

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2023 METŲ VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA

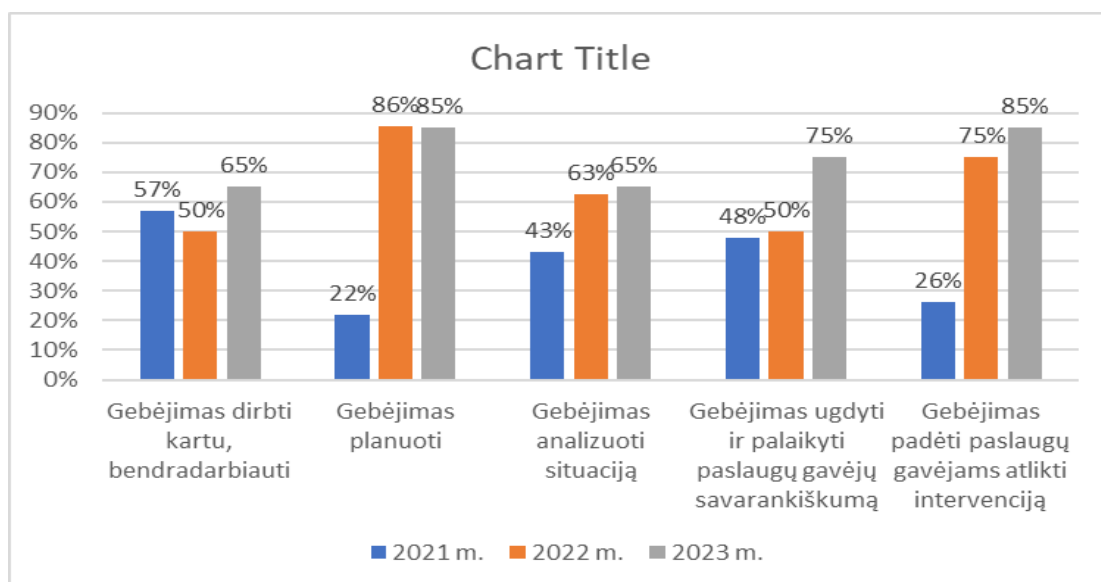
1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniniame darbe rezultatai.
3. Partnerysčių teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.
6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.
7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai.
8. Paslaugų tekimo tęstinumo rezultatai.
9. Centro teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai.
10. Rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimą.
11. Paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių Centro veiklos suprantamumo rezultatai.
12. Centro veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai.

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2023 METŲ VEIKLOS
REZULTATŲ APŽVALGA****1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR
TOBULĖJIMO REZULTATAI**9 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

Rodiklis.

Darbuotojų vertinimų, kokias mokymų metu įgytas žinias pritaikė savo darbe, procentinė išraiška.



1 pav.

Centro darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatų vertinimas vyko 2024 metų sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 22 darbuotojai.

Lyginant trejų metų rezultatus, pastebime, kad didžiausi šuoliai darbuotojų mokymų metu įgytų kompetencijų pritaikyme darbe įvyko lyginant 2021m. ir 2022 metų darbuotojų vertinimus: „Gebėjimas planuoti“ išaugo 3,9 karto (nuo 22% iki 86%); kuris 2023 m. praktiškai išliko toks pats. Kompetencijos „Gebėjimas padėti paslaugų gavėjams atlikti intervenciją“ pritaikymas nuo 2021 m. iki 2022 m. (nuo 26% iki 75%) išaugo 3,9 karto ir 10 % paaugo nuo 2022 m. iki 2023 m. „Gebėjimo analizuoti situaciją“ kompetencijos pritaikymas po darbuotojų mokymų nuo 2021 m. iki 2022 m. paaugo 1,5 karto, o 2023 m. buvo vertinamas panašiai kaip ir 2022 m. (atitinkamai 63% ir 65%). Daugiausia, 1,5 karto nuo 2022 m. iki 2023 m. išaugo kompetencijos „Gebėjimas ugdyti ir palaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumą“ pritaikymas.

Visus tris tirtus metus panašiausiai darbuotojų buvo vertinama „Gebėjimo dirbti kartu, bendradarbiauti“ pritaikymo darbe kompetencija - nuo 50% iki 65%.

Apibendrinant galime teigti, kad didžiausias šuolis mokymų metų įgytų kompetencijų pritaikyme įvyko nuo 2021 m. iki 2022 m., tolimesnės darbuotojų mokymų pritaikymo tendencijos nukreiptos į kompetencijų, susijusių su asmens (šeimos) įgalinimu ir savarankiškumo ugdymu augimą.

2024 metams sudarytas naujas kompetencijų tobulinimo planas, kuris atspindi Kvalifikacijos kėlimo plane.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

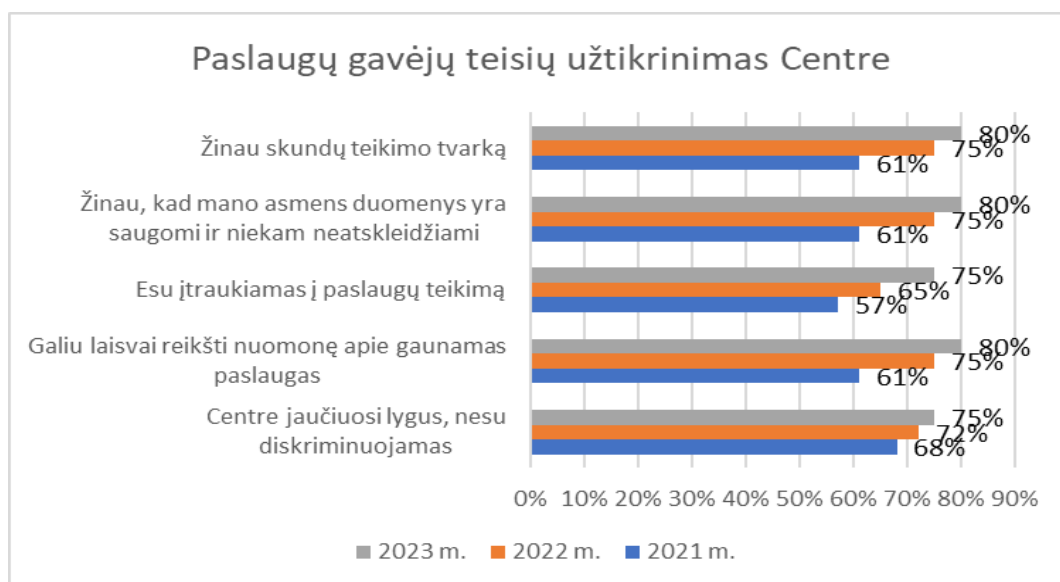
16 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.

Rodikliai.

1. Paslaugų gavėjų, nurodančių, kokios jų teisės Centre yra skatinamos ir užtikrinamos, procentinė išraiška.

2. Paslaugų gavėjų, nurodančių, kaip ir kam gali pateikti savo pasiūlymus, pageidavimus bei skundus, procentinė išraiška.

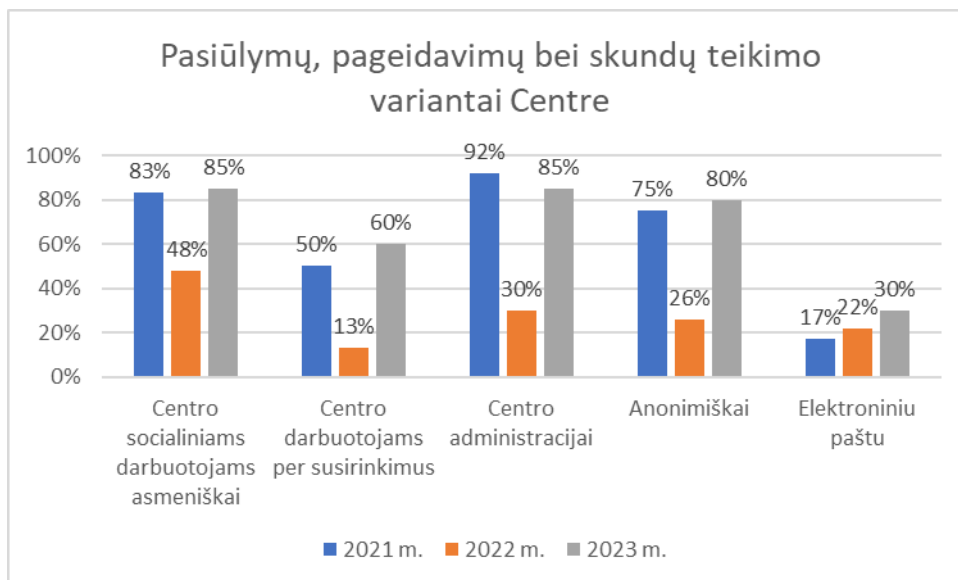


2 pav.

Centro paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe vertinimas apklausos būdu vyko 2024 m. sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų.

Paslaugų gavėjų buvo klausama, kaip jie mano, kokios Jų teisės Centre yra užtikrinamos. Diagrama iliustruoja (2 pav.), jog 2023 m. po tris ketvirtadalius (75%) paslaugų gavėjų Centre jautėsi lygūs, nediskriminuojami ir išsakė nuomonę, kad yra įtraukiami į paslaugų teikimą. Pagal 2023 m. duomenis net po keturis penktadalius (80%) paslaugų gavėjų teigė, kad jie gali laisvai reikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, žino skundų teikimo tvarką ir jaučiasi saugūs dėl jų asmens duomenų Centre saugumo ir konfidencialumo.

Palyginus 2021 m., 2022 m. ir 2023 m. atliktų apklausų rezultatus pastebimas 1,3 karto išaugęs teigiamas paslaugų gavėjų vertinimas asmens teisių skatinimo ir užtikrinimo aspektais. Mažiausias teigiamas pokytis – 1,1 karto stebimas per tris tirtus metus asmens lygybės ir nediskriminavimo srityje. Galimai šis rezultatas sietinas su žemesne paslaugų gavėjų saviverte ir daugumos paslaugų gavėjų vaikams Centre taikoma vaiko laikinosios priežiūros priemone.



3 pav.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip ir kam jie gali pateikti savo pasiūlymus, pageidavimus bei skundus. Iš diagramos (3 pav.) galime matyti, kad 2023 m. daugiausia paslaugų gavėjų pasiūlymus, pageidavimus bei skundus teiktų Centro administracijai (85%) ir Centro socialiniams darbuotojams asmeniškai (75%). Kiek mažiau, atitinkamai 60% ir 50% paslaugų gavėjų teiktų pasiūlymus ir skundus Centro darbuotojams susirinkimų metu arba anonimiškai. Beveik trečdalis (30%) paslaugų gavėjų 2023 m. paminėjo galimybę teikti pasiūlymus bei skundus elektroniniu paštu.

Palyginus 2021 m., 2022 m. ir 2023 m. atliktų apklausų rezultatus pastebimas autoritetų (skundų teikimas administracijos darbuotojams arba asmeniškai socialiniams darbuotojams) svarbos mažėjimas ir bendruomeninių renginių (susirinkimų) bei elektroninių ryšio priemonių naudojimo svarba teikiant pasiūlymus bei skundus. Per tris metus 1,5 karto sumažėjo paslaugų gavėjų, norinčių teikti pasiūlymus ir skundus anonimiškai.

Tikėtina, kad šie trijų metų rezultatai rodo augantį pasitikėjimą Centro bendruomenėje ir paslaugų gavėjų didesnę įsitraukimą gerinant Centro paslaugų kokybę ir aplinką.

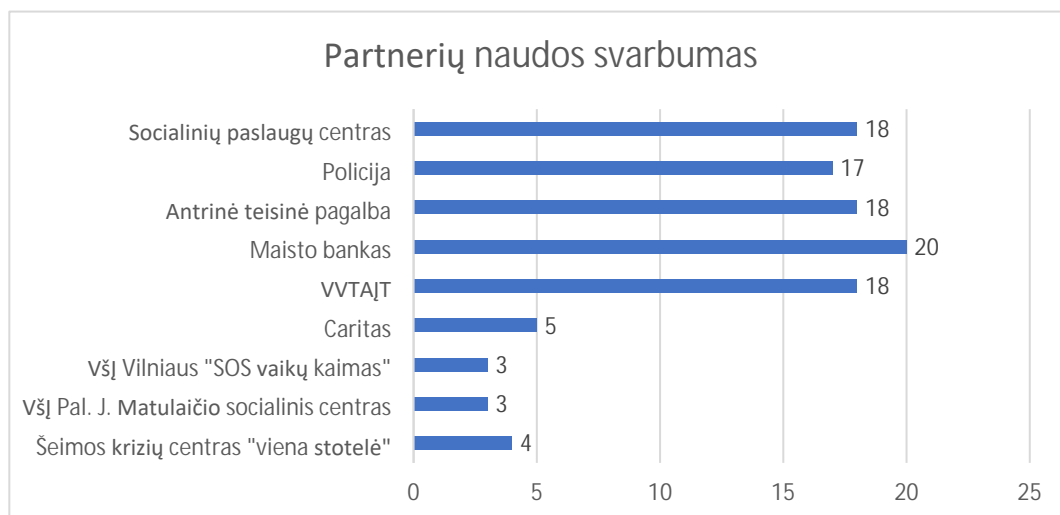
3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

25 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

Rodiklis.

Centro partnerių teikiamos pagalbos svarba paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei gerinti.



4 pav.

Centro partnerysčių teikiamos naudos vertinimas apklausos būdu vyko 2024 m. sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kurių Centro partnerių teikiama pagalba jiems yra svarbiausia (galima buvo pasirinkti kelis partnerius) ir labiausiai įtakojanti jų gyvenimo kokybės gerėjimą. Iš pateiktos diagramos matyti (4 pav.), kad, paslaugų gavėjų nuomone, svarbiausia jiems yra Maito banko teikiama parama (20). Paslaugų gavėjai svarbia pagalba laiko ir Socialinių paslaugų centro (18), policijos (17) bei Vilniaus miesto vaikų teisių apsaugos skyriaus (VVTAIT) (18) teikiamą pagalbą. Galima daryti prielaidą, jog šių Centro partnerių pagalba paslaugų gavėjams yra svarbiausia todėl, kad padeda spręsti iškilusias problemas, dažniausiai lemiančias ir patekiamą į Centrą: būsto neturėjimas, smurtas artimoje aplinkoje, ir sunki šeimų materialinė padėtis. Žvelgiant iš Centro perspektyvos, labiausiai paslaugų gavėjų vertinamos partnerystės padeda užtikrinti ir paslaugų tęstinumą, kai iškilę sunkumai sprendžiami tarpininkaujant ir padedant gauti reikiamą socialinių partnerių teikiamą pagalbą.

Planuojami tolimesni veiksmai: atsižvelgiant į gautus rezultatus, planuojama ir toliau vystyti partnerystes, labiausiai prisidedančias prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.

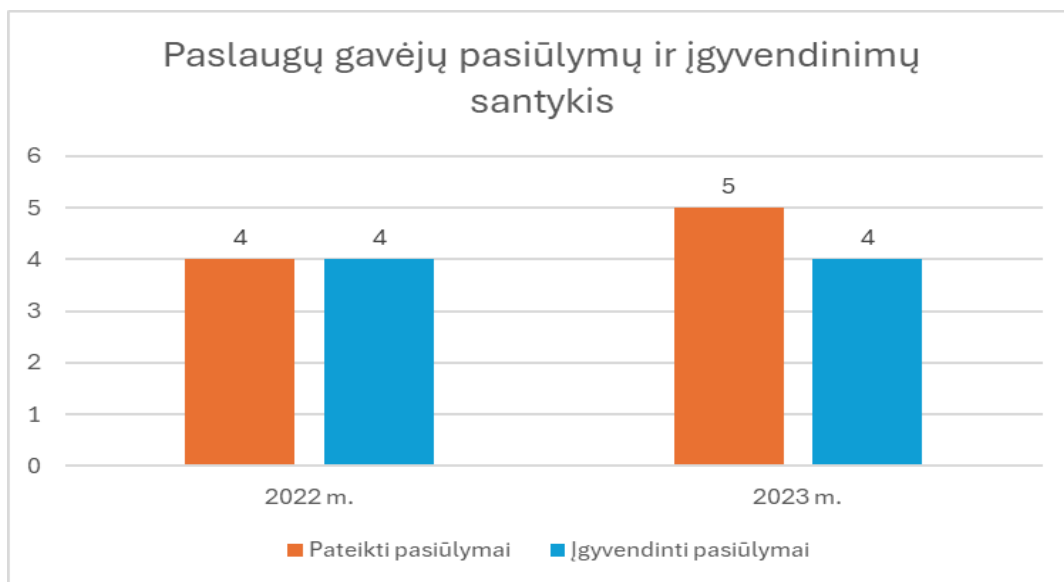
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

27 kriterijus.

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

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų 2022 m. pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui skaičiaus santykis su 2023 m. pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiumi.



5 pav.

Centro paslaugų gavėjų teikiami pasiūlymai registruojami ir saugomi susirinkimų protokoluose.

Diagrama (5 pav.) iliustruoja, kad paslaugų gavėjai 2022 m. pateikė 4 pasiūlymus, kurie ir buvo įgyvendinti. Siekiant gerinti vaikų užimtumo organizavimą, pasirašyta sutartis su VšĮ „Savanoriai vaikams“. Centro teritorijoje sumontuotas šiltnamius, kuris padeda mažiesiems paslaugų gavėjams įgyti pirmąsias sodininkystės patirtis ir žinias apie daržoves, gėles, prieskonines žoleles. Užtikrinant

turingą vaikų laisvalaikio praleidimą lauke, Centro teritorijoje atnaujinta vaikų žaidimų aikštelė. Taip pat pagerintas interneto ryšys antrame ir trečiame Centro aukštuose.

2023 m. paslaugų gavėjai pateikė 5 pasiūlymus, įgyvendinti buvo 4 iš jų. Siekiant paslaugų gavėjų gyvenimo sąlygų gerinimo, suremontuoti keturi paslaugų gavėjams skirti kambariai: perdažytos sienos, iš dalies pakeisti baldai ir buitinė technika. Užtikrinant turiningą paslaugų gavėjų laisvalaikio praleidimą lauke, Centro teritorijoje suformuotas gėlynas. Taip pat sutvarkyta rūkymo vieta. Paslaugų gavėjams pasiūlyta renginių įvairovė pagal jų poreikius (grožio pamokėlė, dantų priežiūros pamokėlė)

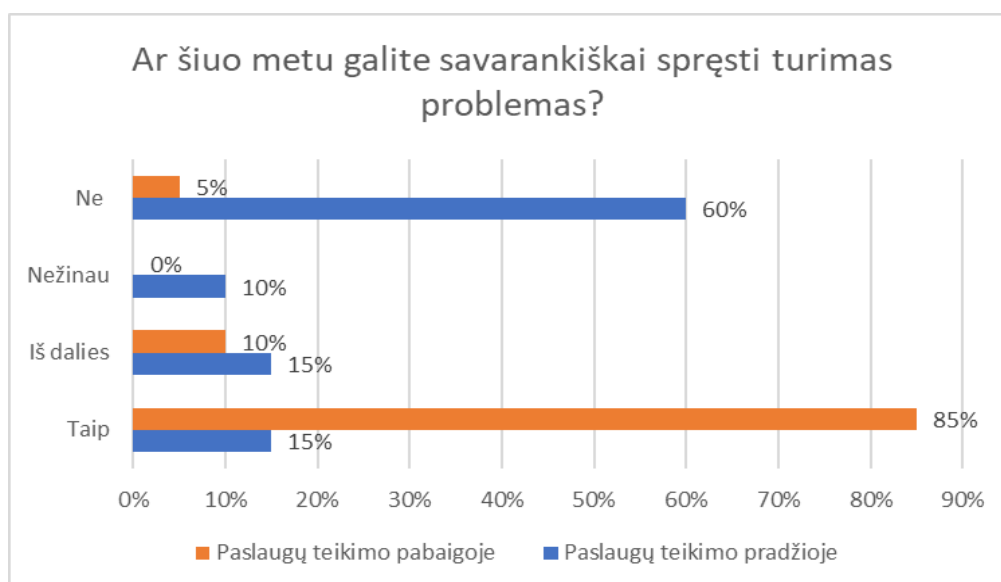
Praktiškai visi pasiūlymai buvo susiję su gyvenamosios vietos Centre gerinimu. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai vis aktyviau įsitraukia į paslaugų planavimą ir gerinimą bei teikia siūlymus ir įgyvendina savo iniciatyvas.

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 nuomonės apie gebėjimą savarankiškai spręsti problemas prieš suteikiant paslaugas ir po jų suteikimo palyginimas procentine išraiška.



6 pav.

Centro paslaugų gavėjų galimybė savarankiškai spręsti turimas problemas vertinama individualiai paslaugų teikimo pradžioje ir paslaugų teikimo pabaigoje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 39 paslaugų gavėjai.

Diagrama (6 pav.) parodo, kad paslaugų teikimo pradžioje 60 proc. paslaugų gavėjų pasirinko atsakymo variantą „ne“, po 15 proc. variantus „taip“ ir „iš dalies“. Matome, kad 85 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gebėjimą savarankiškai spręsti problemas vertino teigiamai. Tik 5 proc. paslaugų gavėjų pažymėjo, kad ir po paslaugų teikimo negali savarankiškai spręsti savo turimų problemų, o 15 proc. atsakiusiųjų pasirinko variantą „iš dalies“.

Galima daryti prielaidą, kad po paslaugų teikimo Centro gyventojai jaučiasi labiau savimi pasitikintys ir galintys savarankiškai spręsti turimas problemas. Pasiektas rezultatas rodo, kad Centro taikomi metodai ir priemonės dėl paslaugų gavėjų įgalinimo pasirinkti ir taikomi efektyviai.

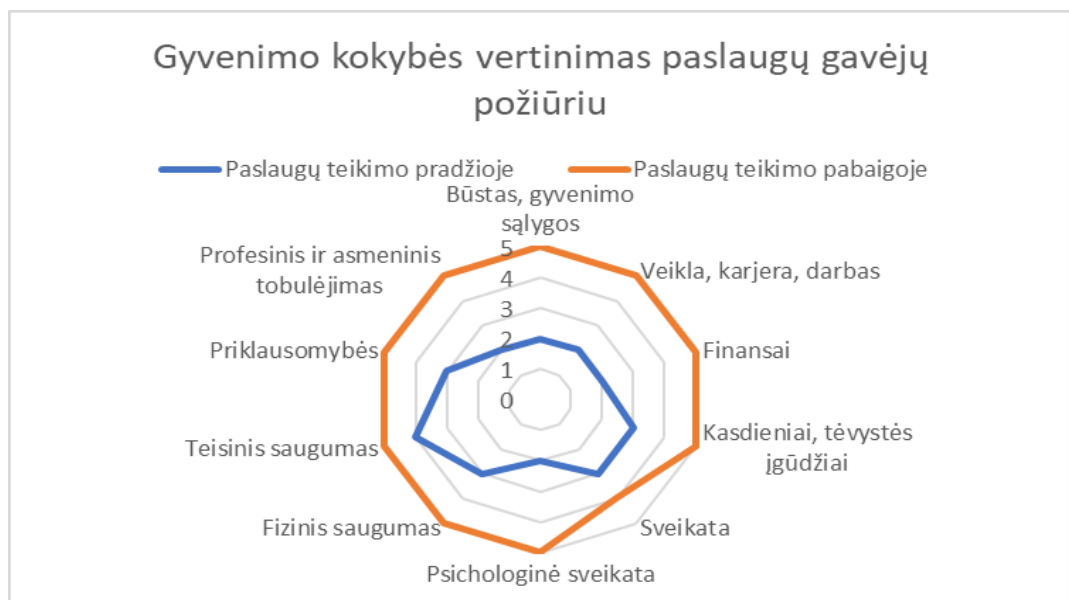
Planuojami gerinimo veiksmai: siekiant užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos dar efektyviau, planuojama atlikti analizę, kurie iš Centro taikomų metodų ir priemonių labiausiai įtakoja paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio padidėjimą.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

32 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

Rodikliai.

1. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių pokytis per 2023 metus.
2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo savo gyvenimo kokybe paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje palyginimas procentine išraiška.

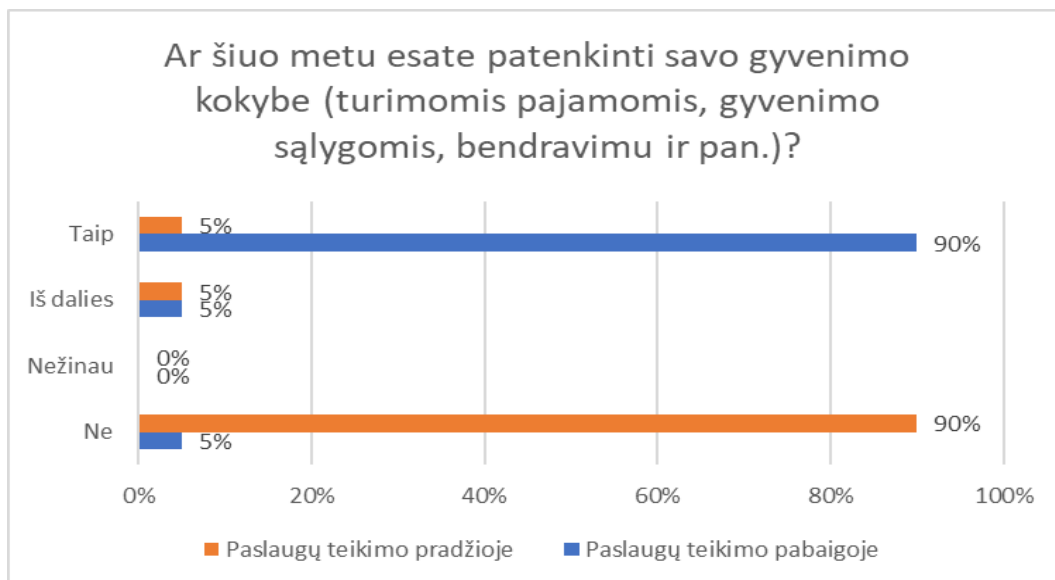


7 pav.

Centro paslaugų gavėjams pirmas gyvenimo kokybės vertinimas atliekamas pradėjus teikti jiems apgyvendinimo paslaugas. Yra pildomos šiam tikslui parengtos anketos. Pasibaigus paslaugų teikimui, atliekamas pakartotinis gyvenimo kokybės įvertinimas. Palyginus gautus rezultatus paslaugų teikimo pradžioje bei pasibaigus paslaugų teikimui, įvardinamas gyvenimo kokybės pokytis – ar paslaugų gavėjai labiau patenkinti savo gyvenimo kokybe atskirose srityse ir ar paslaugų gavėjams vis dar reikalinga specialistų pagalba.

Paslaugų gavėjai, pildydami gyvenimo kokybės klausimyną, vertina savo gyvenimo kokybę šiose srityse: būstas, gyvenimo sąlygos; veikla, karjera, darbas; finansai; kasdieniai, tėvystės įgūdžiai; sveikata; psichologinė sveikata; fizinis saugumas; teisinis saugumas; priklausomybės; profesinis ir asmeninis tobulėjimas.

Diagrama iliustruoja (7 pav.), kad didžiausias teigiamas pokytis matomas finansų, būsto, psichologinės sveikatos srityse. Galimai taip yra dėl to, kad dažniausios patekimo į Centrą priežastys yra susijusios su būsto neturėjimu, sunkia materialine bei finansine padėtimi, smurtu artimoje aplinkoje bei sveikatos ir priklausomybės problemomis. Šios problemos lemia žemą gyvenimo kokybės vertinimą aplinkos, saugumo, sveikatos srityse. Galima daryti prielaidą, kad išsprendus būsto problemą, pagerėjus finansinei padėčiai, išsprendus teises problemas, priklausomybės problemas, įsidarbinus, pagerėja paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės vertinimas.



8 pav.

Paslaugų gavėjų paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje buvo klausama, ar jie patenkinti savo gyvenimo kokybe. Diagramoje matyti (8 pav.), kad 90 proc. atsakiusių paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybe visiškai patenkinti ir tik 5 proc. patenkinti iš dalies.

Gauti paslaugų teikimo pradžios ir pabaigos palyginimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai, gavę Centro specialistų pagalbą, geriau vertina tiek savo gyvenimo kokybę apskritai, tiek atskirose gyvenimo srityse. Galima daryti išvadą, kad Centro teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų galimybių spręsti patiriamus sunkumus įvairiose gyvenimo srityse ir tokiu būdu gerinti savo gyvenimo kokybę didinimo.

Planuojami gerinimo veiksmai: atskiro Centro darbuotojų susirinkimo metu tikslinga aptarti, kaip patobulinti asmens norų ir poreikių nustatymo įrankį, siekiant dar efektyvesnio individualios pagalbos teikimo užtikrinimo atskirose gyvenimo srityse.

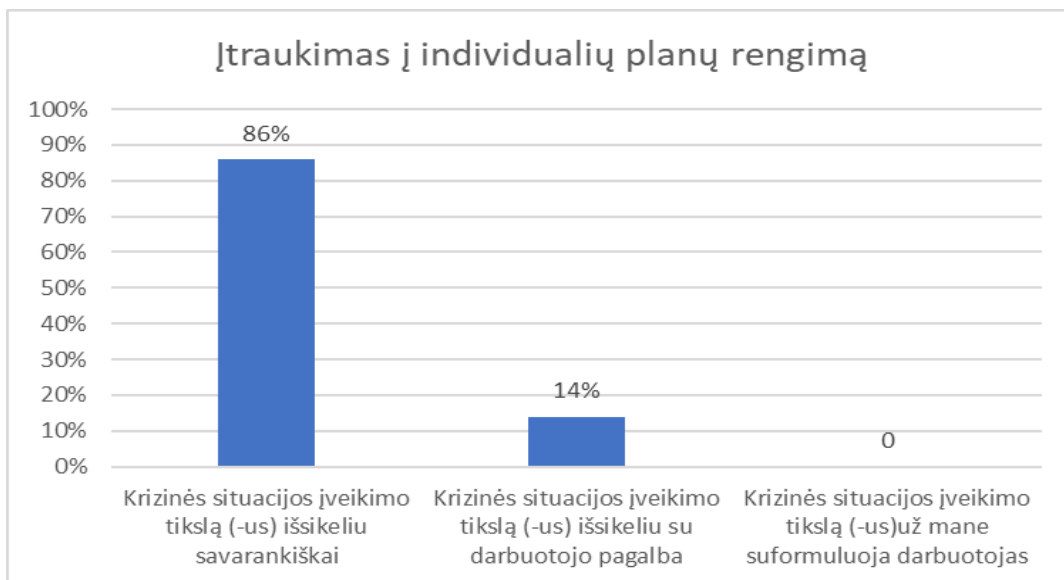
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

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, nurodančių, kaip jie yra įtraukiami į individualių planų rengimą, procentinė išraiška.



9 pav.

Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą apklausa vyko 2024 m. sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų.

Diagrama (9 pav.) iliustruoja, kad 86 proc. atsakė, jog tikslus išsikelia savarankiškai, ir tik 14 proc. atsakiusių teigia, jog tikslus išsikelia su darbuotojo pagalba.

Galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų yra pakankamai sąmoningi ir supranta, ko jiems trūksta, kad galėtų atkurti savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir sėkmingai integruotųsi į visuomenę.

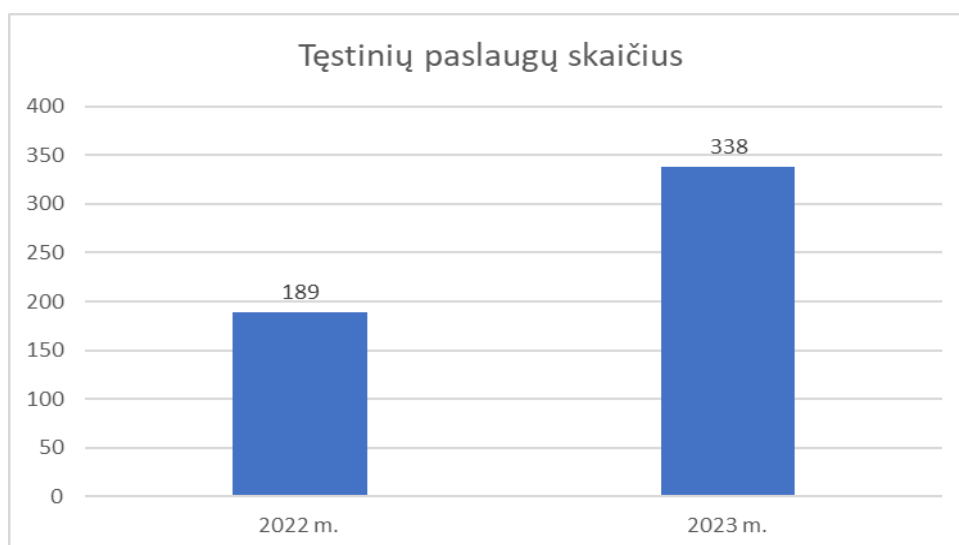
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAI

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.

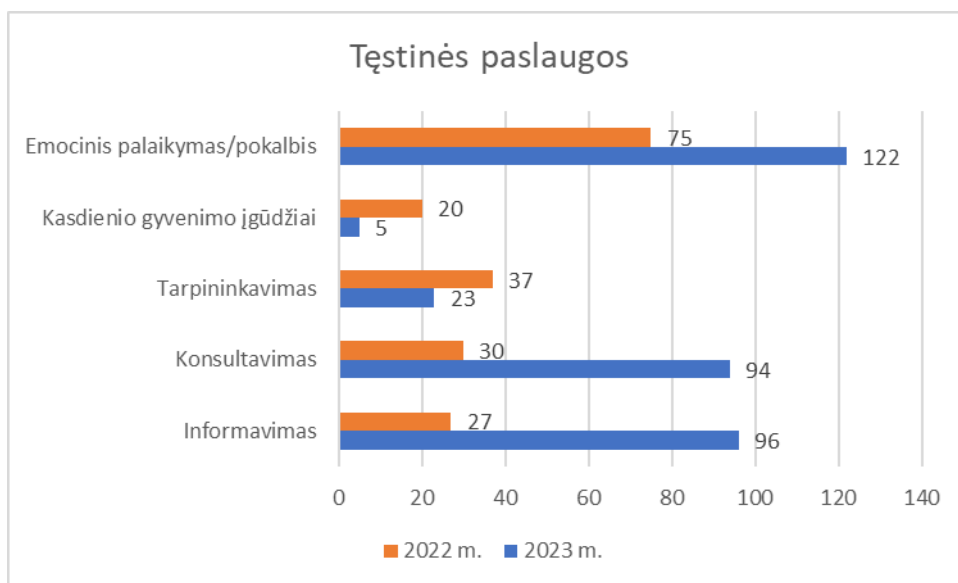
Rodikliai:

1. Pasibaigus paslaugų teikimui Centre, suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) 2023 m. skaičiaus santykis su suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) skaičiumi 2022 m.



10 pav.

Duomenys apie 2022 m. ir 2023 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš Centro teikiamų tęstinių paslaugų apskaitos registro. Diagrama (10 pav.) iliustruoja, kad, pasibaigus paslaugų teikimui Centre, 2022 metais pagalbos į Centro specialistus (informavimo/konsultavimo, tarpininkavimo ar materialinės pagalbos) buvo kreiptasi ir ji suteikta 189 kartus, o 2023 metais – 338 kartus.



11 pav.

Diagramoje (11 pav.) pavaizduota buvusiems Centro paslaugų gavėjams suteiktų tęstinių paslaugų struktūra ir kitimas nuo 2022 m. iki 2023 m. Nagrinėjamaisiai laikotarpiais daugiausia buvo kreiptasi dėl emocinio palaikymo / pokalbio, atitinkamai vyko 75 ir 122 palaikomieji pokalbiai. Kreipimūsi dėl emocinio palaikymo skaičius nuo 2022 m. iki 2023 m. išaugo 1,6 karto. Minėtu laikotarpiu ypatingai išaugo informavimo ir konsultavimo paslaugų poreikis. Dažniausios informavimo/konsultavimo temos yra: dokumentų tvarkymas socialinei pašalpai gauti; dokumentų tvarkymas būsto nuomos dalies kompensacijai gauti; deklaracijų pildymas; vaiko išmokų klausimai; problemos su antstoliais ir panašiai. Šie rezultatai rodo paslaugų gavėjų pasitikėjimo Centro darbuotojais augimą nuolat besivystančio socialinio darbo ir socialinių paslaugų teikimo lauke.

Tęstinių paslaugų poreikio mažėjimo tendencijos nuo 2022 m. iki 2023 m. stebimos kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir tarpininkavimo paslaugų poreikio srityse. Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo poreikis sumažėjo 4 kartus, o tarpininkavo beveik 2 kartus. Šis rezultatas galimai sietinas su augančia Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybe (iš)ugdant paslaugų gavėjų kasdienio gyvenimo įgūdžius. Tarpininkavimo paslaugų poreikio mažėjimas galimai sietinas su paslaugų gavėjų savarankiškumo augimu ir/ar BDAR reglamento nuostatų praktiniu taikymu socialiniame darbe Lietuvoje.

Planuojami gerinimo veiksmai: ir toliau teikti tęstines paslaugas, atsižvelgiant geriausius paslaugų gavėjų interesus.

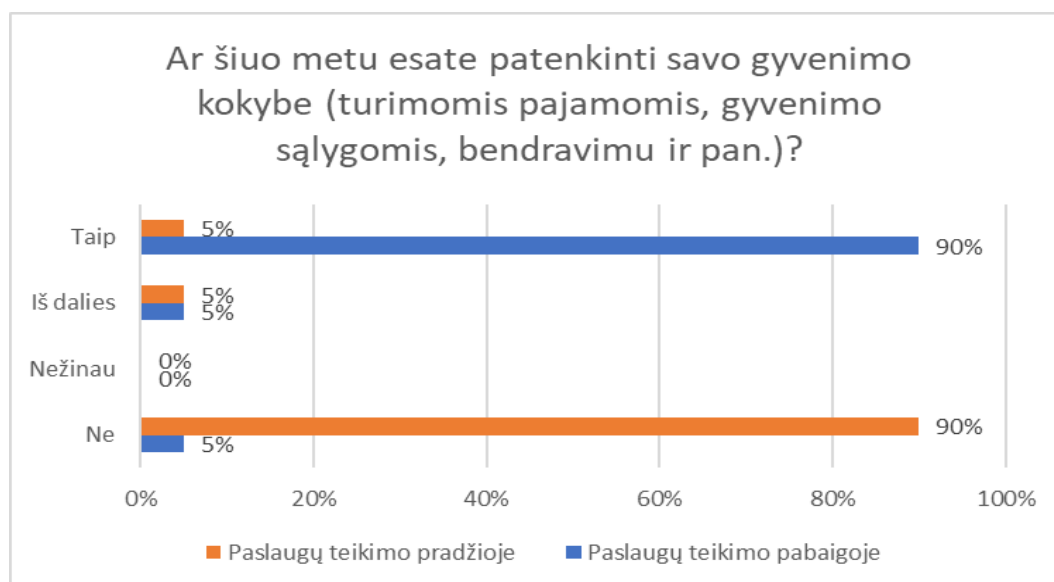
9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

43 kriterijus.

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

Rodikliai:

1. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo savo gyvenimo kokybe paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje palyginimas procentine išraiška.
2. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis 2023 metais (individualus matavimas).



12 pav.

Paslaugų gavėjų paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje buvo klausama, ar jie patenkinti savo gyvenimo kokybe. Diagramoje matyti (12 pav.), kad 90 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybe visiškai patenkinti ir tik 5 proc. patenkinti iš dalies.

Gauti paslaugų teikimo pradžios ir pabaigos palyginimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai, gavę Centro specialistų pagalbą, geriau vertina tiek savo gyvenimo kokybę apskritai, tiek atskirose gyvenimo srityse. Galima daryti išvadą, kad Centro teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų galimybių spręsti patiriamus sunkumus įvairiose gyvenimo srityse ir tokiu būdu gerinti savo gyvenimo kokybę didinimo.

Centro paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis (individualiu požiūriu) yra skaičiuojamas nuo 2019 metų pradžios. Tam tikslui yra naudojamas Gyvenimo kokybės vertinimo klausimynas. Paslaugų gavėjai jį pildė paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje, esant poreikiui, ar pasikeitus aplinkybėms, ir anksčiau.

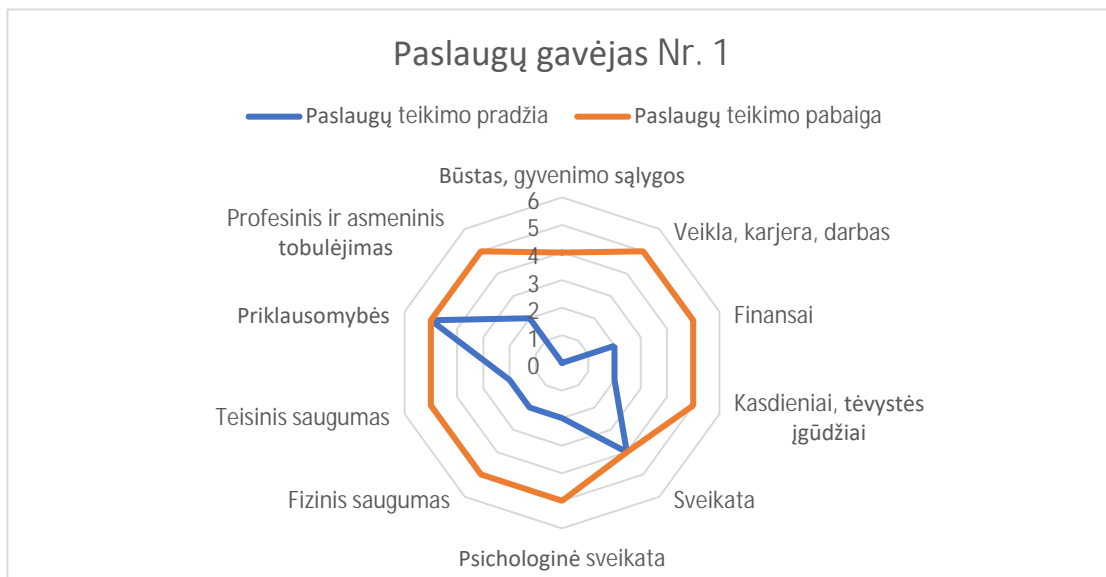
Paslaugų gavėjas Nr. 1. (13 pav.)

Moteris, 3 vaikų mama, amžius - 30 metų, patirianti fizinį ir emocinį smurtą nuo sugyventinio. Prieš kreipiantis pagalbos į Centrą, moteris nuomojosi 2 kambarių butą, naudodamasi daline būsto nuomos dalies kompensacija. Jauniausiam moters vaikui – 1,5 metų, jis dar nelanko ugdymo įstaigos, dėl ko moteris negali eiti dirbti. Paslaugų teikimo laikotarpis – 6 mėnesiai.

Atėjimo į Centrą momentu beveik visas vertinamas gyvenimo kokybės sritis, išskyrus sveikatos ir priklausomybės sritis, ji įvertino ne aukščiau nei 2 balais.

Paslaugų teikimo laikotarpiu moteris, tarpininkaujant Centro specialistams, gavo jauniausiam vaikui darželį bei įsidarbino. Tarpininkaujant Centro teisinio švietimo specialistui, moteris išsprendė teisinius klausimus, susijusius su patiriamu smurtu. Taip pat paslaugų gavėja stiprino savo turimas vaikų auklėjimo žinias, lankydama Centre organizuojamus bei vedamus Pozityvios tėvystės užsiėmimus.

Paslaugų teikimo pabaigoje beveik visų sričių vertinimas pakilo iki 5 balų. Galimai tai lėmė stabilesnė nei iki tol jos finansinė padėtis, reguliarios Centro socialinių darbuotojų, teisinio švietimo specialisto ir psichologo konsultacijos. Būsto vertinama sritis pakilo iki 4 balų. Galima daryti prielaidą, kad taip yra dėl to, jog moteris saugiai jaučiasi gyvendama Centre, tačiau jai sunku sutaupti reikiamą pinigų sumą būsto nuomai.



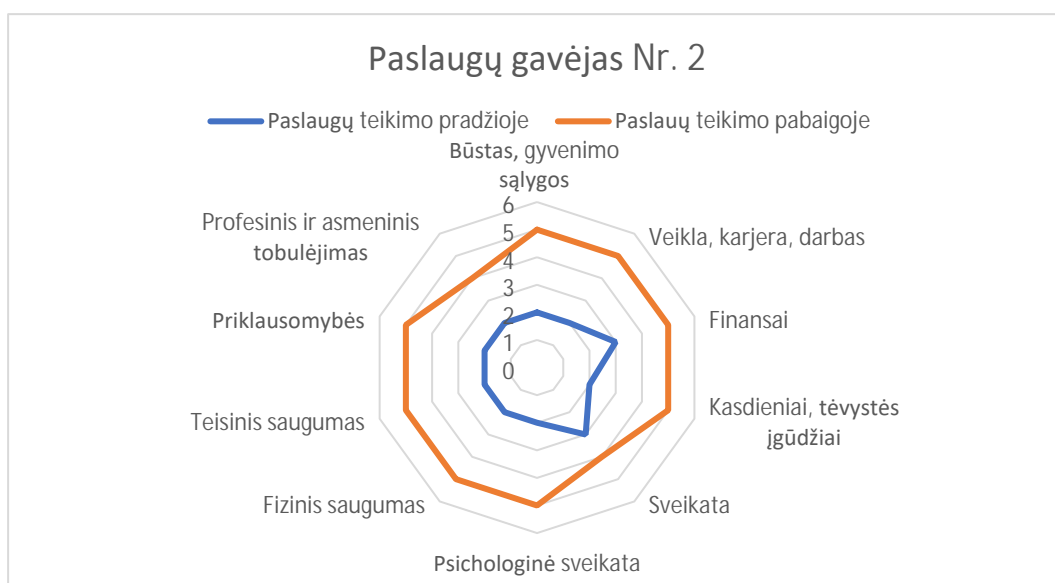
13 pav.

Paslaugų gavėjas Nr. 2. (14 pav.)

Moteris, 2 vaikų mama, amžius – 35 metai. Vyresniajam moters vaikui – 8 metai, jaunesniajam – 1 metai. Abu vaikai turėjo spec. poreikių, tačiau nei vienam nebuvo nustatytas neįgalumas. Moters vyras priklausomas nuo alkoholinių gėrimų bei naudojo fizinį smurtą prieš žmoną ir vaikus. Paslaugų teikimo laikotarpis – 6 mėnesiai.

Atėjimo į Centrà momentu beveik visas vertinamas gyvenimo kokybės sritis, išskyrus sveikatos ir finansinę, ji įvertino ne aukščiau nei 2 balais.

Paslaugų teikimo laikotarpiu moteris, padedama Centro specialistams, kreipėsi į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą, kur nustatė vaikams neįgalumą. Centro teisinio švietimo specialistui tarpininkaujant, paslaugų gavėja gavo Valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, pradėjo skyrybų procesą su vyru. Paslaugų teikimo pabaigoje praktiškai visų gyvenimo kokybės sričių vertinimas kilo iki 5 balų. Galimai tai lėmė pagerėjusi finansinė moters padėtis, ramus, be smurtinių santykių gyvenimas Centre. Po skyrybų moteris galėjo grįžti į namus, kur negalėjo gyventi smurtaujantis vyras. Profesinės srities vertinimas kilo iki 4 balų. Galimai tai dėl to, kad paslaugų gavėja vis dar buvo vaiko priežiūros atostogose.



14 pav.

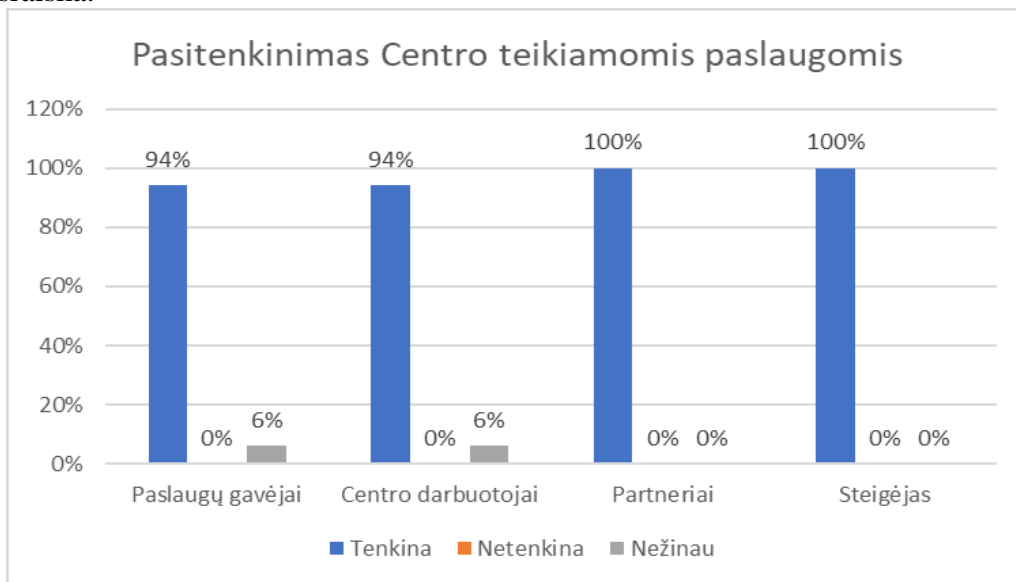
10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

45 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių (steigėjo) pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška.



15 pav.

Centro paslaugų gavėjų, Centro darbuotojų, partnerių ir steigėjo, kurie išreiškė savo pasitenkinimą paslaugomis, vertinimas apklausos būdu vyko 2024 m. sausio-vasario mėnesiais. Atliktas teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tyrimas, kuriam naudotos standartizuotos anketos. Anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų, 22 darbuotojai, 6 partneriai, 1 steigėjas.

Centro partneriai: Socialinių paslaugų centras, Vyriausias policijos komisariatas, Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyrius, VA Motinos ir vaiko namai „Caritas“, VšĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“, VšĮ Pal. J. Matulaičio socialinis centras. Iš suinteresuotų šalių buvo pasirinktas steigėjas.

Paslaugų gavėjų, paslaugų teikėjų, partnerių ir steigėjo buvo klausama apie pasitenkinimą Centre teikiamomis paslaugomis. Diagrama (15 pav.) iliustruoja, kad tik partneriai ir steigėjas visiškai patenkinti (100 proc.) Centro teikiamomis paslaugomis. Paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų atsakymai pasiskirstė vienodai – po 94 proc., po 6 proc. atsakiusiųjų pasirinko atsakymą „nežinau“. Nepatenkintų Centro teikiamomis paslaugomis nėra.

Klausiant pagal atskiras sritis, daugiau nei 90 proc. **paslaugų gavėjų** išreiškė pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis: informavimu, konsultavimu iškilusiais klausimais, tarpininkavimu, bei atstovavimu organizuojamuose atvejo vadybos posėdžiuose. Paslaugų gavėjams taip pat svarbi galimybė gauti kitų specialistų konsultacijas: teisinio švietimo specialisto, psichologo konsultacijas. Dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti Centro darbuotojų atliekamu darbu, skiriamu laiku jų problemoms išspręsti, išitraukimu į pagalbos procesą, draugiškais tarpusavio santykiais tarp paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų, konfidencialumo užtikrinimu ir nuolatiniu palaikymu gyvenimiškose situacijose. Paslaugų teikimo procese yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų skundus, bei pasiūlymus, konkrečioje situacijoje atitinkamai koreguojamas paslaugų teikimas. Dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti Centro organizacine kultūra: darbuotojų išvaizda yra tvarkinga, elgesys su paslaugų gavėju mandagus ir pagarbus jo atžvilgiu, yra užtikrinamas konfidencialumas, paslaugos teikiamos paslaugų gavėjui priimtinu laiku. Krizių centro darbuotojai stengiasi išlaikyti pasitikėjimu ir pagarba grįstus santykius.

Klausiant pagal atskiras sritis, daugiau nei 90 proc. **Centro darbuotojų** išreiškė pasitenkinimą Krizių centro teikiamų paslaugų spektru, kuris nuolat plečiamas atsižvelgiant į paslaugų poreikį/reikalingumą. Darbuotojai mano, kad užtikrinamas paslaugų gavėjų įtraukimas ir dalyvavimas socialinių paslaugų procese. Paslaugų gavėjai įtraukiami į socialinių paslaugų planavimą, siūloma nuolat dalyvauti paslaugų gavėjų apklausose apie teikiamas socialines paslaugas ir jų kokybę, atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pasiūlymus ir pastabas. Vertinant darbo aplinką, išryškėjo, jog darbuotojai daugiausia gerai arba labai gerai vertina sudarytas darbo sąlygas. Darbuotojai turi galimybę kelti kvalifikaciją ir įgyti naujų žinių darbo praktikai, stengiamasi užtikrinti saugią darbo aplinką, darbuotojai aprūpinami reikiama įranga, pagal galimybes atnaujinamos, modernizuojamos patalpos, atsižvelgiama į darbuotojų skaičių norint užtikrinti paslaugų kokybę, vidinis klimatas tinkamas teikti kokybiškas paslaugas.

Planuojami gerinimo veiksmai: tikslinga į socialinių partnerių anketinę apklausą įtraukti atvirus klausimus apie Centro teikiamų paslaugų pasitenkinimą.

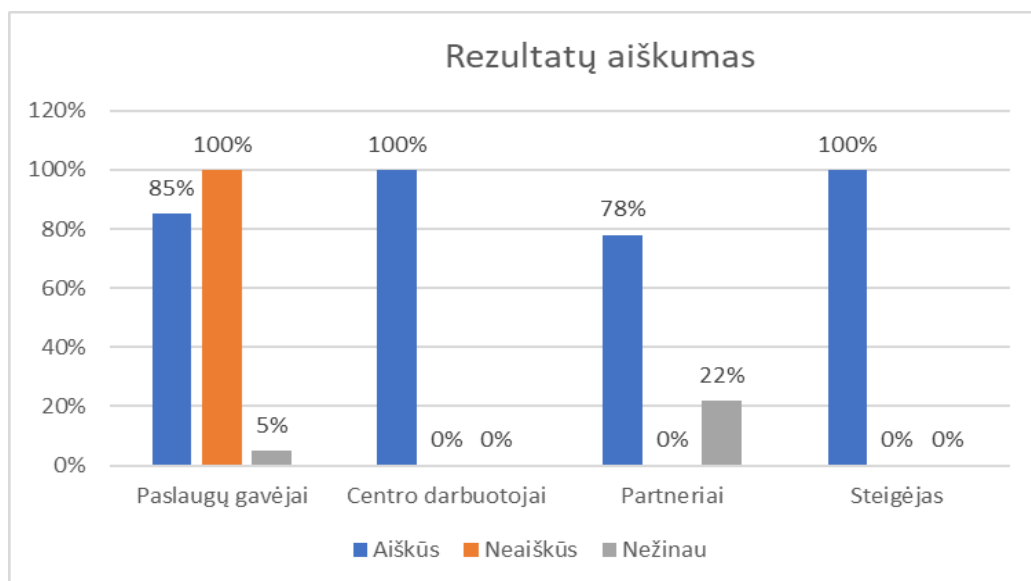
11. PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

46 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausos rezultatus.

Rodiklis.

Centro paslaugų teikėjų, paslaugų gavėjų, partnerių ir kitų suinteresuotų šalių (steigėjo) veiklos rezultatų suprantamumo procentinė išraiška.



16 pav.

Centro paslaugų gavėjų, Centro darbuotojų, partnerių ir steigėjo Centro veiklos rezultatų suprantamumo vertinimas apklausos būdu vyko 2024 m. sausio-vasario mėnesiais. Anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų, 22 darbuotojai, 6 partneriai, 1 steigėjas.

Paslaugų gavėjų, darbuotojų, partnerių ir steigėjo buvo klausiami nuomonės apie Centro metinių veiklos rezultatų aiškumą. (Centro metiniai veiklos rezultatai pateikiami internetiniame puslapyje, paslaugų gavėjams ir teikėjams per susirinkimus, partneriams siunčiami elektroniniais paštais.) Diagrama (16 pav.) iliustruoja, kad pristatomi veiklos rezultatai labiausiai aiškūs yra darbuotojams bei steigėjui. 85 proc. paslaugų gavėjams ir tik 78 proc. partneriams.

Atsižvelgiant į gautus rezultatus, planuojama keisti Centro metinius veiklos rezultatų pristatymus (pateikimus) paslaugų gavėjams bei partneriams.

12. CENTRO VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

50 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.

Rodiklis.

Vilniaus miesto krizių centro paslaugų gavėjų ir Vilniaus miesto nakvynės namų paslaugų teikimo metodų palyginimas.

Paslaugų teikimas	Vilniaus miesto krizių centras	Motinos ir vaiko namai „Caritas“
Užimtumo organizavimas	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. Užsiėmimų metu dalyvaujančių tėvelių vaikus prižiūri savanoriai. Taip pat organizuojami kalendorinių švenčių minėjimai, vaikų atostogų stovyklos. Du kartus į savaitę Centre vaikų užimtumą organizuoja savanoriai. Jų užsiėmimai sulaukia daugiausiai susidomėjimo.	Motinos ir vaiko namuose (toliau – Namuose) kartą per savaitę yra vedami kasdienių gyvenimo įgūdžių – savitvarkos ugdymo užsiėmimai Namuose gyvenantiems asmenims. Nuolatos vyksta individualūs maisto gamtinimo užsiėmimai (asmeniui bent 1k./sav.) suaugusiems ir paaugliams (pagal poreikį), dailės terapijos užsiėmimai, daržininkystės grupė šiltuoju sezonu bei bendros aplinkos tvarkymo talkos 2k/metus. Kasmet 2 kartus per metus nuo rugsėjo bei nuo vasario mėn. Namuose yra vedami Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai, taip pat 2022-2023m. pradėti vesti prevenciniai užsiėmimai paaugliams „Esame saugūs“. Pozityvios tėvystės grupių metu tikslingą vaikų užimtumą organizuoja darbuotojai ir savanoriai. Kasmet minimas metinių kalendorinių švenčių ciklas, kartą per metus visi gyventojai vyksta į stovyklą prie jūros. Paaugliams papildomai finansuojama sporto klubo narystė ir futbolo užsiėmimai. Vieną kartą per mėnesį organizuojamos visų namų gyventojų sociokultūrinės išvykos pozityvui skatinti – kaip tik šios veiklos susilaukia didžiausio aktyvumo ir susidomėjimo.
<i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i>	<ul style="list-style-type: none"> - užimtumo organizavimas lyginamose įstaigose vyksta panašiai. - tikslinga organizuoti veiklas, skirtas vaikams ir/ar paaugliams. 	
Bendruomeninė veikla	Centre teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo) poreikis yra didelis: 2021 m. – 1710, 2022 m. – 3575, 2023 m. – 3880. Bendrųjų socialinių paslaugų metu suteikiama reikiama informacija, analizuojamos asmens (šeimos) problemos, ieškoma veiksmingų jų sprendimo būdų. Nuo 2022-01-01 Krizių centre akredituotos socialinės priežiūros – laikino apnakvindinimo, intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos, psichosocialinės pagalbos bei socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos. Teisė teikti akredituotas socialinės priežiūros paslaugas suteikta trejiems metams, todėl 2024 m. pabaigoje bus teikiama paraiška	Motinos ir vaiko namai teikia socialinės priežiūros – intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugas. Kviečiame buvusius namų gyventojas su vaikais į sociokultūrinės išvykas bei stovyklą prie jūros, šią paslaugą šeimos itin vertina ir laukia. Ieškome ir papildomų paslaugų pagal šeimų poreikį teikimo galimybių įtraukiant bendruomenės ir/ar visuomenės narius. 2022m. bendradarbiauome su Antakalnio progimnazijos šeimomis, organizuojant bendrus renginius (talką, Kalėdų renginį), Vilniaus arkikatedros bendruomenė (ekskursija arkikatedroje, susitikimas Namuose). Kviečiame ir buriame savanorius į papildomų paslaugų teikimą, 2023 metais turėjome 85 savanorius (budėjimui, tiksliniam vaikų užimtumui, šeimų fotosesijoms, specialistų konsultacijoms, kirpimo, siuvimo paslaugoms, ūkio darbų, maisto gamtinimo, pagalbos ruošiant pamokas ir kt.). Šių papildomų paslaugų poreikis yra nuolatinis, reikalaujantis

	<p>dėl teisės teikti akredituotą socialinę priežiūrą suteikimo.</p> <p>2023 m. tęsė bendradarbiavimą su VšĮ „Savanoriai vaikams“. Savanorių skaičius 2023 m. I ketvirtį – 41 savanoris, II ketvirtį – 29 savanoriai, III ketvirtį – 25 savanoriai, IV ketvirtį – 20 savanorių.</p> <p>2023 m. Krizių centras tęsė dalyvavimą iniciatyvoje prieš smurtą „KAUKĖ-19“ (prisijungė 2020-11-05) , kurios metu „Eurovaistinės“ tinklo vaistinėse pasakius kodą „KAUKĖ-19“, smurtą artimoje aplinkoje patiriantis asmuo galėjo sulaukti pagalbos.</p> <p>2023 m. Krizių centras dalyvavo Vilniaus miesto savivaldybės organizuotame konkurse „Socialinių paslaugų plėtros, kokybės, inovatyvumo ir bendradarbiavimo skatinimas“ ir buvo atrinktas finalui nominacijoje „plėtra ir bendradarbiavimas“.</p> <p>2023 m. (2019-12-30 pasirašyta sutartis) Krizių centras tęsė bendradarbiavimą su Labdaros ir paramos fondu „Maisto bankas“.</p> <p>Siekiant visuomenės informuotumo didinimo, socialinių paslaugų kokybės ir paslaugų gavėjų gyvenimo sąlygų gerinimo bei bendrų veiklų/iniciatyvų organizavimo, bendradarbiauta su LR Susisiekimo ministerija, VšĮ „Vilniaus Keistuolių teatru“, AS filialu „Bigbank“, Cognizant Technology Solutions Lithuania, UAB MAXIMA INTERNATIONAL SOURCING, SEB banku, UAB Technopolis Lietuva, MB „Ką darai, daryk gerai“.</p>	<p>lanksčiai ieškoti paslaugų pagal kiekvieno asmens/šeimos individualius poreikius. Bendruomenės telkimui ir palaikymui reikalingos atskiros laiko ir lėšų investicijos, tad Motinos ir vaiko namuose šiuo tikslu atskirai veikia savanorių koordinatorius.</p>
<p><i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i></p>	<p>- abi įstaigos organizuoja įvairias bendruomenines veiklas, turi nemažai rėmėjų, pasitelkia į pagalbą savanorius.</p>	
<p>Personalas</p>	<p>Vilniaus miesto krizių centro darbuotojų mokymų planas sudaromas atsižvelgiant į darbuotojų norimų kompetencijų tobulinimą. Planas peržiūrimas mažiausiai kartą per metus. Pagrindiniai 2023 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.</p> <p>Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. kovo 16 d. įsakymu Nr. 30- 603/22 „Dėl didžiausio leistino pareigybių skaičiaus Vilniaus miesto krizių centre nustatymo“</p>	<p>Motinos ir vaiko namų darbuotojų mokymų planas sudaromas ir peržiūrimas metinių pokalbių su vadovu metu, išskiriama dominuojanti tema, kuri domina patį darbuotoją, tobulinamasi tikslingai (2022m. darbuotojai įvardino poreikį tobulintis darbo su priklausomais asmenimis, paaugliais, pozityvios tėvystės temomis) panaudojant praktikoje pagal Motinos ir vaiko namų tikslines grupes, vedant užsiėmimus, skaitant pranešimus konferencijoje. Organizacija skatina ir suteikia galimybes darbuotojams plėsti kompetencijas didesnę dalį laiko nei privaloma pagal įstaigos tvarką.</p> <p>Nuo 2023 m. Motinos ir vaiko namai turėjo 6 pareigybes, nuo 2021m. darbuotojų padaugėjo nuo 5 iki 9 etatų. Namų socialiniai darbuotojai yra įgiję priklausomybių konsultanto kvalifikacijas, atsirado naujos – naktinių budėtojų bei dienos individualios priežiūros darbuotojų pareigybės. Darbuotojai atlieka savo darbus sekant kasmet atnaujinamomis</p>

	<p>nustatytas 52 leistinas pareigybių skaičius 2023 m. nekito.</p> <p>2024 m. sausio mėnesį buvo atlikti 2023 metų darbuotojų kasmetiniai veiklos vertinimai ir parengtos darbuotojų einamųjų metų užduotys. Planuojant darbuotojų veiklos užduotis ir siektinus rezultatus, buvo atsižvelgta į įstaigos tikslus bei veiklos sritis, taip pat į darbuotojų praėjusiais metais pasiektus rezultatus, individualiuose pokalbiuose išsakytus siūlymus, sunkumus, lūkesčius bei įžvalgas.</p> <p>Centre vyksta neformalūs darbuotojų susitikimai/išvykos, profesinės šventės, gimtadienių paminėjimai.</p> <p>Vilniaus miesto krizių centras turi patvirtintą darbuotojų motyvavimo tvarkos aprašą. Jame aiškiai nurodyti motyvacijos būdai ir priemonės.</p> <p>Krizių centre buvo organizuojami socialinio darbo praktinių atvejų aptarimai – intervizijos. Intervizijos metu socialiniai darbuotojai dalinasi darbo patirtimi, sieja teorinius bei praktinius savo darbo aspektus, bando ieškoti būdų profesiniams sunkumams išspręsti, aptaria galimus socialinio darbo, Krizių centro tikslus ir galimybes. Kiekvienas grupės narys išsako savo nuomonę šiais klausimais bei pasidalina savo įspūdžiais, mintimis, jausmais, susijusiais su diskutuojama tema, problema.</p>	<p>pareiginėmis instrukcijomis. Darbuotojai nuolat rengia intervizijas, komandinio darbo aptarimus tiek padalinio viduje, tiek tarp skirtingų Caritas struktūrinių padalinių.</p> <p>Motinos ir vaiko namai turi patvirtintą darbuotojų motyvavimo tvarkos aprašą. Jame aiškiai nurodyti motyvacijos būdai ir priemonės. Darbuotojai taip pat skatinami ketvirčio komandos išvykomis, bei kartą per metus organizuojama kelionė į užsienį semiantis gerosios patirties panašiose įstaigose. Organizacija turi mažiausiai tris visuotinius metinius sezoninius visos Caritas bendruomenės renginius, sukviečiant darbuotojus, savanorius bei partnerius. Kas mėnesį vyksta padalinių susitikimai, šventės.</p> <p>2022 m. dvi Motinos ir vaiko namų darbuotojos dalyvavo prevenciniuose vaikams skirtuose vadovų mokymuose „Esame saugūs“, po kurių 2023m. juos pravedė paauglių grupei. 2023m. dvi darbuotojos skaitė pranešimus Caritas organizuotoje konferencijoje apie naujus kūrybiškumo metodus socialiniame darbe. Kasmet nuo 2022m. Namai organizuoja partnerių apklausas bei susitikimus ieškodami efektyvesnių darbo metodų ir pristatydami naujoves. Namai nuolat ieško įvairiųjų savanorių įtraukimo galimybių paslaugų plėtrai, kuomet Namai patys nepajėgūs jų teikti. Darbuotojai, savo kompetencijas tobulinę kituose mokymuose įgytas kompetencijas panaudojo teikdami tikslinį vaikų užimtumą vedant jiems gyvenimo įgūdžių užsiėmimus.</p>
<p><i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i></p>	<p align="center">- personalo veiklos organizavimas vyksta, taikant panašius darbo metodus.</p>	
<p>Orientacija į asmenį</p>	<p>2022 m. socialinės priežiūros – intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos, suteiktos 214 asmenų, iš jų 165 paslaugų gavėjams skirta laikinoji priežiūra. Laikino apnakvindinimo paslaugos suteiktos 103 paslaugų gavėjams. Socialinės priežiūros paslaugos suteiktos Vilniaus miesto gyventojams (moterims, vyrams ir jų vaikams) dėl patirto smurto, prievartos, neturintiems gyvenamosios vietos, patiriantiems socialinę riziką, turintiems didelių finansinių sunkumų (didelius įsiskolinimus), dėl laikinosios priežiūros skyrimo ar kitų priežasčių. Centro teisinio švietimo specialistas 2023 m. suteikė 140 konsultacijų 37 asmenims; psichologas, psichologas-psichoterapeutas, priklausomybės konsultantas suteikė 502 konsultacijas 172 asmenims.</p> <p>Su kiekvienu paslaugų gavėju yra sudaromas Individualios socialinės priežiūros planas, kuris nuolat peržiūrimas ir vertinamas. Plane numatomi socialinės priežiūros tikslai ir uždaviniai, kuriuos išsikelia patys paslaugų gavėjai. Taip pat nurodo savo stipriąsias ir silpnąsias vietas</p>	<p>2022 m. socialinės priežiūros – intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos, suteiktos 79 asmeniui, iš jų 58 paslaugų gavėjams skirta laikinoji priežiūra (35 vaikams ir 23 suaugusiems asmenims).. Socialinės priežiūros paslaugos suteiktos Vilniaus miesto gyventojams (tik moterims ir jų vaikams) dėl patirto smurto, prievartos, neturintiems gyvenamosios vietos, patiriantiems socialinę riziką, turintiems didelių finansinių sunkumų (didelius įsiskolinimus), dėl laikinosios priežiūros skyrimo ar kitų priežasčių. Visoms gyventojoms ir mokyklinio amžiaus vaikams buvo teikiamos socialinio darbuotojo, psichologo konsultacijos bei individualios priežiūros darbuotojo, savanorių pagalba. Su kiekvienu paslaugų gavėju yra sudaromas Individualios socialinės priežiūros planas, kuris nuolat peržiūrimas ir vertinamas. Plane numatomi socialinės priežiūros tikslai ir uždaviniai, kuriuos išsikelia patys paslaugų gavėjai. Taip pat nurodo savo stipriąsias ir silpnąsias vietas bei lūkesčius dėl paslaugų ir/ar kitokios pagalbos.</p>

	bei lūkesčius dėl paslaugų ir/ar kitokios pagalbos.	
<i>Lyginimosi išvados tobulinimo veiksmai</i> ir	- orientacijos į asmenį procesas vyksta taikant panašius darbo metodus - tikslinga dalintis gerąja patirtimi	
Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas	<p>Darbuotojams ir gyventojams yra organizuojami prevenciniai užsiėmimai sveikatos priežiūros klausimais. Rengiami informaciniai standai sveikatos priežiūros temomis. Organizuojamas Centro darbuotojų periodinis sveikatos tikrinimas. Darbuotojai yra nemokamai skiepijami nuo gripo.</p> <p>Organizuojami centro lėšomis apmokami darbuotojų privalomi pirmosios pagalbos ir higienos įgūdžių mokymai. Darbuotojai aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Organizuojami civilinės saugos ir gaisrinės saugos mokymai.</p>	<p>Gyventojai yra lydimi ir tarpininkaujama dėl jų ar jų vaikų specialiųjų poreikių/neįgalumo nustatymo. Taip pat motyvuojame, skatiname, o tuomet pagal poreikį lydime ir tarpininkaujame gyventojus dėl jų psichinės sveikatos gerinimo pas psichiatrus, tarpininkaujame dėl dienos stacionaro Psichikos sveikatos centruose ar Priklausomybės ligų centre skyrimo. Organizuojamas Motinos ir vaiko namų darbuotojų periodinis sveikatos tikrinimas. Motinos ir vaiko namai apmoka darbuotojų privalomus pirmosios pagalbos ir higienos įgūdžių mokymus. Darbuotojai aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Organizuojami civilinės saugos ir gaisrinės saugos mokymai.</p>
<i>Lyginimosi išvados tobulinimo veiksmai</i> ir	- sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas vyksta taikant panašius darbo metodus;	
Asmens higienos paslaugų organizavimas	<p>Paslaugų gavėjui suteikiamas gyvenamasis plotas – kambarys – su pagrindiniais baldais (lova, spinta, stalų, spintelė, kėdė), minkštu inventoriu (pagalve, antklode, paklode, pagalvės ir antklodės užvalkalais, lovatiesė, rankšluosčiu) bei šalia gyvenamojo kambario įrengta asmeninės higienos patalpa.</p> <p>Paslaugų gavėjui suteikiama galimybė naudotis įrengta bendro naudojimo virtuve (virtuvės baldų komplektu, šaldytuvu, mikrobangų krosnele, elektriniu virduliu, elektrine virykle ir orkaite).</p> <p>Įrengtoje savitarnos skalbykloje paslaugų gavėjai gali naudotis skalbimo ir lyginimo prietaisais su centro darbuotojų priežiūra (pagalba). Skalbimo paslaugos teikiamos pagal sudarytą grafiką. Skalbimo priemonėmis paslaugų gavėjai turi pasirūpinti patys.</p> <p>Pagal poreikį, asmens higienos įgūdžiai yra ugdomi individualiai.</p>	<p>Paslaugų gavėjoms su vaikais suteikiamas gyvenamasis plotas – kambarys – su pagrindiniais baldais (lova, spinta, stalų, spintelė, kėdė), minkštu inventoriu (pagalve, antklode, paklode, pagalvės ir antklodės užvalkalais, lovatiesė, rankšluosčiu) bei šalia gyvenamųjų kambarių įrengtomis asmeninės higienos patalpomis (12 kambarių naudojasi 4 asmens higienos patalpomis)</p> <p>Paslaugų gavėjoms su vaikais suteikiama galimybė naudotis įrengtomis 2 bendro naudojimo virtuvėmis (virtuvės baldų komplektu, šaldytuvu, mikrobangų krosnele, elektriniu virduliu, elektrine virykle ir orkaite).</p> <p>Įrengtoje savitarnos skalbykloje paslaugų gavėjai gali naudotis skalbimo prietaisais su Namų darbuotojų priežiūra (pagalba). Skalbimo paslaugos teikiamos pagal sudarytą grafiką. Skalbimo bei asmens higienos priemonėmis paslaugų gavėjai aprūpinami.</p> <p>Pagal poreikį, asmens higienos įgūdžiai yra ugdomi individualiai.</p>
<i>Lyginimosi išvados tobulinimo veiksmai</i> ir	- asmens higienos paslaugų organizavimas vyksta taikant panašius darbo metodus. - dalijantis gerąja patirtimi, Carito specialistai pristatė skalbimo organizavimo tvarką, kurią pradėta taikyti ir Centre.	