) Mažiausiai teigiamų atsakymų surinko partnerystės su Antstolių rūmais (62 proc.). Lyginant 2023 m. ir 2024 m. duomenis, pastebima, kad 2024 m. procentiniai rodikliai yra padidėję. Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai partnerių teikiamas paslaugas vertina teigiamai

ir mano, kad jos yra naudingos. 2024 m. rezultatai rodo reikšmingą partnerystės su Vilniaus probacijos tarnyba ir Profesinio mokymo centru „Žirmūnai“ vertinimų augimą, tuo tarpu partnerystė su Lietuvos Valdovų rūmais patyrė nedidelį sumažėjimą. Antstolių rūmų vertinimas išliko stabiliai gerėjantis.

2024 m. spalio mėn. su paslaugų gavėjais aptartos partnerysčių 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 prasmingą laiko praleidimą (39 proc.) ir ryšių su bendruomene stiprinimą (31 proc.). Rezultatai atskleidžia, kad paslaugų gavėjai vertina galimybę nemokamai lankytis muziejuose ir dalyvauti užimtumo veiklose. Kiek mažiau vertino higienos įgūdžių formavimą (18 proc.) ir finansinės situacijos gerinimą (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 18 proc. paslaugų gavėjų, kurie teigiamai įvertino, nes jiems pasirūpinti asmenine higiena be kitų pagalbos yra sudėtinga. Kiti apklaustieji rūpinasi savo higiena be išorinės pagalbos. Apibendrinant partnerysčių naudos rodiklius, galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjams yra labai svarbios įvairios užimtumo veiklos ir nemokamos išvykos į kultūrinius objektus. Tai daro teigiamą įtaką formuojant paslaugų gavėjų pasaulėžiūrą ir mažina socialinę atskirtį. Iš 2024 m. spalio mėn. atlikto partnerysčių 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:

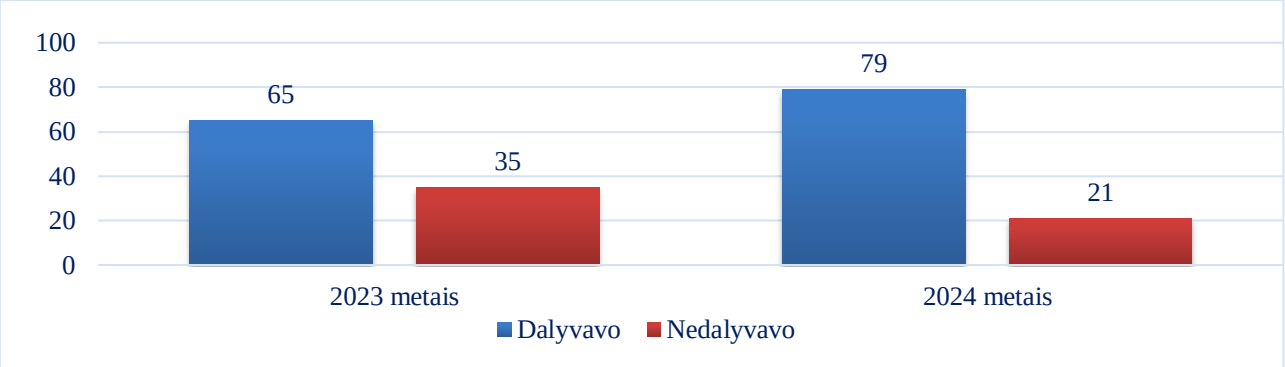
- 2025 m. peržiūrėti partnerysčių sutartis ir ieškoti naujų galimų partnerysčių.
- 2025 m. su paslaugų gavėjais atlikti partnerystės naudos vertinimą, siekiant įvertinti partnerystės naudų rodiklių dinamiką.

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 2024 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 apklausa vyko 2024 metais, atliekant įstaigoje teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tyrimą. Vertinimo įrankis – standartizuotos anketos. 2023 metais dalyvavo 64 (iš 98) paslaugų gavėjai. 2024 metais tyrime dalyvavo 86 paslaugų gavėjas (iš 109). 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 ir išvykos. Paslaugų gavėjai gamino tvarias dovanėles, kurias šventiniu laikotarpiu dovanojo svečiams ir partneriams. Gerąja patirtimi buvo pasidalinta įstaigos internetiniame puslapyje, taip pat „Facebook“ paskyroje. Siekiant toliau tobulinti paslaugų gavėjų įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, tikslinga:

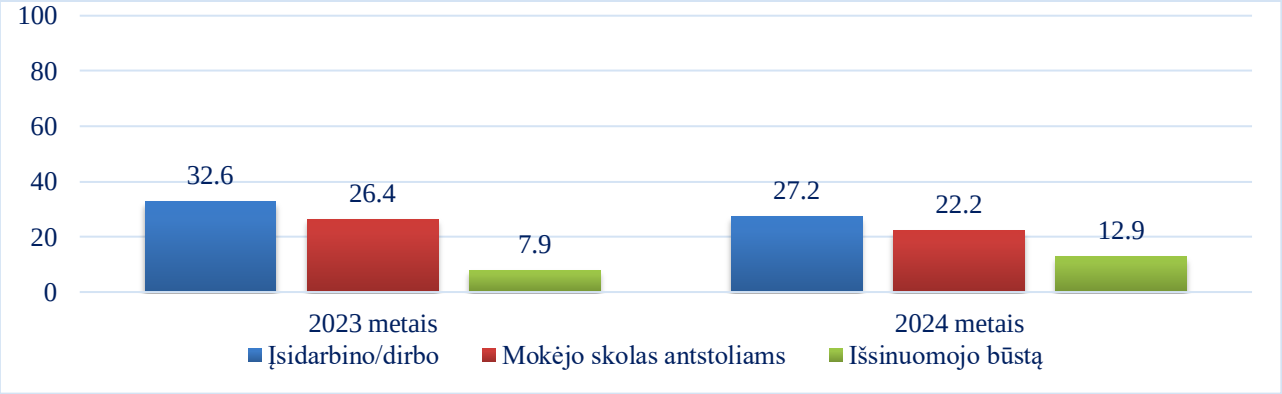
- iki 2025 m. birželio mėn. susirinkime su darbuotojais išnagrinėti paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų dinamiką lemiančias priežastis;
- iki 2025 m. rugsėjo mėn. apklausti paslaugų gavėjus dėl teikiamų paslaugų gerinimo priemonių bei sužinoti jų pasiūlymus.

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 2024 m. įvyko pokyčiai savarankiškai įsidarbinant, mokant įsiskolinimus ir susirandant gyvenamąjį būstą, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.*

6 diagrama



Duomenys apie 2024 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. 2024 m. Įstaigoje iš viso gyveno 190 paslaugų gavėjų. Iš gautų duomenų darytina išvada, kad iš viso įsidarbino/dirbo 27,2 proc. visų 2024 m. gyvenusių paslaugų gavėjų. Mokėjo skolas antstoliams 22,2 proc. išsinuomojo gyvenamąjį būstą 12,9 proc. paslaugų gavėjų. Išnagrinėjus „Pasiektų rezultatų“ suvestinės duomenis matyti, kad įsidarbino/dirbo mažesnis skaičius paslaugų gavėjų, ne visiems pavyko išsilaikyti darbo rinkoje ilgesnį laiką. Išsinuomojusių gyvenamąjį plotą procentas padidėjo (nuo 7,9 proc. iki 12,9 proc.). Antstoliams skolas mokėjo atitinkamai 26,4 proc. ir 22,2 proc. paslaugų gavėjų. 2024 m. darbuotojų susirinkime įvertintos rezultatų dinamikos priežastys bei išanalizuota, kad veiksmingiausios įgalinimo priemonės yra bendruomeninės veiklos, individualios konsultacijos ir grupiniai paslaugų gavėjų užsiėmimai. 2024 m. paslaugų gavėjų įgalinimo pokyčių priežastys, lėmusios sumažėjusį dirbančiųjų bei skolų antstoliams mokėjusių paslaugų gavėjų skaičių: amžėjimas, bendras dalyvumo lygio mažėjimas, priklausomybių ligos. Padidėjęs paslaugų gavėjų skaičius, kurie buvo apgyvendinti savarankiško gyvenimo namuose, išsinuomojo būstus. Tikslinga:

- 2025 m. susirinkime su darbuotojais aptarti ir įvertinti rezultatų dinamikos priežastis;
- 2025 m. su paslaugų gavėjais ir darbuotojais išanalizuoti, kokios priemonės yra veiksmingiausios, siekiant geresnio įgalinimo rezultato.

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 2024 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 2023 m. ir 2024 m. įvykusius gyvenimo kokybės pokyčius. Diagramoje nurodyti procentai paslaugų gavėjų, kurie gyvenimo kokybę nurodytos srityse vertina kaip pagerėjo/liko stabili“ bei paslaugų gavėjų procentas, kurie gyvenimo kokybę nurodytose srityse vertina kaip „pablogėjo”. Išsamesni duomenys leidžia geriau stebėti ir vertinti gyvenimo kokybės pokyčio dinamiką. 2024 m. su darbuotojais aptartos ir analizuotos rezultatų dinamikos tendencijos, vertintos priežastys, ieškota priemonių gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę srytyse, kur ji gėrėja mažiausiai. 2024 m. lyginant su 2023 m. gyvenimo kokybės pagerėjimo rodiklis nežymiai krito tik vienoje srityje: pinigų valdymas (nuo 87 proc. 2023 m. iki 86 proc. 2024 m.). Kitų gyvenimo kokybės sričių įvertinime stebima dinamika. Gyvenimo kokybės

pagerėjimo arba likęs stabiliu pokytis stebimas devyniose srityse: socialiniai ryšiai (nuo 89 proc. iki 91 proc), prasmingas laiko leidimas (nuo 93 proc. iki 94 proc), emocinė ir psichinė sveikata (nuo 87 proc. iki 90 proc), fizinė sveikata (nuo 75 proc. iki 87 proc.), savitvarka (nuo 91 proc. iki 94 proc), fizinė aplinka (nuo 84 proc.iki 96 proc), teisėtvarka (nuo 90 proc. Iki 92 proc) bei motyvacija ir asmenybė (nuo 86 proc. iki 96 proc). Lyginant abiejų metų diagramas matyti, kad vienodas procentas paslaugų gavėjų (91 proc. tiek 2023 m., tiek ir 2024 m.) išliko vertinant sritį “žalingi įpročiai”.

Tikslinga:

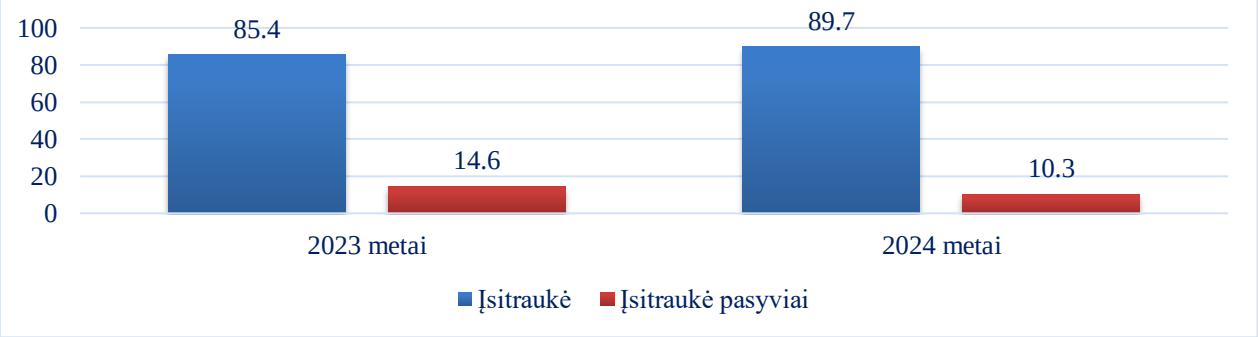
- 2025 m. su darbuotojais analizuoti rezultatų dinamikos tendencijas ir vertinti priežastis.
- 2025 m. numatyti ir taikyti priemones toms paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sritims, kuriose ji pagerėjo mažiausiai.

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, 2024 m. gebėjusių išsikelti asmeninius tikslus ir įsitraukti į individualių planų rengimą, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.*

8 diagrama



Duomenys apie 2024 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą gauti iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualių planų rengimą suvestinę. 2024 metais Įstaigoje iš viso gyveno 190 paslaugų gavėjų. Suskaičiavus duomenis, gauta, kad 89,7 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 (10,3 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 2023 m., stebima didėjanti įtraukimo į individualių planų rengimą dinamika.

Tikslinga:

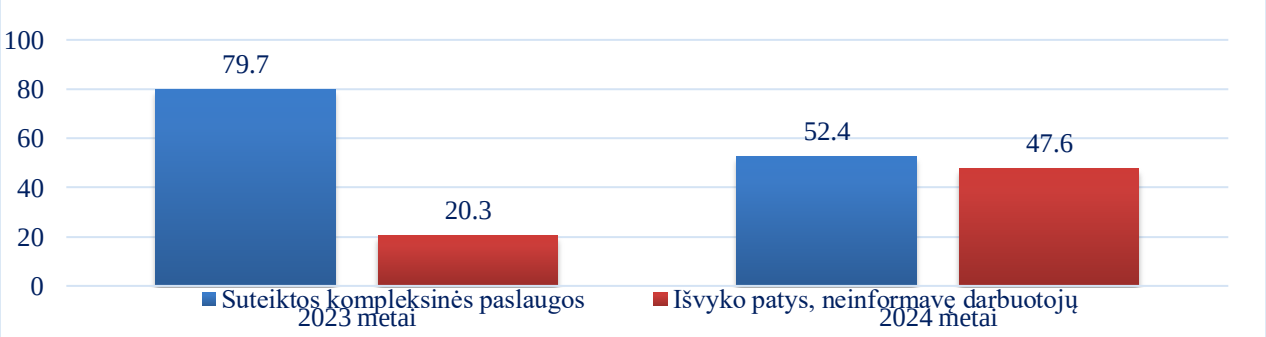
- 2025 m. susirinkime su darbuotojais aptarti, dėl kokių priežasčių 10,3 proc. paslaugų gavėjų nebuvo aktyvūs sudarant jų individualų pagalbos planą ir numatyti priemones aktyvesniam dalyvavimui skatinti;
- 2025 m. su paslaugų gavėjais individualių konsultacijų metu aptarti aktyvesnio įsitraukimo į individualių 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 2024 m. buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas, procentinė dalis nuo visų 2024 m. išvykusių paslaugų gavėjų.*

9 diagrama



Duomenys apie 2024 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš paslaugų gavėjų individualių planų, sudarant Įstaigos metinę „Pasiektų rezultatų“ suvestinę. 2024 m. išvyko 82 paslaugų gavėjai. Dalis jų (52,4 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, 22 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 (47,6 proc.) išvyko neinformavę apie tai darbuotojų, todėl jų gyvenamoji vieta – nežinoma.

Tikslinga:

- 2025 m. susirinkimo su paslaugų gavėjais metu aptarti priežastis, kurios lemia, kad didelė dalis jų nepriima pagalbos ir išvyksta neinformavę darbuotojų apie savo tolesnio gyvenimo vietą;
- 2025 m. 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 2024 metais Įstaigoje suteiktos paslaugos, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo apklausoje.*

10 diagrama

Teikiamų paslaugų naudos vertinimas atliekamas kasmet, atliekant bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tyrimą. Vertinimui naudojamos standartizuotos anketos. 2024 m. tyrime dalyvavo 86 paslaugų gavėjas (iš 109). Lyginant abiejų metų diagramas, matyti, kad paslaugų naudingumo vertinimas sumažėjo 1 proc. (nuo 95 proc. 2023 m. iki 94 proc. 2024 m.). Paslaugų naudingumo vertinimas išliko labai aukštas**, o** 1 proc. sumažėjimas gali būti natūralus pokytis, t. y. svarbu atsižvelgti į didesnę imtį ir galimus pokyčius respondentų sudėtyje. 6 proc. (nuo 5 proc. 2023 m. iki 6 proc. 2024 m.) 1 procentinė dalis padidėjo tų paslaugų gavėjų, kurie teigia paslaugas esant nenaudingomis. 2024 m. individualių konsultacijų metu reguliariai kalbėtasi apie teikiamas socialines paslaugas, sulaukiant paslaugų gavėjų grįžtamojo ryšio apie paslaugų naudingumą arba ne. 2024 m. anketinėje apklausoje pakoreguoti teiginių vertinimo kriterijai suteikė paslaugų gavėjams daugiau laisvės reikšti savo nuomonę. Toliau tikslinga:

- 2025 m. individualių konsultacijų metu aptarti su paslaugų gavėjais socialines paslaugas, kuriomis jie naudojasi.

- 2025 m. tęsti paslaugų naudingumo vertinimą ir analizuoti didžiausią teigiamą naudą paslaugų gavėjams.

Rodiklis 2. *Keturių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis per 2024 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. 2024 m. buvo tęsiamas įrankio pildymas, pagal poreikį ugdomi higieninio elgesio įpročiai, priklausomybes patiriantys asmenys skatinami lankytis pas priklausomybių konsultantus, siūlomos alternatyvos prasmingam laisvalaikiui, nagrinėjamos įsidarbinimo galimybės.

1 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 65 m., pensinio amžiaus asmuo Įstaigoje gyvena nuo 2023 m. Aštuoni rodikliai iš dešimties pagerėjo: motyvacija, savitvarka, pinigų valdymas, žalingų įpročių valdymas, emocinė ir psichinė sveikata, darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas, fizinė aplinka bei teisėtvarka. 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, kas įprasmina jo laisvalaikį ir palaiko emocinę sveikatą. Lankydamasis pas priklausomybių konsultantą, ugdėsi žalingų įpročių valdymą. Du rodikliai – socialiniai tinklai ir ryšiai bei fizinė sveikata – liko nepakitę. Paslaugų gavėjas išsakė lūkestį, kad labiausiai norėtų turėti savo gyvenamąjį būstą.

Tikslinga:

- 2025 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir pastiprinti, siekiant pokyčių;
- 2025 m. individualių konsultacijų metu siūlyti buto nuomos galimybes bei siūlyti fizinės sveikatos gerinimo galimybes.

2 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 51 m., dirbantis, Įstaigoje gyvena nuo 2022 m. Pagerėjimas stebimas trijose srityse iš dešimties: motyvacija, socialiniai tinklai ir ryšiai, teisėtvarka. Paslaugų gavėjas dirba, kas užtikrina jo pastovias pajamas, įprasmina laiką. Kitos penkios sritys – savitvarka, pinigų valdymas, žalingų įpročių valdymas, darbo santykiai /prasmingas laiko praleidimas, fizinė aplinka – liko nepakitusios. Du rodikliai – fizinė sveikata bei emocinė ir psichinė sveikata – pablogėjo.

Tikslinga:

- 2025 m. toliau tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir skatinti grąžinti skolas antstoliams;
- 2025 m. individualių konsultacijų metu siūlyti ieškotis būsto nuomai, kad asmuo galėtų išeiti gyventi savarankiškai.

3 paslaugų gavėjas: moteris, amžius – 55 m., dirbanti, patirianti negalią, Įstaigoje gyvena nuo 2021 m. Septyni rodikliai per 2024 m. pagerėjo: motyvacija, socialiniai tinklai ir ryšiai, žalingų įpročių valdymas, emocinė ir psichinė sveikata, darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas, fizinė aplinka, teisėtvarka, kiti du rodikliai – savitvarka bei pinigų valdymas – pablogėjo, fizinė sveikata – liko nepakitusi. Paslaugų gavėjai nepavyksta mesti rūkyti, taip pat nutrūko ryšiai su sūnumi, su kuriuo anksčiau bendraudavo. 2024 m. paslaugų gavėja padarė pažangą daugelyje gyvenimo sričių. Pagerėjo jos motyvacija, socialiniai tinklai ir ryšiai, žalingų įpročių valdymas, emocinė ir psichinė sveikata, darbo santykiai bei prasmingas laiko praleidimas, fizinė aplinka ir teisėtvarka. Tačiau savitvarka ir pinigų valdymas pablogėjo, o fizinė sveikata liko nepakitusi. Tai sritys, kuriose reikėtų palaikymo. Nutrūkę ryšiai su sūnumi, gali turėti neigiamos įtakos emocinei savijautai.

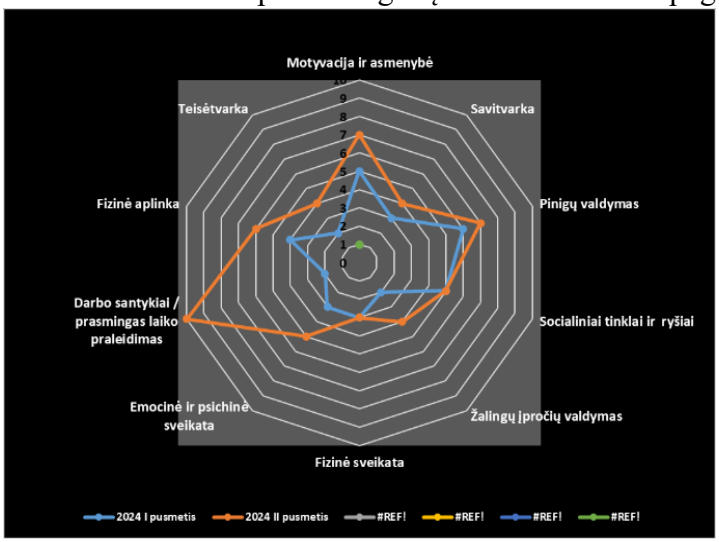
Tikslinga:

- 2025 m. tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir siūlyti žalingų įpročių valdymo metodus;
- 2025 m. skatinti įsijungti į bendruomenines veiklas, ieškoti būdų atkurti nutrūkusius ryšius, teikti pagalbą savitvarkos ir finansinio raštingumo sritye.

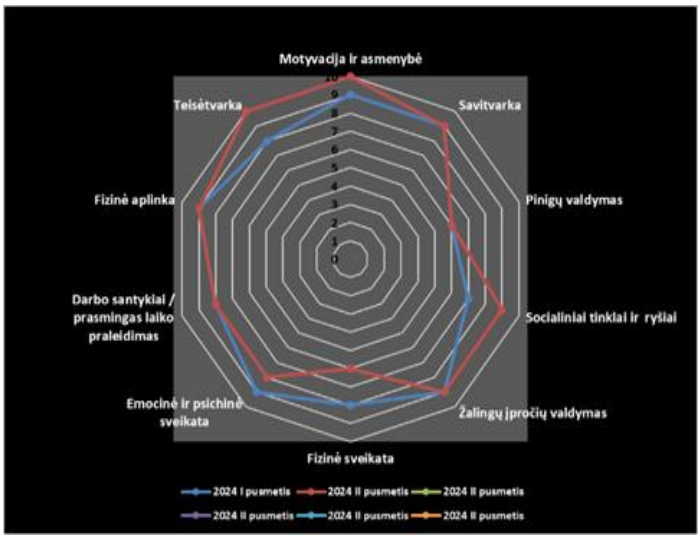
4 paslaugų gavėjas: vyras, amžius – 61 m., patiriantis negalią. Bedarbis, Įstaigoje gyvena nuo 2023 m. 2024 m. aštuoni rodikliai – motyvacija, savitvarka, socialiniai tinklai ir ryšiai, žalingų įpročių valdymas, fizinė sveikata, darbo santykiai/prasmingas laiko praleidimas, fizinė aplinka, teisėtvarka pagerėjo. Pinigų valdymas ir emocinė ir psichinė sveikata – pablogėjo.

Tikslinga:

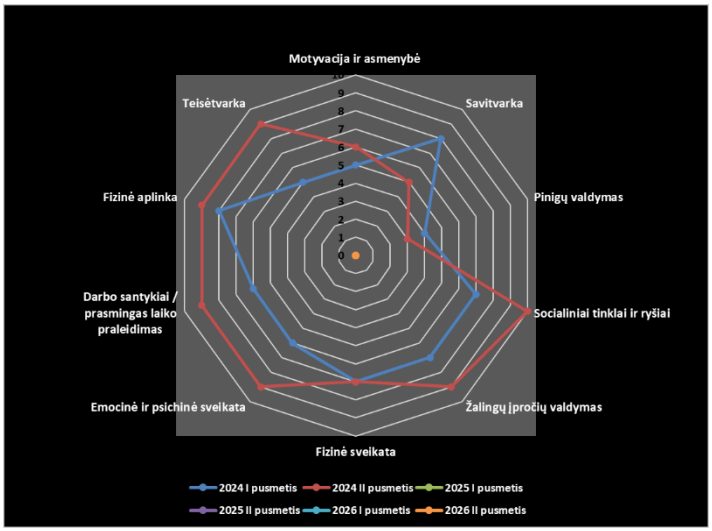
- 2025 m. tęsti „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalgos“ įrankio pildymą ir palaikyti asmenį teigiamų pokyčių procese.
- 2025 m. individualių konsultacijų metu siūlyti teikti dokumentus ilgalaikei globai, kadangi asmuo patiria negalią bei individualios pagalbos teikimo išlaidų kompensacijos poreikį.

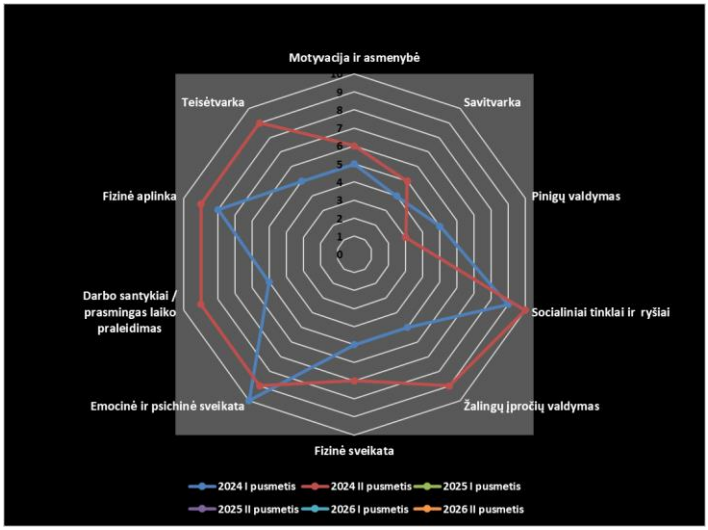


1 paslaugų gavėjas



2 paslaugų gavėjas





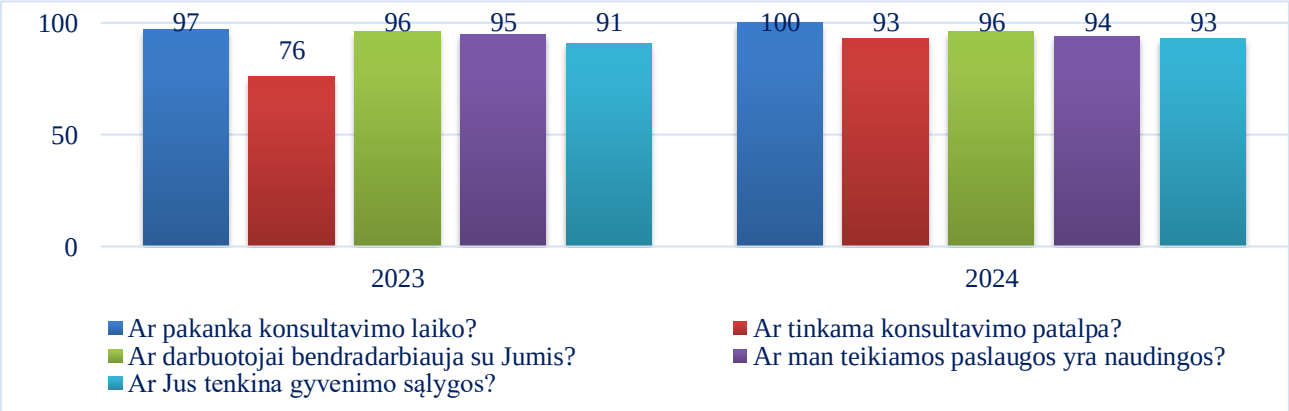
3 paslaugų gavėjas *4 paslaugų gavėjas*

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 2024 m. Įstaigoje gaunamomis paslaugomis, procentinė dalis nuo visų dalyvavusių apklausoje.*

11 diagrama



Anketinė apklausa Įstaigoje vyko 2024 m. gegužės mėnesį. Empiriniame tyrime dalyvavo 86 (iš 109) paslaugų gavėjai. Tyrimas padėjo atskleisti, kad paslaugų gavėjams pakanka konsultavimo laiko (100 proc.), jie patenkinti konsultavimo vieta ir aplinka (93 proc.), labai gerai ir gerai vertina kaip darbuotojas bendradarbiauja su jais (96 proc.). Gyvenimo sąlygas 93 proc. paslaugų gavėjų įvertino labai gerai ir gerai. Teikiamų paslaugų naudingumą labai gerai ir gerai įvertino 94 proc. paslaugų

gavėjų. Palyginus 2023 metus su 2024 metais, matome, kad paslaugų gavėjų pasitenkinimas įstaigos paslaugomis išlieka įvertintas labai gerai ir gerai.

Siekiant sužinoti kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą paslaugomis, telefonu buvo 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.

Apklausoje, kas daro įtaką paslaugų gavėjų pasitenkinimui paslaugomis, darbuotojai įvardino pagarbų bendravimą su paslaugų gavėjais, pasitikėjimu grįstus santykius, veiksmingus problemų sprendimus, bendruomenines veiklas, paslaugų gavėjų buities gerinimą.

Tikslinga:

• 2025 m. apklausti kitas suinteresuotas šalis apie jų pasitenkinimą įstaigos teikiamomis paslaugomis.

• 2025 m. apklausti darbuotojus, kas daro įtaką paslaugų gavėjų pasitenkinimui paslaugomis ir diegti tas priemones.

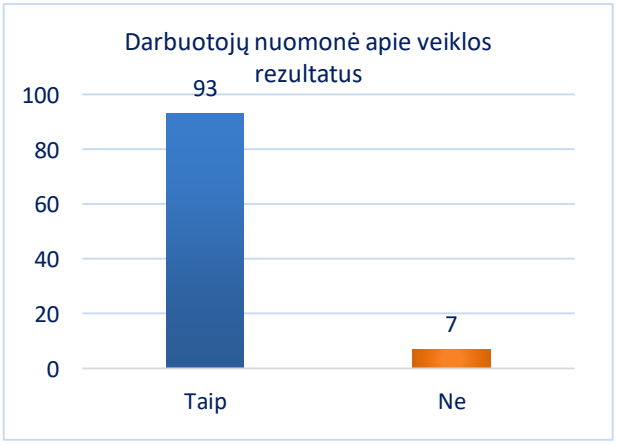
11. REZULTATAI, KAIP PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

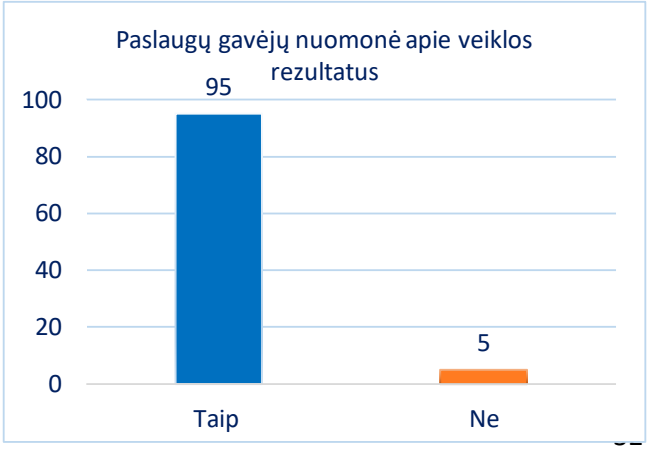
46 kriterijus. *Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.*

Rodiklis 1*. Darbuotojų, dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2024 m. veiklos rezultatų, procentinė dalis nuo visų darbuotojų, kurie dalyvavo susirinkime.*

Rodiklis 2. *Paslaugų gavėjų dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2024 m. veiklos rezultatus, procentinė dalis nuo visų darbuotojų, kurie dalyvavo susirinkime.*

12 diagrama





Rodiklis1 *Rodiklis 2*

Rodiklis 1. Įstaigos darbuotojų vertinimas, kaip jie supranta veiklos rezultatus, vyko 2025 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:

- Iki 2025 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. gruodžio mėn. Vertinimas atliktas organizuojant susirinkimą su paslaugų gavėjais, kurio metu pristatyti įstaigos 2024 m. veiklos rezultatai. Susirinkimo metu buvo apklausti paslaugų gavėjai ir gauta nuomonė atskleidė, kad 95 proc. paslaugų gavėjų suprato ir teigiamai vertina 2024 m. veiklos rezultatus ir 5 proc. paslaugų gavėjai išreiškė, kad ne visus veiklos rezultatus suprato arba trūksta informacijos apie įstaigos teikiamas paslaugas bei vykstančius renginius įstaigoje.

Tikslinga:

- 2025 m. individualių konsultacijų metu su paslaugų gavėjais aptarti planuojamas veiklas, ir skatinti į jas įsitraukti.

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 2024 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 minėjimus. Buvo vedami kūrybiniai ir saviugdos užsiėmimai, Tęsiamas projektas	Krizių centre kartą per savaitę yra vedami kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymo užsiėmimai Centre gyvenantiems asmenims.

	„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.	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	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.	priemonėmis. Organizuojami civilinės saugos ir gaisrinės saugos mokymai.
Lyginimos i 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.
Lyginimos i 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:

2024 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:

2024 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:

2024 m. sausio mėn. buvo atliktas 2023 m. darbuotojų veiklos užduočių vertinimas ir parengtos 2024 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 ir individualios priežiūros darbuotojo, socialinio darbuotojo debiutanto apdovanojimus. Renkant kandidatus, buvo atsižvelgiama į darbuotojų darbo rezultatus, motyvaciją tobulėti, novatoriškumą, iniciatyvumą Padalinio ,,Saugūs namai“ vedėja buvo išrinkta socialinio darbo žvaigždė 2024 m.

3.4. darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimas:

Siekiant kelti darbuotojų kvalifikaciją, buvo sudaromos galimybės dalyvauti mokymuose, konferencijose, seminaruose. 2024 m. sausio mėn. parengtas ir patvirtintas darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planas 2024 metams. 98 proc. darbuotojų tobulino savo profesinę kompetenciją ir išklausė 1379 akad. val. mokymų. Iki 2024 m. gruodžio 31 d. socialiniams bei individualios priežiūros darbuotojams pravestos 6 vidinės intervizijos. Darbuotojai konsultuoti, ieškant efektyvių problemų sprendimo būdų. 2024 m. liepos mėn. darbuotojams Mobilioji psichologinių krizių komanda teikė krizinę pagalbą. Psichologinė pagalba buvo teikiama komandai bei individualiai. Darbuotojai aktyviai dalyvavo nemokamuose mokymuose, organizuotuose Profesinio kompetencijų mokymo centro.

4. Uždaviniai/priemonės įstaigos veiklos organizavimo srityje:

4.1. patalpų priežiūra ir remontas:

Eil. Nr.	Priemonės	Įvykdymo terminas	Vertinimo rodiklis
1.	Atlikti savalaikį pastatų ir patalpų einamąjį remontą	Visus metus	Pakeisti paslaugų gavėjų virtuviniai baldai. Šalinant avarijos padarinius (liūties metu, trūkus lietaus kanalizacijos vamzdžiui, buvo užlietos patalpos), rekonstruotas lietaus kanalizacijos vamzdynas.
2.	Atlikti Įstaigos pastatų santechnikos įrangos, vidaus vandentiekio ir nuotekų sistemų priežiūrą, jų remontą ir užtikrinti funkcionavimą:	Visus metus	Visos vandentiekio ir nuotekų sistemos veikė nepertraukiamai, pasitaikę gedimai buvo pašalinti nedelsiant. Pirmą metų ketvirtį buvo pakeistos sulaužytos paslaugų gavėjų tualetų sėdynės, dušų galvutės.
3.	Atlikti periodinius šilumos mazgų ir šildymo sistemų hidraulinius bandymus bei paruošti šildymo sezonui	2024 m. III ketv.	Atliktas šildymo sistemų ir šilumos mazgų hidraulinis bandymas, šildymo sezonas pradėtas laiku.
4.	Atlikti periodinę priešgaisrinio inventoriaus ir vidaus gaisrinio vandentiekio patikrą	2024 m. III ketv.	Atlikta kasmetinė periodinė priešgaisrinio inventoriaus ir vidaus gaisrinio vandentiekio patikra. Perkantuotos gaisro gesinimo žarnos, patikrinti purkštuvai/pistoletai. Atlikta kasmetinė periodinė gesintuvų patikra.
5.	Atlikti vaizdo stebėjimo, apsauginės ir priešgaisrinės sistemų techninę priežiūrą, palaikyti jų nenutrūkstamą	Visus metus	Atliktas kasmetinis apsauginės ir priešgaisrinės sistemos profilaktinis patikrinimas. Visos minėtos sistemos veikė nepriekaištingai

	veikimą, operatyviai šalinti gedimus.		
6.	Keisti liuminescencines lempas gyvenamosiose patalpose į daug ekonomiškesnį LED apšvietimą.	2024 m. IV ketv.	Visose paslaugų gavėjų gyvenamosiose ir bendro naudojimo patalpose pakeistas apšvietimas į LED paneles.
7.	Suremontuoti paslaugų gavėjų II aukšto dušinę	2024 m. II ketv.	Suremontuotos antro ir pirmo aukštų paslaugų gavėjų dušų patalpos.
8.	Suremontuoti sulūžusias ir rekonstruoti dviejų aukštų lovas į vieno aukšto.	Visus metus	Sulūžusios ir neberemontuojamos paslaugų gavėjų lovos pakeistos naujomis. Paslaugų gavėjų patogumui 50% dviejų aukštų gultų rekonstruoti į vieno aukšto.

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

Eil. Nr.	**Priemonės**	**Įvykdymo terminas**	**Vertinimo rodiklis**
1.	Instruktuoti darbuotojus saugos darbe ir priešgaisrinės saugos klausimais.	2024 m. III ketv.	Atlikti darbuotojų saugos darbe ir priešgaisrinės saugos periodiniai instruktažai. Pravestos priešgaisrinės saugos praktinės pratybos imituojant gaisrą, paslaugų gavėjų ir darbuotojų evakuaciją, gaisro gesinimą.
2.	Organizuoti darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimų laikymosi kontrolę.	Visus metus	Vykdyta kontrolė, darbuotojai ir paslaugų gavėjai periodiškai buvo informuojami laikytis priešgaisrinės saugos ir elektrosaugos reikalavimų.
3.	Užtikrinti patalpų sanitarijos, higienos normų ir sveikatos saugos reikalavimų laikymąsi.	Visus metus	Patalpų kasdieniam valymui naudojamos skirtingiems paviršiams rekomenduojamos priemonės. Periodiškai dezinfekuojamos durų rankenos, kiti liečiami paviršiai. Kartą į ketvirtį atliekama patalpų dezinfekcija, dezinsekcija, deratizacija.
4.	Užtikrinti higienos normomis nustatytų pastatų mikroklimato parametrų laikymąsi.	Visus metus	Kasdien inicijuojamas ir kontroliuojamas patalpų vėdinimas. Pakeisti pastatų ventiliacinės ir rekuperacinės sistemų filtrai.
5.	Aprūpinti darbuotojus darbo saugos priemonėmis.	Visus metus	Darbuotojai aprūpinti rankų ir paviršių dezinfekciniu skysčiu bei darbui skirtomis priemonėmis: darbo drabužiais, vienkartinėmis pirštinėmis,

			kaukėmis, respiratoriais, chalatais, veido skydeliais.
6.	Vykdyti įstaigos transporto priemonių tinkamo techninio stovio ir eksploatacijos kontrolę.	Visus metus	Atliktas transporto priemonių techninis aptarnavimas ir būtini remontai. Transporto priemonės apdraustos privalomuoju civilinių transporto priemonių ir Kasko draudimais. Atlikta transporto priemonių techninė apžiūra.
7.	Parengti ir patvirtinti viešųjų pirkimų planą ir ataskaitą bei pateikti viešųjų pirkimų tarnybai.	2024 m. IV ketv.	Parengtas ir pateiktas viešųjų pirkimų planas ir ataskaita. Viešieji pirkimai vykdyti per „EcoCost“ sistemą.
8.	Atlikti metinę įstaigos turto inventorizaciją.	2024 m. IV ketv.	Atlikta metinė turto inventorizacija.
	Stiprinti IT priemonių pritaikymą, esant finansinėms galimybėms atnaujinti kompiuterinę techniką, programinę įrangą.	Visus metus	Atnaujinta kompiuterinė technika trijose darbo vietose.

5. Planuojama projektinė veikla:

Eil. Nr.	Projekto pavadinimas	Tikslas, planuojamos veiklos ir laukiamas rezultatas	Partneriai	Finansavimas	Įgyvendinimo laikotarpis
1.	„Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas Lietuvoje“	Tikslas – pratęsti socialinių paslaugų kokybės sistemos (EQUASS) palaikymą.	VšĮ Valakupių reabilitacijos centras	Žmogiškieji ištekliai	2024 m. I-II ketv.
2.	„Bendraukime be smurto“	Tikslas - teikti pagalbą smurto pavojų artimoje aplinkoje keliantiems, smurtautojams, siekiantiems atsisakyti smurtinio elgesio, ir (arba) priklausomybių turintiems asmenims.	VšĮ „Gerumo darbai“	Žmogiškieji ištekliai	2024 m. I ketv.

3.	„Edukaciniai užsiėmimai kaip holistinis problemų sprendimo būdas“.	Tikslas – tęsti įsitraukimo į bendruomenines veiklas skatinimą, bendrųjų kompetencijų, stiprinimą. Planuojamos veiklos - edukaciniai užsiėmimai ir ekskursijos. Laukiamas rezultatas – ne mažiau kaip 3 išvykos į Valdovų rūmus.	Nacionalinis muziejus Lietuvos Didžiosios kunigaikštystės Valdovų rūmai.	Žmogiškieji ištekliai	Visus metus

6. Finansiniai ištekliai: tūkst. Eur

Finansavimo šaltinis	2022 m. gauti asignavimai	2022 m. panaudoti asignavimai	2023 m. gauti asignavimai	2023 m. panaudoti asignavimai	2024 m. gauti asignavimai	2024 m. panaudoti asignavimai
01 Savivaldybės biudžeto lėšos	1646,7	1646,7	1793,6	1793,6	1815,7	1815,7
01 Savivaldybės biudžeto lėšos (investicinė programa)	-	-	-	-	-	-
03 Europos sąjungos lėšos	-	-	-	-	-	-
20 Savivaldybės biudžeto lėšos (lėšų už teikiamas paslaugas surinkimas ir panaudojimas)	71,0	71,0	79,0	79,0	74,0	74,0
21 Valstybės biudžeto lėšos	44,8	44,8	6,1	6,1	56,7	56,7
28 paramos lėšos	0,3	0,3	0,5	0,5	0,2	0,2
VISO:	1762,8	1762,8	1879,2	1879,2	1946,6	1946,6

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

- Formuotas holistinis visuomenės požiūris į paslaugų gavėjus, facebook.com paskyroje skelbta informacija, kuri atspindėjo jų gebėjimus.
- Teikta informacija apie įstaigos paslaugas žiniasklaidai: lryto televijai, Kurier wilenski.
- Minint Tarptautinę benamystės dieną, bendradarbiaujant su Naujosios Vilnios seniūnija, buvo pristatyta įstaigos veikla Naujosios Vilnios bendruomenei, pasidalinta patirtimi apie benamystės iššūkius bei socialinio darbo ypatumus.
- Paslaugų gavėjai įtraukti į savanoriavimą. Gyvūnų prieglaudoje „Tautmilės globa“ vedžiojo šuniukus. Dalyvavo „Vilniaus vorai“ organizuojamoje akcijoje ir pynė maskuojamuosius tinklus Ukrainai.

- Paslaugų gavėjai aprūpinti drabužiais, avalyne, maisto daviniais. Paramą suteikė Future Self Group Lietuva, UAB „Maisto bankas“ , Maltos ordino pagalbos tarnyba bei Humana People to People Baltic.
- Organizuotos akcijos „Apsaugok manę“, stiklainiukų rinkimas „Maisto bankui“ ir pan.
- Organizuoti susitikimai su:

  - Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešąją biblioteka bei pasirašyta bendradarbiavimo sutartis;

  - Valakampių socialinių paslaugų namų padalinio Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ darbuotojais bei pasidalinta gerąja patirtimi;

  - šiuolaikinei muzikai skirto festivalio "Muzika erdvėje" atstovais Matas Drukteinis ir Giedrė Žarėnaitė-Molenaar, kurie susipažino su teikiamomis paslaugomis;

  - šiuolaikinės mokyklos centro 11 klasės moksleiviais, kurie buvo susipažinti su įstaigos veikla bei socialinio darbo ypatumais;

  - Naujosios Vilnios stačiatikių apaštalų Petro ir Povilo parapijos kunigu Jevgenijumi;

  - Vilniaus Universiteto Socialinės politikos katedros mokslininku Tautvydu Venciumi. Jis įteikė jo paties kurta eilėraščių knyga ,, Šviesa paraštėse‘‘;

  - Vilniaus Bažnyčios „Maldos namai“ atstovais.

- Paslaugų gavėjams pristatytas kompozitorės Jutos Pranulytės sukurtas kūrinys, skirtas sostinės benamystę patiriantiems asmenims, kurį organizavo festivalio ,,Muzika erdvėje“ atstovai.
- De Legends barbershop grožio salono darbuotojai teikė kirpimo paslaugą Įstaigos paslaugų gavėjams.