

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS
VILNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO**

2025 METŲ VEIKLOS ATASKAITA

TURINYS

1. VILNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO FUNKCIJOS.....	3
2. TEIKIAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS IR DARBO ORGANIZAVIMAS.....	5
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS.....	9
4. ŽMOGIŠKIEJI IŠTEKLIAI.....	21
5. KITA VEIKLA, SUSIJUSI SU MATERIALINĖS BAZĖS GERINIMU.....	24
6. FINANSINIAI IŠTEKLIAI.....	25
7. PROJEK TINĖ VEIKLA.....	26

1. VILNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO FUNKCIJOS

Biudžetinė įstaiga Vilniaus miesto krizių centras (toliau – Krizių centras) yra Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga, priskirta Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinės gerovės skyriaus reguliavimo sričiai.

2025-03-05 Nr. 1-924 Vilniaus miesto savivaldybės tarybos sprendimu Nr. 1-924 patvirtinti Vilniaus miesto krizių centro nuostatai.

Krizių centro veiklos tikslai – padėti Vilniaus miesto gyventojams (deklaravusiems gyvenamąją vietą Vilniaus miesto savivaldybėje (įtrauktiems į gyvenamosios vietos nedeklaravusių asmenų apskaitą) spręsti krizines situacijas, šalinti jų sukeltas pasekmes ir mažinti krizinių situacijų poveikį asmens (šeimoms) gyvenimui, siekiant atkurti savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę, užtikrinant reikalingų paslaugų, atitinkančių asmens (šeimoms) individualius poreikius spręsti krizines situacijas ir jų sukeltas pasekmes bei mažinti šių pasekmių poveikį asmens (šeimoms) gyvenimui, teikimą.

Vizija – profesionali ir nuolat tobulėjanti įstaiga, kuria pasitiki kiekvienas.

Misija – teikiame kokybiškas, saugias socialines paslaugas Vilniaus miesto gyventojams, efektyviai naudojame turimus išteklius.

Tikslas – motyvuotas paslaugų gavėjas, gebantis savarankiškai spręsti savo problemas ir siekiantis teigiamų pokyčių gyvenime.

Vertybės:

- *orientacija į paslaugų gavėją* – atsižvelgti į kiekvieno paslaugų gavėjo asmeninius poreikius, lūkesčius, aplinką ir pan.;
- *atsakingumas* – išsamiai ir suprantamai teikti informaciją, įsipareigojimų vykdymą, dirbant pareigingai;
- *kompetencija* – pareigas atlikti profesionaliai ir sąžiningai, pritaikant geriausius sprendimo būdus, darbo metodus, nuolat tobulėti;
- *pagarba* – išklaudyti, gerbti kiekvieno nuomonę, pasirinkimą, apsisprendimą;
- *bendradarbiavimas* – nuolatinis bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis, organizacijomis, siekiant užtikrinti paslaugų gavėjams kompleksinį ir tęstinumą;
- *sąmoningumas* – žinome ir suprantame ką ir kodėl darome, įsigiliname ir nuolat analizuojame savo veiklos procesus, tobuliname juos, tausodami įstaigos, asmeniniu ir aplinkos resursus.

Krizių centras vykdo šias funkcijas:

- nustato asmenų (šeimų) socialinės priežiūros paslaugų poreikį;
- vertina asmens (šeimoms) finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir nustato asmens (šeimoms) mokėjimo už socialines paslaugas dydį;
- teikia prevencines ir bendrąsias socialines paslaugas pagal Vilniaus miesto gyventojų poreikius;
- teikia socialinės priežiūros (laikino apnakvindinimo) paslaugas šeimoms, kurioms esant krizinei situacijai ir pan., nesuteikus šių paslaugų, iškyla grėsmė asmenų sveikatai ar gyvybei;
- teikia socialinės priežiūros (intensyvios krizių įveikimo pagalbos) paslaugas Vilniaus miesto socialinę riziką patiriančioms šeimoms; socialinę riziką patiriantiems vaikams ir jų šeimoms; vaikams, kuriems pagal Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymą nustatyta laikinoji priežiūra, kitiems tos šeimos vaikams kartu su jų atstovais (atstovu) pagal įstatymą; smurtą patyrusiems asmenims ir jų vaikams;
- teikia socialinės priežiūros (psichosocialinės pagalbos) paslaugas Vilniaus miesto krizinėje situacijoje esančioms šeimoms ir jų nariams; vaikams, kuriems pagal Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymą nustatyta laikinoji priežiūra, kitiems tos šeimos vaikams kartu su jų atstovais (atstovu) pagal įstatymą; socialinę riziką patiriančioms šeimoms ir jose augantiems vaikams;

- teikia socialinės priežiūros (socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo) paslaugas Vilniaus miesto socialinę riziką patiriančioms šeimoms, kurioms dėl socialinės rizikos veiksnių ir aplinkybių yra pavojus patirti socialinę atskirtį;
- teikia socialinės globos (trumpalaikės socialinės globos (iki 3 mėn.)) paslaugas nuo 3 metų iki 18 metų socialinę riziką patiriantiems vaikams ar vaikams iš socialinę riziką patiriančių šeimų; vaikams, laikinai likusiems be tėvų globos.

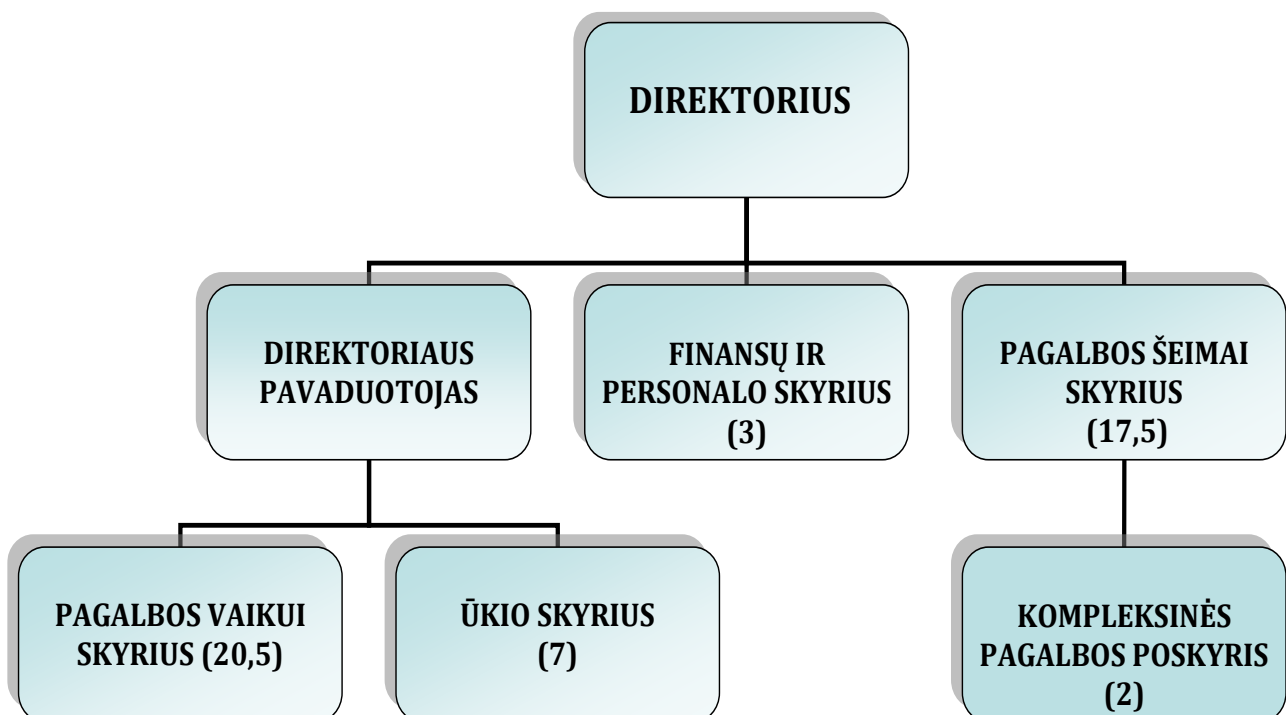
Krizių centro teikiamos socialinės paslaugos:

- prevencinės socialinės paslaugos;
- bendrosios socialinės paslaugos;
- laikinas apnakvindinimas;
- intensyvi krizių įveikimo pagalba;
- psichosocialinė pagalba;
- socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas;
- trumpalaikė socialinė globa (iki 3 mėn.).

Krizių centro struktūrą sudaro:

- Finansų ir personalo skyrius;
- Pagalbos šeimai skyrius;
 - Kompleksinės pagalbos poskyris;
- Pagalbos vaikui skyrius;
- Ūkio skyrius.

VILNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO STRUKTŪRA



2. TEIKIAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS IR DARBO ORGANIZAVIMAS

Užtikrinant socialinių paslaugų prieinamumą, trumpalaikės socialinės globos (iki 3 mėn.), laikino apnakvindinimo ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos teikiamos 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę.

Nuo 2024-07-10 iki 2027-07-10 įgytas „EQUASS“ socialinių paslaugų kokybės sertifikatas socialinės priežiūros-intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugoms.

Krizių centro darbuotojai aktyviai dalyvauja kuriant, teikiant ir tobulinant socialinių paslaugų teikimą.

Krizių centre teikiamų socialinių paslaugų dinamika 2023-2025 metais

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Atsakingas struktūrinis padalinys	Vietų skaičius	Paslaugų gavėjų skaičius			Suteiktų paslaugų skaičius			Pastabos/t eikimo laikotarpis
				2023	2024	2025	2023	2024	2025	
1.	Trumpalaikė socialinė globa (iki 3 mėn.)	Pagalbos vaikui skyrius	16	178	188	164	178	188	164	Iki 3 mėn.
2.	Laikinas apnakvindinimas	Pagalbos šeimai skyrius	8	103	123	125	103	123	125	Nepertraukiamai teikiama ne ilgiau kaip 7 paras
3.	Intensyvi krizių įveikimo pagalba	Pagalbos šeimai skyrius	64	214 (iš jų 165 laikinai oji priežiūra)	188 (iš jų 155 laikinai oji priežiūra)	137 (iš jų 121 laikinai oji priežiūra)	214 (iš jų 165 laikinai oji priežiūra)	188 (iš jų 155 laikinai oji priežiūra)	137 (iš jų 121 laikinai oji priežiūra)	Pagal poreikį
4.	Psichosocialinė pagalba	Pagalbos šeimai skyrius		14	22	36	45	38	36	Pagal poreikį
5.	Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas	Pagalbos šeimai skyrius		40	46	50	338	316	244	Pagal poreikį
6.	Bendrosios socialinės paslaugos	Pagalbos vaikui skyrius		918	926	935	2260	2280	2300	Teikiama telefonu, el. paštu, gyvai, anonimiškai
		Pagalbos šeimai skyrius		979	955	965	1620	1813	1811	
Iš viso:				2446	2448	2412	4758	4946	4817	

2025 m. Pagalbos vaikui skyriuje trumpalaikės socialinės globos paslaugos (iki 3 mėn.) suteiktos 164 vaikams. Visi 164 vaikai atvyko lydimi Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyriaus

specialistų. Iš 164 vaikų: 147 vaikai – iš Vilniaus miesto, 1 iš Šalčininkų rajono, 1 iš Kauno, 3 iš Vilniaus rajono, 1 iš Ukrainos, 1 iš Klaipėdos, 1 Etiopijos pilietė, 1 iš Raseinių, 1 Afrikos pilietis, 1 iš Švenčionių rajono ir 6 vaikai Sirijos piliečiai. 15 vaikų gražinti tėvams, 27 vaikams skirta laikinoji globa vaikų socialinės globos institucijose, 2 vaikai perduoti senelei, 11 vaikų perduota tėvui, 71 vaikas perduotas motinoms, 1 vaikas išvyko į Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centrą, 1 vaikas išvyko į Kauno vaiko gerovės centrą „Pastogė“, 4 vaikai perduoti senelei, 2 vaikai perduoti sesers globai, 16 vaikų perduota globėjams, 1 vaikas perduotas tetai, 1 vaikai buvo perkeltas į Pabėgėlių priėmimo centrą, 1 vaikas perduotas seneliui, 1 vaikas sulaukė 18 metų Pagalbos vaikui skyriuje, 1 vaikas buvo perkeltas į areštinę ir 2 vaikams buvo nutrauktos trumpalaikės socialinės globos paslaugos Pagalbos vaikui skyriuje skiriant iš naujo paslaugas Skyriuje. 2025 metais dėl 6 vaikų dar nebuvo priimtas sprendimas. Vidutiniška paslaugų teikimo trukmė vienam vaikui – 18,05 kalendorinės dienos.

Iš 164 vaikų – 45 vaikai (27,44 proc.) įgijo ir 123 vaikai (75 proc.) patobulino kasdieninio gyvenimo įgūdžius (išmoko tvarkyti savo kambarį, prižiūrėti asmeninius daiktus ir pan.). Iš 164 vaikų 125 (76,22 proc.) pasiekė teigiamų pokyčių sprendžiant psichologines problemas, iš 158 vaikų (nuo 7 metų) 116 vaikų (73,42 proc.) pagerėjo mokyklos lankomumas. Iš 122 dalyvavusių užsiėmimuose vaikų 85 (69,67 proc.) išmoko gaminti maistą. Iš 158 vaikų (nuo 7 metų) 124 vaikai (79,11 proc.) patobulino darbinis įgūdžius (sodino gėles, daržoves). Iš 158 vaikų (nuo 7 metų) 105 vaikai (66,46 proc.) įgijo asmeninės higienos įgūdžių (išmoko naudotis buitine technika, naudotis skalbimo mašinomis ir skalbti savo asmeninius rūbus). Pagalbos vaikui skyriuje socialiniai darbuotojai vaikams organizuoja užimtumo veiklas, atsižvelgdami į vaikų gebėjimus, amžių, raidą, teikia sociokultūrinės paslaugas, organizuoja laisvalaikio renginius, organizuoja pažintines ekskursijas, išvykas ir pan.

Trumpalaikės socialinės globos (iki 3 mėn.) paslaugos teikiamos dviejuose skyriuose t. y. Stalupėnų g. 30, Vilnius ir Kalvarijų g. 201C, Vilnius. Paslaugos teikiamos 2 šeimynose (po 8 vaikus). Organizuojant trumpalaikės socialinės globos (iki 3 mėn.) paslaugas šeimyniniu principu siekiama sukurti šeimai artimą, saugią ir stabilią aplinką, kuri sudarytų sąlygas asmeniui jaustis oriai, priimtam ir suprastam. Tokia aplinka padeda palaikyti emocinį saugumą, mažina stresą, skatina pasitikėjimą globėjais ir kitais šeimos nariais. Šeimyninis principas leidžia užtikrinti individualizuotą priežiūrą ir pagalbą, atsižvelgiant į asmens amžių, sveikatos būklę, socialinius, psichologinius ir kasdienio gyvenimo poreikius. Paslaugų teikimas artimoje šeimos aplinkoje padeda išlaikyti ar atkurti savarankiškumo įgūdžius, stiprinti socialinius ryšius, ugdyti atsakomybę ir gebėjimą savarankiškai spręsti kasdienės situacijas. Taip pat siekiama sudaryti sąlygas socialinei integracijai, palaikyti ryšius su artimaisiais, bendruomene bei pasiręsti grįžimui į namų aplinką ar pereiti prie kitų socialinių paslaugų formų. Šeimyniniu principu organizuojama trumpalaikė globa orientuota ne tik į priežiūrą, bet ir į asmens gerovės stiprinimą bei gyvenimo kokybės gerinimą.

Pagalbos vaikui skyriuje psichologinę pagalbą bei individualias konsultacijas trumpalaikės socialinės globos paslaugų gavėjams teikia psichologas, kuris per 2025 metus suteikė 247 konsultacijas 123 asmenims. Psichologinių konsultacijų, užsiėmimų metu ugdomi vaikų bendravimo, klausymosi, bendradarbiavimo įgūdžiai, lavinamas gebėjimas atpažinti ir išreikšti jausmus. Pateiktų užduočių metu, vaikai mokomi atpažinti ir reguliuoti savo emocijas, nusiraminti ir atsipalaiduoti, valdyti konfliktines situacijas, išsakyti savo poreikius, vaikai skatinami pasitikėti savimi bei išreikšti savo nuomonę.

Pagalbos šeimai skyriuje intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos suteiktos 137 asmenims, iš jų 121 paslaugų gavėjams skirta laikinoji priežiūra (78 vaikams ir 43 suaugusiems asmenims). Laikino apnakvindinimo paslaugos suteiktos 125 paslaugų gavėjams (58 suaugusiems asmenims ir 67 vaikams).

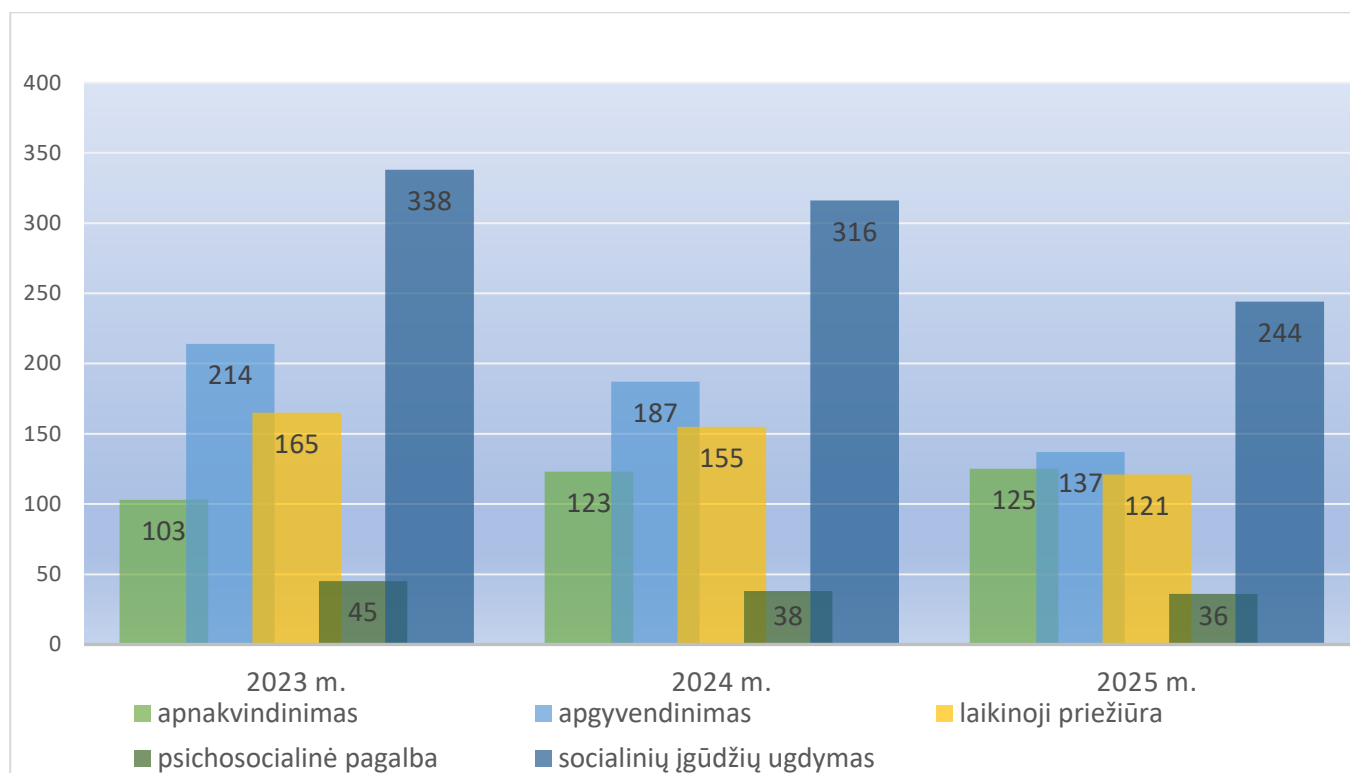
2025 m. suteiktų intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugų gavėjų skaičius mažesnis lyginant su 2024 m., nes pailgėjo paslaugų teikimo laikotarpis t. y. vidutiniškai apgyvendinimo laikas

pailgėjo nuo 3 mėn. - 6 mėn., iki 12 mėn. paslaugų teikimo laikotarpio. Nors Vilniaus mieste intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugas teikia VŠĮ DUKU Galimybių namai, LPF SOS vaikų kaimų Lietuvoje draugijos krizių centras „Viena stotelė“, VA „Caritas“ Motinos ir vaiko namai, tačiau Krizių centras išliko vienintelė Vilniaus mieste socialinių paslaugų įstaiga, teikianti asmenims/šeimoms laikino apnakvindinimo bei intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugas (be laikinosios priežiūros) visą parą, ištisus metus, tiek vyrams, tiek moterims ir jų vaikams.

Teikiant intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugas Krizių centre daugiausiai paslaugų suteikta nustačius Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai (toliau – VVTAĮT) vaiko apsaugos poreikį (pagal Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymą) socialinę priežiūrą teikiančioje socialinių paslaugų įstaigoje t. y. Krizių centre, apgyvendinant vaiką kartu su jo tėvais ar vienu iš jų arba kitais vaiko atstovais (atstovu) pagal įstatymą, kurie (kuris) nekelia pavojaus vaiko fiziniam ar psichiniam saugumui. Esant nustatytai laikinajai priežiūrai įstaigoje Socialinės priežiūros (intensyvios krizių įveikimo pagalbos) teikimo Vilniaus miesto krizių centre ir mokėjimo už paslaugas sutartis pasirašoma nuo pirmos šeimos atvykimo dienos, neteikiant laikino apnakvindinimo paslaugos.

2025 m. suteikta: 36 psichosocialinės pagalbos paslaugos, 244 socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos.

Pagalbos šeimai skyriuje 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 išsiskolinimus), dėl laikinosios priežiūros skyrimo ar kitų priežasčių.



1 pav. Teikiamų socialinės priežiūros paslaugų dinamika (2023-2025 m.)

2025 m. intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos buvo teikiamos 52 šeimoms. 43 šeimoms, kurių vaikams skirta laikinoji priežiūra, šeimos (79,1 proc.) pasiekus teigiamų pokyčių šeimoje išvyko kartu su vaikais, iš 9 šeimų (20,9 proc.) neįvykdžius numatytų

uždavinių/įsipareigojimų, vaikai perkelti į saugią aplinką, nutraukta vaiko laikinoji priežiūra. Vaiko laikinoji priežiūra įstaigoje skiriama dėl vaikų saugumo, esant netinkamoms sąlygoms vaikams augti namuose, patiriant smurtą artimoje aplinkoje, vaikams esant smurto artimoje aplinkoje liudininkais, dėl tėvų ar vieno iš jų priklausomybės, neturint tinkamo būsto ir kitų priežasčių.

Iš 16 šeimų, kurios kreipėsi savarankiškai (kurioms nebuvo skirta vaiko laikinoji priežiūra), 5 (100 proc.) šeimos išsprendė smurto artimoje aplinkoje problemą, pradėtas ikiteisminis tyrimas, inicijuotas skyrybų procesas, asmenys dalyvavo specialistų konsultacijose. Iš 4 šeimų sprendusių būsto problemą (gavusių socialinį būstą, įrašytų į sąrašą socialiniam būstui) – 3 (75 proc.) šeimos gavo būsto nuomos kompensaciją, išsinuomojo būstą.

Socialinės priežiūros paslaugų teikimo metu sprendžiamos įvairios asmens (šeimos) problemos (teisinės, sveikatos, buitinės), padedama susitvarkyti reikiamus dokumentus, tarpininkaujama tarp asmens (šeimos) ir jo aplinkos (kitų institucijų, specialistų, asmenų), ieškoma įvairių būdų padėti asmeniui (šeimai) įveikti iškilusius sunkumus, įgalinti asmenis savarankiškai spręsti problemas. Paslaugų teikimo spektras yra labai platus, apimantis ir gyvenamosios vietos deklaravimą, ir socialinių išmokų gavimą, ir išskolinimo už būstą sprendimą, ir teisinių problemų sprendimą, ir tikslinių pašalpų gavimą, paramą drabužiais, maisto produktais ir pan. Teikiant tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas, dažniausiai tenka lydėti asmenis į įvairias įstaigas, atstovauti, kontaktuoti, bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigomis, vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos specialistais, švietimo įstaigomis, neformaliojo ugdymo įstaigomis, atvejo vadybininkais, Užimtumo tarnyba, Valstybine socialinio draudimo fondo valdyba, policijos, Migracijos departamento atstovais, antstoliais, seniūnijomis ir kt.

Pagalbos šeimai skyriuje dirbantis teisinio švietimo specialistas 2025 m. suteikė 81 konsultaciją 28 asmenims.

Pagalbos šeimai skyriuje dirbantys psichologas, psichologas-psichoterapeutas, priklausomybės konsultantas suteikė 307 konsultacijas 114 asmenų.

Teikiant psichologo konsultacijas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, pastebima, kad viena aktualiausių šeimos problemų yra tėvų piktnaudžiavimas ir priklausomybė nuo alkoholio, narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų, kas nulemia kitų socialinių problemų atsiradimą t. y. vaikų nepriežiūrą, konfliktus ir fizinį bei psichologinį smurtą šeimoje, nedarbą, vaikų neigiamus elgesio pokyčius, ugdymo įstaigų nelankymą, išitraukimą į nusikalstamą veiką, skurdžias gyvenimo sąlygas, išskolinimus ir kt. Todėl didelis dėmesys skiriamas šeimos motyvavimui spręsti priklausomybės problemą, asmenys motyvuojami kreiptis į sveikatos priežiūros įstaigas, reabilitacijos bendruomenes, savitarpio pagalbos grupes. Taip pat konsultuojama vaikų auklėjimo, sudėtingų tarpusavio santykių šeimoje, netekties, savo emocijų supratimo bei valdymo klausimais ir pan.

Visi Krizių centro tikslai pasiekiami komandiniu darbu, glaudžiu tarpinstituciniu bendradarbiavimu, besąlygišku darbuotojų išitraukimu ir noru padėti paslaugų gavėjams. Krizių centro darbuotojų profesionalumas, atsakingumas, pastabumas, visapusiškas situacijos matymas, savalaikis reagavimas bei išvalgumas užtikrina teikiamų paslaugų efektyvumą ir veiklos tikslų įgyvendinamumą.

Krizių centre asmenims (šeimoms) intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos skiriamos Socialinės priežiūros paslaugų šeimoms skyrimo komisijos sprendimu, kurios sudėtį tvirtina Vilniaus miesto savivaldybės Administracijos direktorius. Socialinės priežiūros paslaugų šeimoms skyrimo komisija nagrinėja prašymus dėl socialinių paslaugų teikimo, atsižvelgdama į asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimo išvadas. Savo veikloje vadovujamasi tikslingumo, tinkamumo, socialinio teisingumo, kompleksiskumo, bendradarbiavimo ir atsakomybės principais, todėl skiriant paslaugas yra nagrinėjamos visos aplinkybės ir visa reikalinga informacija. 2025 m. Socialinės priežiūros paslaugų šeimoms skyrimo komisijos 46 posėdžiuose buvo svarstyti 264 atvejai, iš kurių 42 šeimoms skirtos/nutrauktos/pratęstos paslaugos Vilniaus arkivyskupijos „Carito“ Motinos ir vaiko namuose, 74 šeimoms skirtos/nutrauktos/pratęstos paslaugos LPF SOS vaikų

kaimų Lietuvoje draugijos krizių centre ir 44 šeimų skirtos/nutrauktos/pratęstos paslaugos VšĮ DUKU Galimybių namuose.

Krizių centre teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo) poreikis yra didelis: 2023 m. – 3880, 2024 m. – 4093, 2025 m. – 4111 suteikta paslaugų. Bendrųjų socialinių paslaugų metu suteikiama reikiama informacija, analizuojamos asmens (šeimoms) problemos, ieškoma veiksmingų jų sprendimo būdų.

Nuo 2022-01-01 Krizių centre akredituotos socialinės priežiūros – laikino apnakvandinimo, intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos, psichosocialinės pagalbos bei socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos.

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS

2025 m. Krizių centre atlikti bendrųjų ir socialinės priežiūros (laikino apnakvandinimo ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos) paslaugų kokybės tyrimai, kurių metu buvo apklausti socialinių paslaugų gavėjai ir socialines paslaugas teikiantys darbuotojai.

Krizių centro paslaugas teikiančių darbuotojų kokybės vertinimo apklausoje dalyvavo 36 Krizių centro darbuotojai: Pagalbos šeimai skyrius - 17 darbuotojų, Pagalbos vaikui skyrius – 19 darbuotojų. Krizių centro Pagalbos šeimai ir Pagalbos vaikui skyriaus (toliau – Skyriai) darbuotojams (vedėjams, socialiniams darbuotojams, individualios priežiūros darbuotojams, psichologams, psichologui-psichoterapeutui, vyresniajam specialistui-priklausomybės konsultantui, teisinio švietimo specialistui), kurie dirba tiesioginį darbą su paslaugų gavėjais, buvo pateikta elektroninė apklausos anketa, kurią sudarė 16 klausimų. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti paslaugas teikiančių darbuotojų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą Krizių centre, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip darbuotojai vertina savo darbo aplinką, išsiaiškinti, su kokiais sunkumais susiduria teikdami paslaugas, kaip vertinama Krizių centro kuriama vidinė darbo aplinka, struktūra, kvalifikacijos kėlimo galimybės, paslaugų gavėjų įtraukimas į socialinių paslaugų procesą ir pan.

Klausiant respondentų apie atsakomybę už Krizių centro paslaugų kokybę, darbuotojai laikosi kolektyvinės atsakomybės požiūrio – daugiau nei pusė respondentų (29 asmenys - 59,0 %) mano, jog už teikiamų socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą atsakingi visi Krizių centro darbuotojai. Tai rodo bendrą supratimą apie komandinio darbo ir bendros atsakomybės svarbą.

Tuo tarpu po penktadalį respondentų atsakomybę sieja su individualiais veiksniais: dalis darbuotojų (10 asmenų - 20,0 %) mano, kad pagrindinė atsakomybė tenka Krizių centro vadovui, o kita dalis (10 asmenų - 20,0 %) pabrėžia paslaugų teikėjo profesionalumo reikšmę. Šie duomenys leidžia daryti išvadą, kad nors dominuoja kolektyvinės atsakomybės samprata, organizacijoje vis dar egzistuoja skirtingi požiūriai į atsakomybės pasidalijimą.

Apklausos metu darbuotojų buvo prašoma įvertinti Krizių centro kuriamą vidinę aplinką. Vertinant respondentų nuomonę apie Krizių centro vidinę aplinką, matyti, kad dauguma darbuotojų ją vertina teigiamai, ypač fizinės aplinkos, darbo priemonių ir paslaugų teikimo sąlygų atžvilgiu. Neigiamų vertinimų dalis yra nedidelė, o neturinčių nuomonės respondentų skaičius – minimalus.

Aplinkos atitiktis saugumo, privatumo ir paslaugų pritaikymo sąlygoms. Didžioji dalis respondentų (27 asmenys - 75,0 %) sutiko, kad Krizių centro aplinka atitinka saugumo, privatumo ir paslaugų pritaikymo reikalavimus, dar 7 (19,4 %) - su šiuo teiginiu sutiko iš dalies. Tik 1 (2,8 %) respondentas su šiuo teiginiu nesutiko, o tokia pat dalis nurodė neturinti nuomonės. Tai leidžia teigti, kad darbuotojai aplinką vertina kaip tinkamą paslaugų teikimui, nors pavieniai atsakymai rodo galimus individualius ar specifinius aplinkos trūkumus.

Paslaugų gavėjo aptarnavimo vietos patogumas. Šis aspektas buvo vertinamas itin palankiai – net 27 (75,0 %) respondentai visiškai sutiko, jog paslaugų gavėjų aptarnavimo vieta yra patogi, o 8 (22,2 %) su tuo sutiko iš dalies. Neigiamų vertinimų nebuvo, o tik 1 (2,8 %) respondentas neturėjo

nuomonės. Tai rodo, kad Krizių centro infrastruktūra yra pritaikyta paslaugų gavėjų poreikiams ir sudaro sąlygas sklandžiam aptarnavimui.

Vadovybės aprūpinimas reikalinga įranga ir darbo priemonėmis. Aukščiausi teigiami vertinimai buvo skirti vadovybės pastangoms užtikrinti darbuotojams reikalingą įrangą – 30 (83,3 %) respondentų visiškai sutiko, jog jie yra aprūpinami kompiuteriais ir kitomis darbui reikalingomis priemonėmis, o 5 (13,9 %) - sutiko iš dalies. Neigiamų vertinimų beveik nebuvo (1 asmuo - 2,8 %), o neturinčių nuomonės nebuvo visai. Tai rodo, kad materialinis aprūpinimas darbo priemonėmis Krizių centre yra vienas stipriausių vidinės darbo aplinkos aspektų.

Kompiuterinių programų tobulinimas. Šis aspektas vertintas šiek tiek nuosaikiau. Nors dauguma respondentų (26 asmenys - 72,2 %) sutiko, kad kompiuterinės programos yra tobulinamos, dar 6 asmenys (16,7 %) su tuo sutiko iš dalies, 3 (8,3 %) respondentai šiam teiginiui nepritarė, o 1 (2,8 %) neturėjo nuomonės. Tai leidžia manyti, kad informacinių technologijų plėtra Krizių centre vyksta, tačiau daliai darbuotojų programinės įrangos atnaujinimo tempas ar funkcionalumas gali būti nepakankamas.

Apibendrinant galima teigti, kad Krizių centro vidinė aplinka darbuotojų vertinama palankiai – ypač akcentuojamas tinkamas materialinis aprūpinimas darbo priemonėmis, patogios paslaugų teikimo sąlygos bei saugi ir privati aplinka. Tuo tarpu informacinių technologijų ir kompiuterinių programų tobulinimas išryškėja kaip sritis, kurioje galimos papildomos tobulinimo kryptys. Tai rodo, kad vidinė aplinka iš esmės sudaro palankias sąlygas kokybiškam socialinių paslaugų teikimui, tačiau kartu atskleidžia ir galimus plėtros rezervus.

Taip pat apklausoje respondentai vertino įvairius Krizių centro struktūros aspektus. Rezultatai rodo vyraujančią teigiamą požiūrį į Krizių centro veiklos organizavimą. Naujausių ir pažangiausių darbo organizavimo formų taikymas - dauguma respondentų šiam teiginiui pritarė: 21 asmuo (58,3 %) visiškai sutiko, o 10 asmenų (27,8 %) – iš dalies sutiko, 5 (13,9 %) neturėjo nuomonės. Tai rodo, kad darbo organizavimas dažniausiai vertinamas kaip modernus ir pažangus. 25 (69,4 %) respondentai sutiko, kad krizių centre užtikrinama reikalinga personalo struktūra, 6 (16,7 %) – iš dalies sutiko. Nedidelė dalis respondentų (2 asmenys - 5,6 %) nesutiko, o 3 (8,3 %) - neturėjo nuomonės. Rezultatai leidžia teigti, kad personalo struktūra vertinama teigiamai, nors egzistuoja pavienių kritinių vertinimų.

Atsiskaitomybės už atliktus darbus apibrėžtumas - šis aspektas įvertintas itin palankiai: 25 (69,4 %) respondentai visiškai sutiko, o 11 (30,6 %) – iš dalies sutiko. Neigiamų vertinimų ar neturinčių nuomonės nebuvo. Tai rodo aiškiai apibrėžtą atsakomybės ir atskaitomybės sistemą Krizių centre.

Daugiau nei pusė respondentų (22 asmenys - 61,1 %) sutiko, kad darbuotojų skaičius yra pakankamas, o 9 (25,0 %) – iš dalies sutiko. Vis dėlto 4 (11,1 %) respondentai nesutiko, kas gali signalizuoti apie galimus darbo krūvio ar žmogiškųjų išteklių trūkumo iššūkius tam tikrose srityse.

Vidinis klimatas, tinkamas kokybiškoms paslaugoms teikti. Teigiamą vertinimą pateikė 24 (66,7 %) respondentai, dar 9 (25,0 %) – iš dalies sutiko. Neigiamai šį aspektą vertino tik 1 (2,8 %) respondentas, o 2 (5,6 %) neturėjo nuomonės. Tai rodo, kad vidinis organizacijos klimatas daugeliu atvejų laikomas palankiu.

Apibendrinant, duomenys atskleidžia, kad Krizių centro struktūra vertinama palankiai, ypač išsiskiria aiški atsiskaitomybė ir tinkama personalo struktūra. Tam tikri aspektai, tokie kaip darbuotojų skaičiaus pakankamumas, sulaukė šiek tiek daugiau kritinių vertinimų, tačiau bendras vertinimas išlieka teigiamas ir rodo geras prielaidas kokybiškam paslaugų teikimui.

Apklaustos rezultatai rodo itin vieningą darbuotojų požiūrį į kvalifikacijos tobulinimo galimybes Krizių centre. Visi apklausoje dalyvavę respondentai (36 asmenys - 100,0 %) sutiko, kad Krizių centre yra planuojamos ir organizuojamos kvalifikacijos kėlimo bei mokymosi galybės. Tai atskleidžia aiškiai funkcionuojančią darbuotojų profesinio tobulėjimo sistemą ir kryptingą vadovybės dėmesį darbuotojų kompetencijų stiprinimui.

Vertinant individualias galimybes, dauguma respondentų (33 asmenys - 91,7 %) visiškai sutiko, kad kiekvienam darbuotojui sudaryta galimybė dalyvauti seminaruose ir tobulinti savo įgūdžius, o likusieji (3 asmenys - 8,3 %) su šiuo teiginiu sutiko iš dalies. Neigiamų vertinimų ar neturinčių nuomonės respondentų nebuvo. Tai rodo, kad kvalifikacijos kėlimo galimybės Krizių centre yra ne tik planuojamos, bet ir realiai prieinamos darbuotojams.

Apibendrinant galima teigti, kad Krizių centre yra sudarytos palankios ir visiems darbuotojams prieinamos kvalifikacijos tobulinimo sąlygos, o darbuotojų požiūris į šią sritį yra itin teigiamas. Tokie rezultatai leidžia daryti prielaidą, jog sistemingas darbuotojų kompetencijų ugdymas yra viena iš Krizių centro stiprybių, tiesiogiai prisidedanti prie socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo.

Apklausoje rezultatai rodo, kad Krizių centre gerosios patirties sklaida yra aktyviai vykdoma ir palaikoma, ypač vidinės patirties dalijimosi tarp darbuotojų srityje. Dauguma respondentų šią veiklą vertina teigiamai, o neigiamų vertinimų dalis yra labai nedidelė.

Informacijos apie analogišką veiklą vykdančių įstaigų praktikas rinkimas. Daugiau nei pusė respondentų (20 asmenų - 55,6 %) sutiko, kad Krizių centre renkama informacija apie kitų, analogišką veiklą vykdančių įstaigų praktikas, dar 9 (25,0 %) su tuo sutiko iš dalies. Tik 1 (2,8 %) respondentas su šiuo teiginiu nesutiko, o 6 (16,7 %) - nurodė neturintys nuomonės. Tai rodo, kad išorinės gerosios patirties paieška yra vykdoma, tačiau ne visiems darbuotojams ši veikla yra vienodai matoma.

Kitų institucijų gerosios patirties analizė ir pritaikymas praktikoje. Vertinant šį aspektą, taip pat dominuoja teigiami atsakymai – 22 (61,1 %) respondentai sutiko, kad kitų institucijų geroji patirtis Krizių centre yra analizuojama ir pritaikoma praktikoje, o 8 (22,2 %) - su tuo sutiko iš dalies. Nedidelė dalis respondentų (1 asmuo - 2,8 %) šiam teiginiui nepritarė, o 5 (13,9 %) - neturėjo nuomonės. Tai leidžia daryti prielaidą, kad geroji patirtis ne tik renkama, bet ir taikoma, nors šis procesas galėtų būti labiau sistemingas ir aiškiau komunikuojamas darbuotojams.

Dalijimosi gerąja darbo patirtimi ir rezultatais skatinimas Krizių centre. Šis aspektas buvo vertinamas itin palankiai – net 29 (80,6 %) respondentai visiškai sutiko, kad Krizių centre skatinama dalytis darbo rezultatais ir patirtimi su kolegomis, o 6 (16,7 %) - su tuo sutiko iš dalies. Neigiamų atsakymų nebuvo, o tik 1 (2,8 %) respondentas neturėjo nuomonės. Tai rodo, kad Krizių centre vyrauja atvira organizacinė kultūra, skatinanti vidinį bendradarbiavimą ir patirties mainus.

Dalijimasis žiniomis, įgytomis mokymų ir konferencijų metu. Dauguma respondentų (27 asmenys - 75,0 %) sutiko, kad darbuotojai Krizių centre yra skatinami dalytis žiniomis, įgytomis mokymuose ir konferencijose, dar 7 (19,4 %) - su tuo sutiko iš dalies. Neigiamų atsakymų beveik nebuvo (1 asmuo - 2,8 %), o 1 asmuo (2,8 %) respondentų neturėjo nuomonės. Tai rodo, kad įgytos žinios dažniausiai grįžta į organizaciją ir yra perduodamos kolegoms.

Apibendrinant galima teigti, kad Krizių centre yra sudarytos palankios sąlygos gerosios patirties sklaidai, ypač vidinėje organizacijos aplinkoje, skatinant darbuotojų tarpusavio mokymąsi ir dalijimąsi patirtimi. Tuo tarpu išorinės gerosios patirties paieška ir jos sistemingas pritaikymas galėtų būti dar labiau struktūruojami ir aiškiau komunikuojami, siekiant didesnio visų darbuotojų įsitraukimo.

Apklausoje rezultatai rodo, kad dauguma Krizių centro darbuotojų teigiamai vertina išteklių paskirstymo ir valdymo praktiką, nors kai kuriose srityse pastebimas ir dalinis neapibrėžtumas, atsispindintis „neturiu nuomonės“ atsakymuose.

Darbuotojų atliekamų funkcijų ir darbo krūvių peržiūra. Didžioji dalis respondentų (24 asmenys - 66,7 %) sutiko, kad Krizių centre yra reguliariai peržiūrimos darbuotojų atliekamos funkcijos ir darbo krūviai, o 7 (19,4 %) su tuo sutiko iš dalies. Nedidelė dalis respondentų (2 asmenys - 5,6 %) su šiuo teiginiu nesutiko, o 3 (8,3 %) - neturėjo nuomonės. Tai leidžia teigti, kad darbo krūvių balansavimas Krizių centre yra taikomas, tačiau ne visiems darbuotojams šis procesas yra vienodai aiškus ar pastebimas.

Išteklių valdymo efektyvumas. Vertinant išteklių valdymą, 24 (66,7 %) respondentai sutiko, kad ištekliai Krizių centre valdomi efektyviai, dar 5 (13,9 %) su tuo sutiko iš dalies. Neigiamų

vertinimų nebuvo, tačiau gana reikšminga dalis respondentų (7 asmenys - 19,4 %) nurodė neturintys nuomonės. Tai gali rodyti, kad išteklių valdymo sprendimai priimami centralizuotai, o jų rezultatai ne visada yra tiesiogiai matomi visiems darbuotojams.

Išteklių paskirstymas atsižvelgiant į Krizių centro stiprybes ir silpnybes. Dauguma respondentų (23 asmenys - 63,9 %) sutiko, kad ištekliai paskirstomi atsižvelgiant į stipriąsias ir silpnąsias Krizių centro veiklos sritis, o 4 asmenys (11,1 %) su tuo sutiko iš dalies. Neigiamų atsakymų nebuvo, tačiau net 9 (25,0 %) respondentai nurodė neturintys nuomonės. Tai leidžia manyti, kad strateginis išteklių planavimas Krizių centre egzistuoja, tačiau jo principai ir prioritetai galėtų būti aiškiau komunikuojami darbuotojams.

Apibendrinant galima teigti, kad Krizių centre išteklių paskirstymas darbuotojų yra vertinamas palankiai, ypač kalbant apie darbo krūvių peržiūrą ir bendrą išteklių valdymo efektyvumą. Vis dėlto gana didelė „neturiu nuomonės“ atsakymų dalis rodo, jog išteklių valdymo ir paskirstymo sprendimai galėtų būti skaidriau pristatomi darbuotojams, siekiant didesnio jų įsitraukimo ir supratimo apie organizacinius sprendimus. Gauti rezultatai matomi 1 lentelėje.

	Sutinku	Iš dalies sutinku	Nesutinku	Neturiu nuomonės
Reguliariai peržiūrimos darbuotojų atliekamos funkcijos, darbo krūviai.	24 (66.7%)	7 (19.4%)	2 (5.6%)	3 (8.3%)
Ištekliai valdomi efektyviai.	24 (66.7%)	5 (13.9%)	0 (0.0%)	7 (19.4%)
Ištekliai paskirstomi atsižvelgiant į stipriąsias ir silpnąsias Centro sritis.	23 (63.9%)	4 (11.1%)	0 (0.0%)	9 (25.0%)

1 lentelė. Racionalių išteklių paskirstymas (%)

Taip pat darbuotojų buvo paprašyta įvertinti darbo aplinką Krizių centre. Gauti duomenys pateikti 2 lentelėje.

	1	2	3	4	5
Atlyginimas	3 (8.3%)	1 (2.8%)	4 (11.1%)	13 (36.1%)	15 (41.7%)
Darbo organizavimas	3 (8.3%)	1 (2.8%)	2 (5.6%)	13 (36.1%)	17 (47.2%)
Darbo krūvis	2 (5.6%)	0 (0.0%)	9 (25.0%)	8 (22.2%)	17 (47.2%)
Darbo tikslų ir rezultatų aiškumas	4 (11.1%)	0 (0.0%)	1 (2.8%)	14 (38.9%)	17 (47.2%)
Pasiektų darbo rezultatų įvertinimas	4 (11.1%)	0 (0.0%)	6 (16.7%)	10 (27.8%)	16 (44.4%)
Galimybės tobulinti savo profesinę kompetenciją	3 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (2.8%)	5 (13.9%)	27 (75.0%)
Komandinis darbas	2 (5.6%)	1 (2.8%)	3 (8.3%)	13 (36.1%)	17 (47.2%)
Bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis	2 (5.6%)	1 (2.8%)	8 (22.2%)	9 (25.0%)	16 (44.4%)
Fizinis, emocinis saugumas	2 (5.6%)	3 (8.3%)	6 (16.7%)	9 (25.0%)	16 (44.4%)

2 lentelė. Darbo aplinkos vertinimas

Vertinant darbo aplinką (2 lentelė), išryškėjo, kad Krizių centro darbuotojai darbo aplinką vertina iš esmės teigiamai. Daugumoje vertintų sričių dominuoja aukšti įverčiai (4–5 balai), kas leidžia teigti, jog Krizių centro struktūra ir darbo organizavimas atitinka darbuotojų lūkesčius. Atlyginimo vertinimas pasiskirstė nevienodai, tačiau vis dėlto vyrauja teigiami vertinimai – 77,8 % respondentų jį įvertino 4 arba 5 balais. Vis dėlto dalis darbuotojų atlyginimą vertino neigiamai (1–2 balais – 11,1 %), kas gali rodyti tobulintinas finansinio atlygio sąlygas.

Bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis taip pat buvo vertinamas palankiai – beveik 70 % respondentų šį aspektą įvertino 4–5 balais. Tai leidžia manyti, kad Krizių centras sėkmingai integruojasi į platesnį pagalbos tinklą. Darbo krūvis daugumos darbuotojų vertinamas teigiamai (69,4 % – 4–5 balai), nors ketvirtadalis respondentų jį įvertino vidutiniškai (3 balais), kas gali signalizuoti apie periodiškai patiriamą didesnę krūvį.

Darbo organizavimas ir komandinis darbas buvo itin palankiai įvertinti – daugiau nei 80 % respondentų šias sritis įvertino 4–5 balais. Tai rodo aiškiai struktūruotus procesus bei veiksmingą komandinę sąveiką Krizių centre. Vienas geriausiai vertintų aspektų – darbo tikslų ir rezultatų aiškumas: net 86,1 % respondentų šį kriterijų įvertino aukštais balais. Tai leidžia daryti išvadą, kad darbuotojai gerai supranta savo vaidmenį ir keliamus tikslus organizacijoje.

Fizinis ir emocinis saugumas taip pat vertinamas palankiai (69,4 % – 4–5 balai), tačiau pastebima, jog dalis respondentų pasirinko vidutinį vertinimą, kas gali būti svarbu atsižvelgti planuojant darbuotojų gerovės stiprinimo priemones.

Ypač išsiskiria galimybės tobulinti profesinę kompetenciją – net 75 % respondentų šią sritį įvertino 5 balais. Tai rodo, kad Krizių centras sudaro palankias sąlygas darbuotojų profesiniam augimui.

Pasiektų darbo rezultatų įvertinimas taip pat dažniausiai vertinamas teigiamai (72,2 % – 4–5 balai), nors dalis respondentų nurodė vidutinį vertinimą, kas gali reikšti poreikį aiškesniam grįžtamajam ryšiui.

Apibendrinant galima teigti, kad Krizių centro struktūra ir darbo aplinka vertinama labai palankiai, ypač darbo organizavimo, tikslų aiškumo, profesinio tobulėjimo ir komandinio darbo srityse.

Analizuojant apklausos rezultatus matyti, kad paslaugų teikimo procese dažniausiai susiduriama su išoriniais veiksniais, susijusiais su paslaugų gavėjų ir visuomenės požiūriu. Daugiausia respondentų (35 % - 26 asmenys) nurodė neigiamą paslaugų gavėjų požiūrį į socialinių paslaugų teikėjus. Tai rodo pasitikėjimo stoką ir galimus bendravimo ar lūkesčių neatitikimus tarp paslaugų teikėjų ir gavėjų.

Antras pagal dažnumą sunkumas – neigiamas visuomenės požiūris į tikslinę grupę, kuri įvardijo 16 % respondentų (12 asmenų). Šis veiksnys atskleidžia socialinės stigmatizacijos ir atskirties problemas, kurios apsunkina paslaugų teikimą ir bendruomeninę integraciją. Kiti respondentų įvardyti sunkumai pasiskirstė tolygiau.

Neaiškias atsakomybės ribas ir bendradarbiavimo su kitomis organizacijomis stoką nurodė po 12 % respondentų (po 9 asmenis). Tai leidžia daryti prielaidą, kad paslaugų teikimo procese trūksta aiškaus funkcijų pasidalijimo ir veiksmingo tarpinstitucinio bendradarbiavimo.

Rečiau buvo minimos neaiškiai suformuluotos užduotys (8 %; 6 asmenys) ir nepakankamas finansavimas (7 %; 5 asmenys). Mažiausiai respondentų pažymėjo tokius sunkumus kaip nepakankama kolegų motyvacija ir kompetencija (4 %; 3 asmenys), vadovų darbo stilius (3 %; 2 asmenys) bei per didelis darbo krūvis (3 %; 2 asmenys).

Apibendrinant galima teigti, kad didžiausi paslaugų teikimo iššūkiai yra susiję ne su vidiniais organizaciniais ar finansiniais ištekliais, bet su požiūriu, komunikacijos ir bendradarbiavimo aspektais, todėl tikslinga stiprinti visuomenės informavimą, tarpinstitucinį koordinavimą bei aiškesnę atsakomybių apibrėžimą.

Apibendrinant paslaugų teikėjų apklausos rezultatus galima daryti išvadą, kad Krizių centre dirba stabilus, didelę profesinę patirtį turintis darbuotojų kolektyvas; darbuotojų kaita vertintina kaip santykinai nedidelė. Darbuotojai paslaugų kokybės užtikrinimą daugiausia sieja su kolektyvine atsakomybe, tačiau išlieka skirtingi požiūriai dėl atsakomybės pasidalijimo tarp vadovybės ir individualaus paslaugų teikėjo. Socialinių paslaugų kokybę darbuotojų vertinama kaip labiausiai priklausanti nuo žmoniškųjų išteklių: darbuotojų profesionalumo, asmeninės motyvacijos, komandinio darbo ir nuolatinio kvalifikacijos tobulinimo. Krizių centro taikomi paslaugų kokybės užtikrinimo mechanizmai (kokybės politika, orientacija į klientų poreikius, paslaugų kokybės vertinimo sistema) vertinami teigiamai, tačiau daliai darbuotojų šių procesų taikymas ir rezultatai nėra pakankamai aiškūs. Krizių centro teikiamų paslaugų prieinamumas darbuotojų vertinamas labai gerai, ypač kontaktavimo galimybės ir klientams patogus darbo laikas; didesnė dalinių vertinimų dalis fiksuojama informacijos sklaidos ir Krizių centro vietos patogumo aspektuose. Krizių centro vidinė aplinka ir materialinis aprūpinimas vertinami palankiai; kaip tobulintina sritis išryškėja kompiuterinių programų ir IT sprendimų vystymas. Krizių centro struktūra ir veiklos organizavimas vertinami teigiamai, ypač atsiskaitomybės aiškumas; dalis darbuotojų nurodo darbuotojų skaičiaus pakankamumo ir darbo krūvio balansavimo iššūkius. Kvalifikacijos tobulinimo galimybes Krizių centre vertinamos kaip visiems darbuotojams realiai prieinamos ir yra viena iš Krizių centro stiprybių. Paslaugų gavėjų įtrauktis į paslaugų planavimą ir problemų sprendimą vertinama teigiamai, tačiau paslaugų gavėjų apklausų vykdymas, rezultatų analizė ir grįžtamojo ryšio sklaida darbuotojams nėra pakankamai nuosekliai matoma. Pagrindiniai paslaugų teikimo sunkumai siejami su neigiamomis nuostatomis ir komunikacija (paslaugų gavėjų ir visuomenės požiūriu), taip pat su nepakankamai aiškiais atsakomybės ribomis ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo iššūkiais. Apibendrinus apklausos tyrimo rezultatus, buvo parengtas paslaugų kokybės gerinimo priemonių planas 2025 metams.

Siekiant įvertinti Krizių centro teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros (laikino apnakvindinimo ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos) **socialinių paslaugų kokybę paslaugų gavėjų požiūriu**, buvo apklausti 121 Krizių centro paslaugų gavėjų: 30 – gaunantys bendrąsias paslaugas; 52 – intensyvios krizių įveikimo pagalbos (apgyvendinimo); 39 – laikino apnakvindinimo. Paslaugų gavėjų amžius nuo 18 iki 69 metų. Paslaugų kokybės tyrimu buvo siekiama iširti socialinių paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti efektyvinant teikiamas socialines paslaugas.

Analizuojant duomenis matyti, kad vaiko teisių apsaugos specialistai yra vienas svarbiausių informacijos šaltinių visose respondentų grupėse. Ši informacijos šaltinį nurodė 12 (40,0 %) bendrųjų paslaugų gavėjų, 11 (25,6 %) apnakvindinimo paslaugų gavėjų ir net 45 (86,5 %) apgyvendinimo paslaugų gavėjų, kas rodo itin reikšmingą šių specialistų vaidmenį informuojant apie Krizių centro paslaugas, ypač apgyvendinimo paslaugų kontekste.

Kitas reikšmingas informacijos šaltinis – policijos pareigūnai. Iš jų apie Krizių centro paslaugas sužinojo 5 (16,7 %) bendrųjų paslaugų gavėjai, 10 (25,6 %) apnakvindinimo paslaugų gavėjų ir 12 (23,1 %) apgyvendinimo paslaugų gavėjų. Tai rodo, kad policija taip pat atlieka svarbų tarpininko vaidmenį nukreipiant asmenis į Krizių centro teikiamas paslaugas.

Socialiniai darbuotojai kaip informacijos šaltinis buvo nurodyti 2 (6,7 %) bendrųjų paslaugų gavėjų, 8 (20,5 %) apnakvindinimo paslaugų gavėjų ir 7 (13,5 %) apgyvendinimo paslaugų gavėjų. Šie duomenys leidžia teigti, kad socialiniai darbuotojai ypač svarbūs informacijos sklaidoje apnakvindinimo paslaugų gavėjų grupėje.

Vertinant viešuosius informacijos šaltinius, matyti, kad internetas yra dažniau minimas bendrųjų paslaugų gavėjų – jį nurodė 8 (26,7 %) respondentų. Tuo tarpu apnakvindinimo paslaugų gavėjų grupėje šis rodiklis siekia 2 (5,1 %), o apgyvendinimo paslaugų gavėjų – 4 (7,7 %). Tai rodo, kad internetas yra reikšmingesnis informacijos šaltinis savarankiškesniems paslaugų gavėjams.

Informacija iš pažįstamų buvo gauta 3 (10,0 %) bendrųjų paslaugų gavėjų, 5 (12,8 %) apnakvindinimo paslaugų gavėjų ir 3 (5,8 %) apgyvendinimo paslaugų gavėjų, kas rodo ribotą, tačiau egzistuojantį neformalios informacijos sklaidos vaidmenį. Spaudos ir televizijos kaip informacijos šaltinio reikšmė yra minimali – diagrama rodo tik pavienius atvejus arba jų visai nefiksuoja. Atvejo vadybininkai kaip informacijos šaltinis buvo nurodyti tik apgyvendinimo paslaugų gavėjų grupėje (5 asmenys - 9,6 %). Medikų vaidmuo informacijos sklaidoje yra labai nedidelis – juos nurodė tik 1 asmuo (1,9 %) apgyvendinimo paslaugų gavėjų. Atsakymas „Kita“ taip pat pasitaikė retai ir buvo paminėtas tik apnakvindinimo paslaugų gavėjų (3 asmenys - 7,7 %) grupėje.

2025 m. pagrindiniai informacijos šaltiniai apie Krizių centro teikiamas paslaugas yra vaiko teisių apsaugos specialistai, policijos pareigūnai ir socialiniai darbuotojai, o viešieji informacijos sklaidos kanalai (internetas, žiniasklaida) atlieka labiau papildomą vaidmenį. Duomenys rodo aiškų institucinio bendradarbiavimo svarbumą užtikrinant, kad informacija apie Krizių centro paslaugas pasiektų tikslines grupes.

Didžiausią apnakvindinimo paslaugų gavėjų dalį sudarė nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėję asmenys – 22 asmenys (56,4 %). Tai rodo, kad smurtas artimoje aplinkoje yra pagrindinė priežastis, dėl kurios asmenims prireikia laikino saugaus prieglobsčio.

Antroje vietoje pagal dažnumą yra būsto neturėjimas – šią problemą nurodė 11 asmenų (28,2 %). Tai leidžia daryti išvadą, kad apnakvindinimo paslaugos dažnai reikalingos ir dėl ūmaus būsto praradimo ar laikinų gyvenimo sąlygų pablogėjimo.

Kategorijoje „Kita“ nurodyti 4 asmenys (10,3 %), kurie apnakvindinimo paslaugų prireikė dėl nesutarimų šeimoje, laikino būsto neturėjimo. Kitos lentelėje nurodytos problemos (prekyba žmonėmis, stichinės nelaimės, priklausomybės problemos) apnakvindinimo paslaugų gavėjų grupėje nefiksuotos.

Apgyvendinimo paslaugų gavėjų grupėje dominuoja asmenys, kuriems taikoma atvejo vadyba – 49 asmenys (94,2 %). Tai rodo, kad apgyvendinimo paslaugos dažniausiai teikiamos kompleksiskai, kartu su ilgalaikiu socialiniu darbu ir individualiu pagalbos planu.

Reikšmingą dalį sudaro asmenys, kurių šeimos susiduria su sunkia materialine padėtimi – 8 asmenys (15,4 %), taip pat asmenys, turintys priklausomybių problemų – 12 asmenų (23,1 %). Nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjo 8 asmenys (15,4 %), 1 asmuo (1,9 %) apgyvendinimo paslaugas gavo. Tai rodo, kad apgyvendinimo paslaugos aktualios ir šeimoms su vaikais, patiriančioms socialinę riziką.

Kategorijoje „Kita“ nurodyti 43 asmenys (82,7 %), kuriems apgyvendinimo paslaugos buvo skirtos dėl vaiko laikinosios priežiūros institucijoje skyrimo, socialinių įgūdžių trūkumo, vaiko nepriežiūros ar kitų kompleksinių socialinių problemų.

Apibendrinant galima teigti, kad apnakvandinimo paslaugos dažniausiai teikiamos krizinėse situacijose, ypač nukentėjus nuo smurto artimoje aplinkoje ar netekus būsto. Tuo tarpu apgyvendinimo paslaugos orientuotos į ilgalaikę, kompleksinę pagalbą, apimančią atvejo vadybą, socialinių problemų sprendimą ir darbą su šeimomis bei vaikais.

Pagal apgyvendinimo paslaugų trukmę, paslaugų gavėjai pasiskirstė taip: 42 asmenys (80,8%) gyveno iki 6 mėnesių, 8 asmenys (15,4%) – nuo 6 iki 12 mėnesių ir 2 asmenys (3,8%) – ilgiau nei metai.

Analizuojant bendrųjų paslaugų gavėjų atsakymus matyti, kad (30 asmenų - 100 %) respondentų nurodė esantys patenkinti Centro darbuotojų darbu ir teikiamomis paslaugomis. Tai rodo labai aukštą šios paslaugų gavėjų grupės pasitenkinimo lygį bei teigiamą Centro darbuotojų veiklos vertinimą.

Apnakvandinimo paslaugų gavėjų grupėje taip pat vyrauja teigiamas vertinimas – 94,9 % (37 asmenys) respondentų pasirinko atsakymą „Taip“. Tuo tarpu 5,1 % (2 asmenys) apklaustųjų nurodė atsakymą „Ne“, kas rodo, jog nedidelė dalis paslaugų gavėjų nebuvo patenkinti Centro darbuotojų darbu ar teikiamomis paslaugomis. Atsakymų „Iš dalies“ ir „Nežinau“ šioje grupėje neužfiksuota.

Vertinant apgyvendinimo paslaugų gavėjų atsakymus, pastebimas didesnis nuomonių pasiskirstymas. 82,7 % (43 asmenys) respondentų nurodė, kad yra patenkinti Centro darbuotojų darbu ir teikiamomis paslaugomis. 13,5 % (13 asmenų) respondentų pasirinko atsakymą „Iš dalies“, kas leidžia daryti prielaidą, jog daliai paslaugų gavėjų paslaugos atitiko lūkesčius tik iš dalies. 3,8 % (2 asmenys) apklaustųjų nurodė atsakymą „Ne“, kas rodo, jog nedidelė dalis respondentų buvo nepatenkinti. Atsakymo „Nežinau“ šioje grupėje taip pat nepasirinko nė vienas respondentas.

Apibendrinant galima teigti, kad visose paslaugų gavėjų grupėse dominuoja teigiamas Centro darbuotojų darbo ir teikiamų paslaugų vertinimas. Aukščiausias pasitenkinimo lygis fiksuojamas bendrųjų paslaugų gavėjų grupėje, o apgyvendinimo paslaugų gavėjų grupėje išryškėja didesnis dalinio pasitenkinimo lygis, rodantis galimą poreikį tobulinti paslaugų kokybę ar jų pritaikymą individualiems paslaugų gavėjų poreikiams.

Analizuojant duomenis matyti, kad Krizių centro organizacinė kultūra bendrųjų paslaugų gavėjų vertinama itin palankiai. Beveik visi vertinti aspektai sulaukė vienareikšmiškai teigiamo („Taip“) įvertinimo.

30 respondentų (100 %) pritarė teiginiams, kad: darbuotojų ir klientų santykiai grindžiami pagarba, paslaugas teikia kvalifikuoti specialistai, paslaugos suteikiamos sutartu laiku ir laikantis susitarimų, užtikrinamas klientų konfidencialumas, darbuotojai su klientais bendrauja pagarbiai ir etiškai, socialines paslaugas teikiančioje įstaigoje laikomasi profesinės etikos principų, įstaiga yra tvarkinga ir jauki.

Tai rodo aukštą paslaugų teikimo standartą, aiškių vertybinių nuostatų laikymąsi bei paslaugų gavėjų pasitikėjimą Krizių centro veikla.

Vertinant darbuotojų reakciją į klientų teikiamus pasiūlymus, pastabas ar poreikius, 28 (93,3 %) respondentai nurodė atsakymą „Taip“, o 2 (6,7 %) pasirinko atsakymą „Dažniausiai“. Neigiamų atsakymų nefiksuota, tačiau dalinis vertinimas leidžia daryti prielaidą, kad tam tikrais atvejais paslaugų gavėjai pasigenda greitesnio ar išsamesnio grįžtamojo ryšio. Atsakymų „Ne“ ar „Nežinau“ praktiškai neužfiksuota, kas rodo, jog respondentai turėjo aiškią ir asmenine patirtimi pagrįstą nuomonę apie Krizių centro organizacinę kultūrą.

Apibendrinant galima teigti, kad Krizių centro organizacinė kultūra bendrųjų paslaugų gavėjų požiūriu vertinama labai aukštai. Dominuoja profesionalumu, pagarba ir pasitikėjimu grindžiami santykiai, užtikrinamas paslaugų skaidrumas ir klientų teisės. Nedidelė dalis dalinių vertinimų rodo galimybę toliau stiprinti grįžtamojo ryšio mechanizmus, tačiau bendras organizacinės kultūros vertinimas išlieka itin teigiamas.

Apklausoje matyti apnakvindinimo paslaugų gavėjų vertinimai, atspindintys Centro organizacinės kultūros aspektus, darbuotojų profesinį elgesį, bendravimą su klientais ir paslaugų teikimo principus. Vertinimui naudotos atsakymų kategorijos: „Taip“, „Dažniausiai“, „Ne“ ir „Nežinau“.

Analizuojant duomenis matyti, kad Krizių centro organizacinė kultūra apnakvindinimo paslaugų gavėjų vertinama labai teigiamai, o dauguma vertinamų aspektų sulaukė vienareikšmiškai teigiamų atsakymų.

39 respondentai (100 %) pritarė teiginiams, kad: darbuotojų ir klientų santykiai grindžiami pagarba, paslaugas teikia kvalifikuoti specialistai, paslaugos suteikiamos laikantis susitarimų ir sutartu laiku, užtikrinamas klientų konfidencialumas, darbuotojai su klientais bendrauja pagarbiai ir korektiškai, socialines paslaugas teikiančioje įstaigoje laikomasi profesinės etikos principų.

Tai rodo aukštą Krizių centro veiklos profesionalumo lygį, aiškių etinių nuostatų laikymąsi ir paslaugų gavėjų pasitikėjimą darbuotojais.

Vertinant darbuotojų reakciją į paslaugų gavėjų teikiamus pasiūlymus, pastabas ar poreikius, 36 (92,3 %) respondentų pasirinko atsakymą „Taip“, o 3 (7,7 %) – „Dažniausiai“. Nors neigiamų vertinimų nefiksuota, dalinis įvertinimas rodo, kad pavieniais atvejais paslaugų gavėjai pasigenda aktyvesnio ar greitesnio grįžtamojo ryšio.

Vertinant Krizių centro fizinę aplinką, 37 (94,9 %) respondentai nurodė, kad įstaiga yra tvarkinga ir jauki, o 2 (5,1 %) pasirinko atsakymą „Dažniausiai“, kas leidžia teigti, jog aplinka vertinama palankiai, tačiau išlieka nedidelis tobulinimo potencialas. Atsakymų „Ne“ ir „Nežinau“ praktiškai nefiksuota, todėl galima teigti, kad respondentų nuomonė apie Krizių centro organizacinę kultūrą yra aiški ir pagrįsta asmenine patirtimi.

Krizių centro organizacinė kultūra apnakvindinimo paslaugų gavėjų požiūriu vertinama itin aukštai. Santykiai su paslaugų gavėjais grindžiami pagarba, profesionalumu ir etikos principais, užtikrinamas konfidencialumas ir paslaugų skaidrumas. Nedidelė dalis dalinių vertinimų rodo galimybes toliau stiprinti grįžtamąjį ryšį ir fizinės aplinkos kokybę, tačiau bendras organizacinės kultūros vertinimas išlieka labai teigiamas.

Analizuojant bendrųjų paslaugų gavėjų atsakymus nustatyta, kad visi respondentai (100 %) nurodė, jog specialistų skiriamo laiko pakanka. Tai rodo, kad šios grupės paslaugų gavėjai yra visiškai patenkinti specialistų prieinamumu, bendravimo trukme ir galimybe gauti reikalingą dėmesį sprendžiant jiems aktualius klausimus.

Apnakvindinimo paslaugų gavėjų grupėje taip pat dominuoja teigiamas vertinimas – 34 (87,2 %) respondentai nurodė, kad specialistų skiriamo laiko pakanka. Tuo tarpu 5 (12,8 %) paslaugų gavėjai pasirinko atsakymą „Iš dalies pakanka“, kas rodo, jog daliai asmenų specialistų skiriamas laikas buvo ne visuomet pakankamas arba ne visais atvejais atitiko jų individualius poreikius. Neigiamų vertinimų šioje grupėje nefiksuota.

Vertinant apgyvendinimo paslaugų gavėjų atsakymus, pastebimas didesnis nuomonių pasiskirstymas. 42 (80,8 %) respondentai nurodė, kad specialistų skiriamo laiko pakanka, 3 (5,8 %) pasirinko atsakymą „Iš dalies pakanka“, o 7 (13,5 %) respondentai nurodė, jog specialistų skiriamo laiko nepakanka. Tai leidžia daryti prielaidą, kad daliai apgyvendinimo paslaugų gavėjų reikalingas intensyvesnis specialistų įsitraukimas, dažnesnis bendravimas ar didesnis individualus dėmesys.

Apibendrinant galima teigti, kad dauguma paslaugų gavėjų teigiamai vertina specialistų skiriamą laiką, tačiau apgyvendinimo paslaugų gavėjų grupėje išryškėja didesnis nepakankamo ar tik iš dalies pakankamo vertinimo lygis. Tai rodo poreikį toliau vertinti specialistų darbo krūvius ir galimybes skirti daugiau laiko individualiam darbui su šios grupės paslaugų gavėjais.

Analizuojant duomenis matyti, kad abiejose paslaugų gavėjų grupėse dominuoja oficialūs santykiai. Juos nurodė 36 (92,3 %) apnakvandinimo paslaugų gavėjai ir 35 (67,3 %) apgyvendinimo paslaugų gavėjų, kas rodo, jog paslaugų teikėjų ir gavėjų bendravimas dažniausiai grindžiamas profesiniais, aiškiai apibrėžtais vaidmenimis.

Draugiškus santykius su paslaugų teikėjais nurodė 2 (5,1 %) apnakvandinimo paslaugų gavėjai ir 13 (25,0 %) apgyvendinimo paslaugų gavėjų. Tai leidžia teigti, kad apgyvendinimo paslaugų gavėjų grupėje dažniau užmezgami artimesni, neformalūs santykiai, tikėtina, dėl ilgesnio paslaugų teikimo laikotarpio ir intensyvesnio bendravimo.

Atsakymą „Artimi“ pasirinko tik apgyvendinimo paslaugų gavėjai – 2 (3,8 %) respondentai, tuo tarpu konfliktiškų ar nepastovių santykių nė viena respondentų grupė nenurodė. Tai rodo, kad rimtų tarpasmeninių konfliktų tarp paslaugų gavėjų ir teikėjų nefiksuojama.

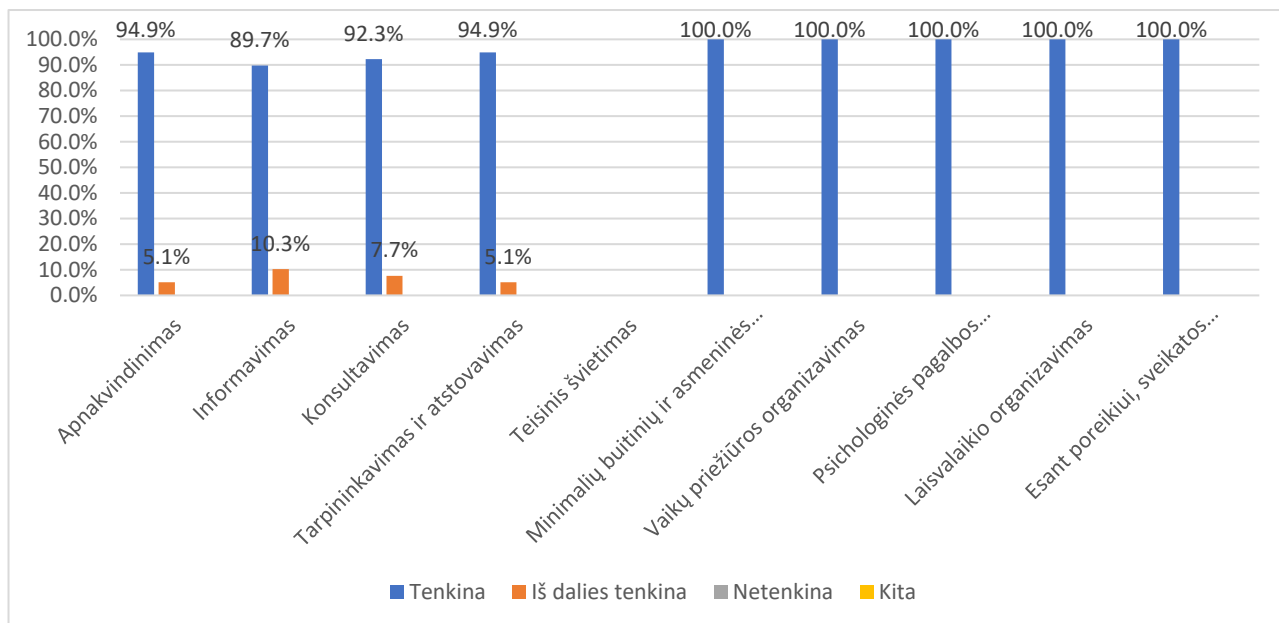
Kategorijoje „Neturiu nuomonės“ atsakymą pasirinko 1 (2,6 %) apnakvandinimo paslaugų gavėjas ir 1 (1,9 %) apgyvendinimo paslaugų gavėjas, o atsakymą „Kita“ nurodė 1 (1,9 %) apgyvendinimo paslaugų gavėjas.

Analizuojant duomenis matyti, kad dauguma apnakvandinimo paslaugų aspektų vertinami itin teigiamai. Apnakvandinimo paslaugą kaip tenkinančią įvertino 37 (94,9 %) respondentai, o 2 (5,1 %) nurodė, kad juos tenkina tik iš dalies. Neigiamų vertinimų nefiksuota.

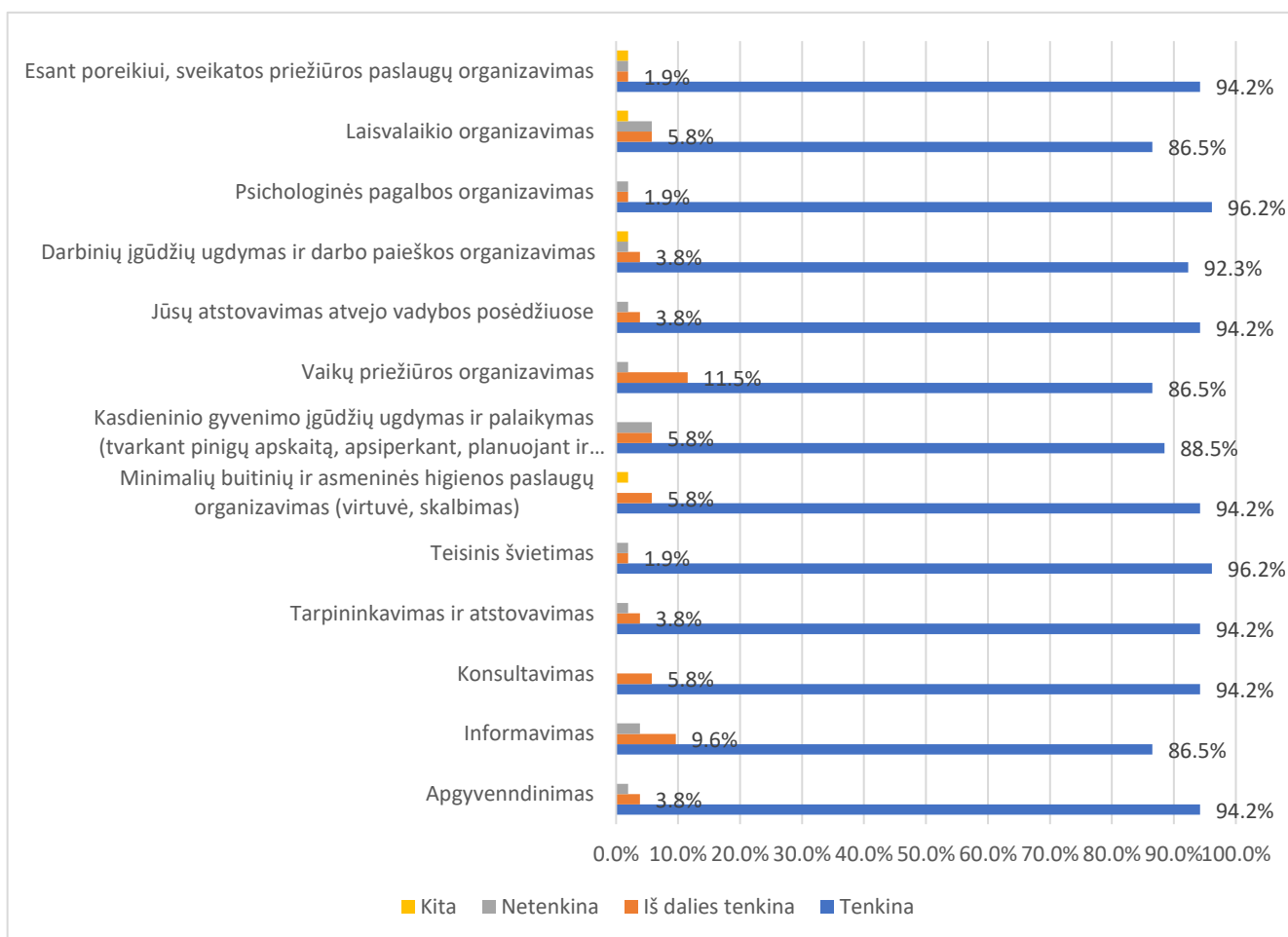
Informavimo paslaugos vertinamos kiek prasčiau, tačiau vis dar teigiamai – 35 (89,7 %) respondentai nurodė, kad jos tenkina, o 4 (10,3 %) pasirinko atsakymą „Iš dalies tenkina“. Tai rodo, jog daliai paslaugų gavėjų informacijos pateikimas galėtų būti aiškesnis ar išsamesnis.

Konsultavimo paslaugas teigiamai įvertino 36 (92,3 %) respondentai, tuo tarpu 3 (7,7 %) nurodė, kad jos tenkina tik iš dalies. Panaši tendencija matoma ir vertinant tarpininkavimo paslaugas, kurias kaip tenkinančias įvardijo 37 (94,9 %) respondentai, o 2 (5,1 %) – kaip iš dalies tenkinančias. Kiti paslaugų aspektai – teisinis švietimas, minimalių buities ir higienos sąlygų užtikrinimas, vaikų priežiūros organizavimas, psichologinės pagalbos teikimas, laisvalaikio organizavimas bei pagalba esant poreikiui sveikatos srityje – buvo įvertinti išskirtinai teigiamai. Visais šiais atvejais 39 (100 %) respondentai nurodė, kad paslaugos juos tenkina, o atsakymų „Iš dalies tenkina“, „Netenkina“ ar „Kita“ nefiksuota.

Apibendrinant galima teigti, kad apnakvandinimo paslaugų teikimo kokybė paslaugų gavėjų vertinama labai gerai. Didžiausias tobulinimo potencialas išryškėja informavimo ir konsultavimo srityse, kur nedidelė dalis respondentų paslaugas vertina tik iš dalies tenkinančiai. Tuo tarpu kiti paslaugų aspektai vertinami vienareikšmiškai teigiamai, kas rodo aukštą paslaugų kokybę ir atitiktį paslaugų gavėjų poreikiams. Rezultatai pateikti 1 pav.



1 pav. Apnakvindinimo paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (%)



2 pav. Apgyvendinimo paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (%)

Analizuojant duomenis matyti, kad didžioji dauguma apgyvendinimo paslaugų aspektų vertinami teigiamai. Apgyvendinimo paslaugą kaip tenkinančią įvertino 49 (94,2 %) respondentai, o

2 (3,8 %) nurodė, kad juos tenkina tik iš dalies. Apgyvandinimo paslauga netenkino 1 (1,9 %) paslaugų gavėjo.

Informavimo paslaugas teigiamai įvertino 45 (86,5 %) paslaugų gavėjai, tačiau 5 (9,6 %) respondentų nurodė, kad jos tenkina tik iš dalies, o 2 (3,8 %) – netenkina, kas rodo, jog informacijos pateikimas galėtų būti aiškesnis ar išsamesnis.

Konsultavimo paslaugas kaip tenkinančias įvertino 49 (94,2 %) respondentai, o 3 (5,8 %) pasirinko atsakymą „Iš dalies tenkina“.

Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos taip pat vertinamos palankiai – 49 (94,2 %) respondentai nurodė, kad jos tenkina, o 3 (5,8 %) – „Iš dalies tenkina“.

Teisinio švietimo ir psichologinės pagalbos organizavimo paslaugos sulaukė itin aukšto įvertinimo – 50 (96,2 %) respondentų nurodė, kad šios paslaugos juos tenkina, o tik 1 paslaugų gavėjas (1,9 %) pasirinko dalinį vertinimą ir 1 paslaugų gavėjas (1,9 %) buvo nepatenkintas teisinio švietimo specialisto paslaugomis.

Vertinant minimalių buitinių ir asmeninės higienos paslaugų užtikrinimą, nustatyta, kad 49 (94,2 %) respondentų šią paslaugą vertina teigiamai, o 3 (5,8 %) – kaip iš dalies tenkinančią. Panaši situacija matoma ir vertinant kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymą ir palaikymą, kur 46 (88,5 %) respondentai pasirinko atsakymą „Tenkina“, o 3 (5,8 %) – „Iš dalies tenkina“.

Vaikų priežiūros organizavimo paslaugas teigiamai įvertino 45 (86,5 %) respondentų, tačiau 6 (11,5 %) nurodė, kad jos tenkina tik iš dalies, kas rodo didesnę šios srities tobulinimo potencialą.

Darbinio įgūdžių ugdymo ir darbo paieškos organizavimo paslaugas kaip tenkinančias įvertino 48 (92,3 %) respondentai, o 2 (3,8 %) pasirinko dalinį vertinimą. Atstovavimas atvejo vadybos posėdžiuose taip pat vertinamas labai palankiai – 49 (94,2 %) respondentai nurodė, kad ši paslauga tenkina, o 2 (3,8 %) – kad tenkina tik iš dalies.

Laisvalaikio organizavimas ir sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas esant poreikiui taip pat vertinami teigiamai – atitinkamai 45 (86,5 %) ir 49 (94,2 %) respondentai pasirinko atsakymą „Tenkina“, o nedidelė dalis nurodė dalinį pasitenkinimą.

Apibendrinant galima teigti, kad apgyvendinimo paslaugų teikimo kokybė paslaugų gavėjų vertinama labai gerai, o neigiamų vertinimų beveik nefiksuojama. Didžiausias tobulinimo poreikis išryškėja informavimo ir vaikų priežiūros organizavimo srityse, kur didesnę dalis respondentų paslaugas vertina tik iš dalies tenkinančiomis. Kitos paslaugų sritys pasižymi itin aukštu pasitenkinimo lygiu, kas rodo paslaugų atitikimą paslaugų gavėjų poreikiams ir lūkesčiams. (žr. 2 pav.).

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, kad bendrųjų paslaugų gavėjai dažniausiai kreipėsi dėl informavimo paslaugų (66,7 %) ir konsultacijų (33,3 %), o tarpininkavimo ir atstovavimo poreikį nurodė mažesnė dalis (16,7 %). Reikalingas paslaugas gavo visi bendrųjų paslaugų gavėjai (100 %), o apnakvandinimo paslaugų gavėjų grupėje paslaugos suteiktos daugumai (94,9 %), nedidelei daliai – iš dalies (5,1 %). Pagrindiniai informacijos apie Centro paslaugas šaltiniai yra instituciniai partneriai: vaiko teisių apsaugos specialistai, policijos pareigūnai ir socialiniai darbuotojai; viešieji kanalai (internetas, žiniasklaida) atlieka papildomą vaidmenį. Apnakvandinimo paslaugos dažniausiai teiktos krizinėse situacijose, kai asmenys nukentėjo nuo smurto artimoje aplinkoje (56,4 %) arba neturėjo būsto (28,2 %). Apgyvandinimo paslaugos daugiausia teikiamos kompleksiskai, kartu taikant atvejo vadybą (94,2 %), o reikšminga dalis kreipimosi priežasčių susijusi su kompleksinėmis šeimos ir vaiko situacijomis (kategorija „Kita“ – 82,7 %). Apgyvandinimo paslaugų teikimo trukmė dažniausiai neviršijo 6 mėn. (80,8 %), mažesnė dalis paslaugas gavo 6–12 mėn. (15,4 %), pavieniai atvejai – ilgiau nei 1 metus (3,8 %). Bendras pasitenkinimas Centro darbuotojais ir paslaugomis yra aukštas visose grupėse: bendrųjų paslaugų gavėjų – 100 % patenkinti, apnakvandinimo – 94,9 % patenkinti, apgyvendinimo – 82,7 % patenkinti; apgyvendinimo grupėje ryškesnis dalinis pasitenkinimas (13,5 %) ir nedidelė nepatenkintų dalis (3,8 %). Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų teikimo procesą vertinamas aukštai, tačiau dalis respondentų nurodė

dalinių įtraukimą (apnakvandinimo – 12,8 %, apgyvendinimo – 13,5 %), o apgyvendinimo grupėje fiksuotas ir neįtraukimo atvejis (3,8 %). Specialistų skiriamo laiko pakankamumas vertinamas teigiamai, tačiau apgyvendinimo paslaugų gavėjų grupėje fiksuota didžiausia laiko nepakankamumo dalis (13,5 %), kas rodo intensyvesnio individualaus darbo poreikį. Paslaugų gavėjų santykiai su darbuotojais apibūdinami kaip stabilūs ir profesionalūs: dominuoja oficialūs santykiai, konfliktiškų ir nepastovių santykių nefiksuota; apgyvendinimo paslaugų gavėjų grupėje dažniau nurodomi draugiškesni ar artimesni santykiai. Apnakvandinimo ir apgyvendinimo paslaugų kokybė vertinama labai gerai; tobulintinas potencialas labiausiai išryškėja informavimo ir konsultavimo srityse, o apgyvendinimo grupėje papildomai – vaikų priežiūros organizavimo srityje. Centro organizacinė kultūra paslaugų gavėjų požiūriu vertinama itin palankiai: dominuoja pagarbus, etiškas bendravimas, konfidencialumo užtikrinimas, paslaugų teikimas sutartu laiku ir kvalifikuotų specialistų darbas; daliniai vertinimai dažniausiai siejami su grįžtamojo ryšio operatyvumu ir (apnakvandinimo grupėje) fizinės aplinkos jaudumu.

4. ŽMOGIŠKIEJI IŠTEKLIAI

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“ nustatytas 52 leistinas pareigybių skaičius 2025 m. nekito.

2025 m. Krizių centre buvo priimti 13 darbuotojų, su 15 darbuotojų darbo sutartys nutrauktos.

2025 m. Krizių centre studijų praktiką atliko 15 studentų, iš jų 10 Vilniaus kolegijos socialinio darbo studentai, 1 Vilniaus universiteto filosofijos fakultetas socialinio darbo studentas, 2 Mykolo Romerio universiteto socialinio darbo ir teisės pagrindų studijų studentai, 1 Mykolo Romerio universiteto Žmogaus ir visuomenės studijų studentas ir 1 Mykolo Romerio universiteto psichologijos bakalauro studijų studentas. Studentai praktiką atliko Pagalbos šeimai skyriuje ir Pagalbos vaikui skyriuje. Praktikos metu studentams buvo sudaryta galimybė susipažinti su Krizių centre teikiamomis paslaugomis, jų organizavimo principais, analizuoti socialinių paslaugų teikimo aspektus, tiesiogiai stebėti darbą su paslaugų gavėjais, nagrinėti paslaugų teikimą reglamentuojančius dokumentus.

2025 m. sausio mėnesį buvo atlikti 2024 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 iššalvas.

Nuo 2017 m. lapkričio 30 d. Krizių centre veikia darbo taryba, kuri renkama 3 metų kadencijai. 2023 m. lapkričio 22 dieną naujai išrinkta darbo taryba susirinko į pirmą posėdį, įgijo įgaliojimus ir pradėjo vykdyti LR darbo kodekse nustatytas funkcijas.

Krizių centro administracija su darbo taryba nuolat konsultuojasi prieš tvirtinant vietinius norminius teisės aktus, su darbuotojų darbo, socialinių, ekonominių teisių bei interesų įgyvendinimu ir gynimu susijusiais klausimais bei priimant kitus sprendimus. Taip pat siekia, kad darbuotojams Krizių centre būtų sudarytos visos galimybės vykdyti darbuotojų šeiminius įsipareigojimus. 2025 metais darbo taryba negavo nei vieno Krizių centro darbuotojo prašymo ginti ar atstovauti jo interesus.

Didelis dėmesys skiriamas darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimui. Pagrindiniai 2025 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.

Krizių centro socialinių paslaugų srities darbuotojai profesines kompetencijas tobulino dalyvaudami mokymuose (seminaruose, mokymų programose, konferencijose), grupės supervizijose. Krizių centre buvo organizuojami socialinio darbo praktinių atvejų aptarimai – intervizijos. Intervizija – konsultavimo(si) metodas, kai darbuotojai tarpusavyje aptaria ir analizuoja atvejus, orientuodamiesi į sudėtingus, emociškai sunkius, neišspręstus atvejus, be išorinio supervizoriaus (konsultanto), tai darbuotojų konsultavimasis, socialinio darbo praktinių atvejų aptarimas. 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 išpūdžiais, mintimis, jausmais, susijusiais su diskutuojama tema, problema.

2025 m. profesinę kvalifikaciją tobulino 47 darbuotojai, iš jų 44 socialinių paslaugų srities darbuotojai ir 3 kito personalo darbuotojai.

Socialinių paslaugų srities darbuotojai dalyvavo mokymuose sekančiomis temomis: „Mokyklų bei priklausomybių klubas“ (16 darbuotojų), „Socialinių paslaugų gavėjų elgsenos pažinimo ir įgalinimo metodai“ (2 darbuotojai), „Smurto artimoje aplinkoje atpažinimas ir prevencija“ (1 darbuotojas), „Ages metodo taikymas dirbant su vaikais ir paaugliais iš nepalankios socialinės aplinkos“ (2 darbuotojai), „Praktiniai lytiškumo ugdymo mokymai socialiniams darbuotojams, dirbantiems šeiminiuose namuose (iki 2024-07-01 BVGN), balansuojant tarp rizikos, teisių ir įgalinimo“ (2 darbuotojai), „Emocinis balansas socialiniame darbe: kaip padėti sau, kad galėtum padėti kitam (1 darbuotojas), „Psichikos sveikatos gerinimo metodai krizinėse situacijose“ (1 darbuotojas), „Ribos darbe: Kaip brėžti ir išlaikyti“ (1 darbuotojas), „Vaikų ir jaunimo psichoaktyvių medžiagų vartojimo procesai ir mūsų galimybės padėti“ (1 darbuotojas), „Asmeninio efektyvumo lavinimas: nuo saviugdos iki laiko planavimo metodų“ (1 darbuotojas), „Smart Recovery mokymai. Naujas požiūris į priklausomybes“ (1 darbuotojas), „Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo veikla atliekant pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimą ir pagalbos plano sudarymą“ (1 darbuotojas), „Individualios priežiūros darbuotojo vaidmuo komandoje siekiant efektyvaus bendradarbiavimo“ (1 darbuotojas), „Psichikos negalią turinčių asmenų, po ilgalaikio priverstinio gydymo, bei šeimų resocializacija“ (1 darbuotojas), „Socialinis darbas bendruomenėje: pažinti, veikti, sutelkti“ (8 darbuotojai), „Seksualinis smurtas prieš vaikus: atpažinimas ir reagavimas“ (9 darbuotojai), „Intervizijos metodo taikymas socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinei kompetencijai stiprinti“ (1 darbuotojas), „Socialinis darbas su priklausomais asmenimis ir jų šeimos nariais (3 darbuotojai), „Tėvų valdžios ir vaiko teisių santykis: įgyvendinimo problemos“ (1 darbuotojas), „Lėtinio nuovargio ir perdegimo sindromas socialinio darbuotojo praktikoje“ (1 darbuotojas), „Psichikos sveikatos gerinimo metodai krizinėse situacijose (1 darbuotojas), „Atverti duris pagalbai: specialistų vaidmuo šeimos motyvavime“ (6 darbuotojai), „Bendruomenės mokymai formuojant jos nuostatas, sutelktumą ir bendradarbiavimą įtraukiojo ugdymo srityje“ (1 darbuotojas), „Fizinio aktyvumo skatinimo būdai socialiniame darbe“ (1 darbuotojas), „Narkotikų vartojimas ir kaip spręsti su juo susijusias problemas“ (5 darbuotojai), „Pogimdyvinė depresija: Kaip atpažinti ir padėti“ (1 darbuotojas), „Vyresnio amžiaus žmonės: kaip ilgiau išlaikyti aktyvų ir savarankišką gyvenimą bendruomenėje“ (2 darbuotojai), „TeamUp“ programą (1 darbuotojas), „Skurdo ir socialinės atskirties apžvalgos pristatymas“ (1 darbuotojas), „Atsakas į agresyvių klientų elgesį ir smurtą darbe socialinių paslaugų organizacijose“ (25 darbuotojai), „Psichikos sveikatos gerinimo metodai“ (1 darbuotojas), „Specialistų kompetencijų stiprinimas įgyvendinant prekybos žmonėmis ir vaikų dingimo/pabėgimo iš namų prevenciją (2 darbuotojai), „Pasirengimo pilietiniam pasipriešinimui pagrindų mokymų programa“ (4 darbuotojai), „Pasitikėjimu grįstos santykių intervencijos (TBRI®) mokymu“ (1 darbuotojas), Fizinio aktyvumo skatinimo būdai socialiniame darbe (1 darbuotojas), „Socialinių darbuotojų profesinės vertybės ir darbo etika“ (1 darbuotojas), „Fizinio aktyvumo skatinimo būdai socialiniame darbe“ (1 darbuotojas), „Individualios priežiūros darbuotojo profesinės kompetencijos tobulinimo programa (1 darbuotojas), „Nuo problemos iki sprendimo:

pagalbos plano kūrimo menas“ (5 darbuotojai), „Sisteminio konsultavimo pagrindai ir technikos“ (1 darbuotojas). „Mobilizacijos ir pilietinio pasipriešinimo programą“ 2 darbuotojai išklaušė nuotolinio, savarankiško mokymosi platformoje - Mobilizacijos mokykla.

Socialinių paslaugų srities darbuotojai dalyvavo sekančiose konferencijose: „Informaciniai karai ir propaganda: ar mokame apginti ir apsiginti“ (6 darbuotojai), „Socialinis darbas nuolat kintančioje realybėje: Vilniaus regiono socialinių darbuotojų patirtys“ (2 darbuotojai), „Socialinis darbas su asmenimis, atliekančiais laisvės atėmimo bausmę: profesijos svarba, raida ir ateities perspektyvos“ (1 darbuotojas), „Socialinis darbas bes sienų. Užsienyje dirbančių lietuvių patirtys“ (6 darbuotojai), „Socialinė gerovė tarpdisciplininiu požiūriu“ (1 darbuotojas), „10-oji Vilniaus savižudybių intervencijos metodų konferencija“ (3 darbuotojai), „Paauglystė. Kartu per iššūkius - Multidimensinės šeimos terapijos programos tęstinumas Lietuvoje“ (1 darbuotojas).

Pagalbos šeimai skyriaus ir Pagalbos vaikui skyriaus 7 individualios priežiūros darbuotojai pagal pasirašytą Trišalę mokymo sutartį dalyvavo Europos socialinio fondo agentūros organizuojamuose nemokamuose 160 val. trukmės Individualios priežiūros darbuotojo profesinės kompetencijos tobulinimo programos mokymuose. Ši programa suteikia individualios priežiūros personalo darbuotojams galimybę mokymų metu įgytas žinias, bei gebėjimus pritaikyti savo darbe, teikiant kokybiškas socialines paslaugas.

Socialinių paslaugų srities darbuotojai kėlė profesinę kvalifikaciją dalyvaudami grupės supervizijose (8 darbuotojai), kurių metu buvo tobulinami komandiškumo, bendradarbiavimo, savimotyvacijos, saviugdos įgūdžiai bei savitvardos kompetencijos susidūrus su sunkumais socialiniame darbe.

Atsižvelgiant į teisės aktų reikalavimus tvarkantiems maistą Pagalbos vaikui skyriaus 15 darbuotojų išklaušė higienos įgūdžių mokymus.

Kitas personalas kompetencijas tobulino dalyvaudami mokymuose viešųjų pirkimų darbo teisės ir kitais klausimais: t. y. „Mažos vertės viešųjų pirkimų vykdymo ypatumai ir naujovės 2025 m.“ (2 darbuotojai), „Darbuotojo grįžimas iš vaiko priežiūros atostogų“ (1 darbuotojas), „Šeimos ir darbo derinimas“ (1 darbuotojas), „Darbo sutarties nutraukimas darbuotojo iniciatyva“ (1 darbuotojas), „Geros higienos praktikos taisyklių naujovės ir praktinis taikymas (ugdymo, gydymo ir globos įstaigoms bei kavinėms“ (1 darbuotojas), „Darbo teisė šiandien: iššūkiai ir sprendimai su VDI“ (1 darbuotojas), „Suminė darbo laiko apskaita“ (1 darbuotojas), „Tikslinės atostogos“ (1 darbuotojas).

Krizių centro darbuotojai mokymų metu įgytas žinias aptarė kartu su kitais darbuotojais, dalijosi gerąja patirtimi, taikė praktiniame darbe.

2025 m. kovo 25 d. Vilniaus miesto krizių centro direktoriaus įsakymu Nr.V-1-55-(1.3) „Dėl priešgaisrinės saugos mokymų ir pratybų vykdymo Vilniaus miesto krizių centre“ įstaigos darbuotojams pavesta dalyvauti 2025 m. kovo 25 ir 26 dienomis vidiniuose mokymuose priešgaisrinės saugos klausimais. Mokymų metu diskusijų forma buvo aptartos esamos grėsmės bei palietos šios aktualios temos: 1. Medžiagų degumas. Pagrindinės gaisrų priežastys; 2. Pagrindiniai priešgaisrinę saugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai objektui ir atskiriems darbo barams; 3. Gaisrinė įranga ir jos naudojimo ypatumai; 4. Veiksmai kilus gaisrui; 5. Darbuotojų teisės ir pareigos priešgaisrinės saugos srityje. Atsakomybė už priešgaisrinę saugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus.

Priešgaisrinės saugos mokymų tikslas buvo reglamentuoti darbuotojų ir paslaugų gavėjų esančių pastate, veiksmus bei pareigas kilus gaisrui ir kitų nelaimių atvejais, kai yra būtina ir neatidėliotina visų pastate esančių žmonių evakuacija, užtikrinti darbuotojų veiksmus nuo pavojaus signalo gavimo ir visą evakavimo pratybų laiką bei įvertinti darbuotojų ir paslaugų gavėjų pasirengimą gaisro pavojui, tobulinti darbuotojų ir paslaugų gavėjų veiksmus gaisro atveju.

2025 m. kovo 25 d. Vilniaus miesto krizių centro direktoriaus įsakymu Nr.V-1-56-(1.3) „Dėl pasirengimo civilinės saugos pratyboms ir jų vykdymo Vilniaus miesto krizių centre“ įstaigos darbuotojams pavesta dalyvauti 2025 m. kovo 26 d. ir 28 d. vidiniuose mokymuose civilinės saugos klausimais. Mokymų metu diskusijų forma buvo aptartos esamos grėsmės bei palietos šios aktualios

temos: 1. Civilinės saugos sistema, jos valdymo, veikimo principai ir teisiniai pagrindai; 2. Ūkio subjektų, kitų įstaigų ir gyventojų teisės ir pareigos civilinės saugos srityje; 3. Gamtiniai, techniniai, ekologiniai ir socialiniai pavojai, jų priežastys ir galimi padariniai; 4. Saugus elgesys ir veiksmai įvykus ekstremaliajam įvykiui ūkio subjekte, kitoje įstaigoje, gresiant ar susidarius ekstremaliajai situacijai; 5. Kolektyvinės ir asmeninės apsaugos priemonės, taikomos ūkio subjektų, kitų įstaigų darbuotojų apsaugai; 6. Gyventojų perspėjimo ir informavimo organizavimas. Civilinės saugos signalai; 7. Gyventojų evakavimo organizavimas.

Civilinės saugos mokymų tikslas buvo suteikti žinių apie galimus gamtinio, techninio, ekologinio ir socialinio pobūdžio pavojus, paruošti darbuotojus kuo efektyviau reaguoti į grėšiančią ar susidariusią ekstremalią situaciją, mokyti saugaus elgesio ir veiksmų, kuriuos reikėtų atlikti esant ekstremaliai situacijai.

Siekiant suteikti bazinių žinių apie mobilizacijos teisinį režimą, pasirengimą mobilizacijai ir karo padėčiai, mobilizacijos sistemos veikimo ir priimančiosios šalies paramos teikimo principus ir pilietinį pasipriešinimą 2025 m. spalio 30 d. 22 Centro darbuotojai išklaušė „Pasirengimo pilietiniam pasipriešinimui pagrindų mokymų programą“. Mokymai, 4,5 valandos trukmės, vyko Centre, kurių metu akcentuota pilietiškumo ugdymo svarba, aptartas neginkluotas pilietinis pasipriešinimas ir jo būdai. Praktiškai buvo išmoktos svarbiausios pamokos – pirmosios medicininės pagalbos, evakuacijos krepšio susidėjimo ir plano parengimo, šilumos palaikymo būdai ir kita.

5. KITA VEIKLA, SUSIJUSI SU MATERIALINĖS BAZĖS GERINIMU

Krizių centras laikosi saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų, užtikrina tinkamas darbo sąlygas, tinkamą ir reikalingą darbuotojų skaičių ir jo santykį.

Siekiant darbuotojų darbo sąlygų gerinimo ir užtikrinant tinkamų/pritaikytų darbo vietų įrengimą, įsigyta kompiuterinė technika, atnaujintos trys kompiuterinės darbo vietos, įsigyta kiemo priežiūros įranga, Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojų viename kabinete ir pasitarimų salėje sumontuoti kondicionieriai, Pagalbos vaikui skyriuje (Stalupėnų g. 30) darbuotojų kabinete, valgomajame ir svetainėje sumontuoti trys kondicionieriai.

Kalvarijų g. 201C iš dalies pakeista santechnika, apšvietimo jungikliai bei kištukinės rozetės. Sutvarkyti ir naujai pakloti internetiniai kabeliai. Darbuotojų kabinete seni baldai pakeisti naujais.

Stalupėnų g. 30 Skyriuje iš dalies pakeista santechnika (sutvarkyti kanalizacijos vamzdžiai, praustuvai, dušinė), apšvietimas, apšvietimo jungikliai bei kištukinės rozetės. Darbuotojų kabinetuose seni baldai pakeisti naujais, atnaujinta svetainė, įsigytas televizorius, skalbinių džiovyklė. Įrengtas emocinio ir fizinio išsikrovimo kampelis, sumontuota „Makivara“.

Vytienio g. 45 įsigytos ir sumontuotos dvi pertvaros. Suformuotas ūkio įrankių saugojimo kambariukas ir socialinių darbuotojų poilsio kambarys. Pilnai pertvarkytos 1 a. ir 2 a. patalpos. Įgyvendinant IKEA projektą, įrengta bendra 2 a. susitikimų erdvė, atnaujinta ir įrengta virtuvė (baldai, buitinė technika, įrankiai ir pan.), atnaujinta-įrengta 13 kambarių (pakeisti baldai, namų apyvokos daiktai ir pan.) Atnaujintas ir pilnai įrengtas socialinių darbuotojų kabinetas, sumontuoti nauji baldai. Utilizuoti 1 a. ir 2 a. seni, tolimesniam naudojimui netinkantys baldai ir buitinė technika. Pakeistos 15 vnt. paslaugų gavėjų kambarių durys, senos, tolimesniam naudojimui netinkamos durys utilizuotos. Dvejuose laiptinėse atliktas pilnas remontas. Perdažytos sienos, lubos ir turėklai. 2 a. susitikimų erdvėje pakeista grindų danga, išlietos šiuolaikinės naujos grindys. Paslaugų gavėjų kambariuose pakeistos užuolaidos. Perdažyti keturi paslaugų gavėjų kambariai, sanitarinių mazgų durys. Perdažyti lauko turėklai. Atnaujinta krepšinio aikštelė, perdažytas krepšinio stovas. Sutvarkytos dvi elektros skydinės: pakeisti automatiniai saugikliai, išvedžioti laidai, išsišakojimo vietose pakeistos jungtys. Atnaujinti 13 paslaugų gavėjų kambariuose šviesos jungikliai ir rozetės, pakeisti šviestuvai.

Ūkio skyriaus darbuotojai aprūpinti darbo drabužiais ir darbo įrankiais.

Pagalbos šeimai skyriuje, naujai sumontuotame šiltnamyje, mažiesiems paslaugų gavėjams buvo tęsiamas „skiepijimas“ pirmosioms sodininkystės patirtims ir žinios apie daržoves, gėles, prieskonines žoleles.

Užtikrinant paslaugų gavėjų nuvežimą/atvežimą iš/į ugdymo, sveikatos priežiūros ir kitų įstaigų, tęsiama bendradarbiavimo sutartis su UAB „Lietuvos taksi paslaugos“ vežėju.

Užtikrinant kompiuterinių darbo vietų, tinklo ir nuotolinio prisijungimo prie sistemų saugumą, tęsiamas bendradarbiavimas (bendradarbiavimo sutartis) su IT priežiūros paslaugas teikiančia įmone.

Ankstesniais metais įgyvendinus atitikimo bendriesiems reikalavimams atnaujinimus, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo patvirtinimo“, 2025 m. atliktas Krizių centro interneto svetainės pritaikymas asmenims su negalia, vertinimo ataskaita, užpildyta svetainės atitikties paraiška.

6. FINANSINIAI IŠTEKLIAI

Krizių centro veikla 2025 m. buvo finansuojama iš keturių finansavimo šaltinių: Vilniaus miesto savivaldybės biudžeto lėšų, valstybės biudžeto lėšų, Vilniaus miesto savivaldybės lėšų (specialioji programa – lėšos už suteiktas socialines paslaugas) bei kitų šaltinių lėšų (neatlygintinai gautos piniginės lėšos, turtas bei paslaugos).

Siekiant užtikrinti 202 programos „Socialinės apsaugos plėtojimas, skurdo bei socialinės atskirties mažinimas“ tęstinių priemonių vykdymą bei socialinių paslaugų teikimą Vilniaus miesto gyventojams, didžiausią finansinių išteklių dalį Krizių centre sudarė savivaldybės biudžeto lėšos. Krizių centras buvo finansuotas iš Vilniaus miesto savivaldybės biudžeto pagal asignavimų valdytojo – Socialinių paslaugų skyriaus patvirtintas sąmatas. 202 programos 3 uždavinio „Užtikrinti socialines paslaugas krizių atvejais“ įgyvendinimui 2025 m. patvirtintas biudžetas sudarė 1931.9 tūkst. Eur. Papildomai lėšų buvo skirta trumpalaikės socialinės globos paslaugų teikimo užtikrinimui (maitinimo, komunalinių paslaugų apmokėjimui, trumpalaikio ir ilgalaikio inventoriaus įsigijimui). Biudžetas įvykdytas 100 proc.

Įgyvendinant 202 programos 5 uždavinį „Mokamų paslaugų teikimas socialinių paslaugų įstaigose“, patvirtintas 2025 m. savivaldybės biudžeto specialiosios programos biudžetas sudarė 15,4 tūkst. Eur. Metų bėgyje jis buvo patikslintas ir sudarė 33.0 tūkst. Eur. Tai renkamos paslaugų gavėjų lėšos už teikiamas socialines paslaugas. Visos surinktos lėšos buvo pervestos į Vilniaus miesto savivaldybę, gautos ir dalinai panaudotos. 2025 m. už paslaugas surinkta 32.5 tūkst. Eur pajamų. Iš šių lėšų įsigyta buitinių, higienos, ūkio prekių bei pakeistos VMKC vidaus durys.

2025 m. eigoje pagal SADM priemonę „Padidinti darbo užmokestį socialinių paslaugų įstaigų ir socialinių paslaugų srities darbuotojams“ Krizių centrui buvo skirti asignavimai iš valstybės biudžeto. Pagal šią priemonę patvirtintas metinis valstybės lėšų biudžetas sudarė 60.5 tūkst. Eur. Visos lėšos gautos ir panaudotos socialinių darbuotojų darbo užmokesčio didinimui, įgyvendinant LR valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo ir komisijų narių atlygio už darbą įstatymo nuostatas, įsigaliojusias nuo 2025 m. sausio 1 d.

Taip pat buvo skirtas papildomas finansavimas pagal priemonę „Atsinaujinančių energijos išteklių (saulės, vėjo) panaudojimas valstybės savivaldybių, tradicinių religinių bendruomenių, religinių bendrijų ar centrų elektros energijos poreikiams“ 15.3 tūkst. Eur. Visos lėšos gautos ir panaudotos.

Svarbi įstaigos finansinių išteklių dalis yra neatlygintinai gauta pinigine parama pinigais bei turtu, kuri gauta iš įvairių rėmėjų 2025 m. yra 37.5 tūkst. Eur.

	2025 m. lėšos tūkst. Eur	2024 m. lėšos tūkst. Eur
--	--------------------------	--------------------------

SAVIVALDYBĖS BIUDŽETO LĖŠOS	Skirtos	Panaudotos	Skirtos	Panaudotos
IŠ VISO	1931.9	1931.8	1851.6	1851.6
Darbo užmokesčio ir socialinio draudimo įmokų mokėjimas	1722.0	1722.0	1662.0	1662.0
Prekių ir paslaugų įsigijimas	196.0	195.9	171.0	171.0
Darbdavio socialinės paramos pinigais mokėjimas	13.3	13.3	6.0	6.0
Mašinų ir įrengimų įsigijimas	0.6	0.6	12.6	12.6
SAVIVALDYBĖS BIUDŽETO SPECIALIOSIOS LĖŠOS	2025 m. lėšos tūkst. Eur		2024 m. lėšos tūkst. Eur	
	Skirtos(surinktos)	Panaudotos	Skirtos(surinktos)	Panaudotos
IŠ VISO	32.5	15.4	13.4	13.4
Prekių ir paslaugų įsigijimas	32.5	15.4	13.4	13.4
VALSTYBĖS BIUDŽETO LĖŠOS	2025 m. lėšos tūkst. Eur		2024 m. lėšos tūkst. Eur	
	Skirtos	Panaudotos	Skirtos	Panaudotos
IŠ VISO	60.5	60.5	71.9	71.9
Darbo užmokesčio ir socialinio draudimo įmokų mokėjimas	60.5	60.5	71.9	71.9

Pakankami finansiniai ištekliai būtini Krizių centro veiklai vykdyti bei numatytiems tikslams įgyvendinti.

7. PROJEKTINĖ VEIKLA

Krizių centras siekdamas teikiamų socialinių paslaugų kokybės bei trumpalaikės socialinės globos (iki 3 mėn.) paslaugų gavėjų gyvenimo sąlygų gerinimo, paslaugas teikė dviejuose būstuose. Paslaugos socialinės rizikos vaikams, vaikams iš socialinės rizikos šeimų, vaikams, laikinai likusiems be tėvų globos teikiamos šeimyniniu principu.

Krizių centras, bendradarbiaudamas su VO „Gelbėkit vaikus“, nuo 2023-01-31 organizavo bei vedė „Pozityvaus auklėjimo kiekvienai dienai“ užsiėmimus tėvams. 2025 m. programą išklausė viena grupė. Nuo 2025-09-24 iki 2025-11-03 susitikimuose dalyvavo 8 asmenys. Užsiėmimų tikslas – skatinti ir stiprinti sveiką ryšį tarp suaugusių ir vaikų, kuris būtų grindžiamas pagarba vaiko teisėms ir fizinį bei emocinių bausmių atsisakymu.

Programą sudarė 8 užsiėmimai po 2 val. ir vienas 2-jų valandų trukmės tęstinis užsiėmimas.

1 užsiėmimas. Įvadas į programą.

2 užsiėmimas. Ilgalaikių tėvystės tikslų suvokimas.

3 užsiėmimas. Šilumos ir struktūros suteikimas.

4 užsiėmimas. Supratimas, kaip vaikas jaučiasi ir kaip mąsto: kūdikystė ir ankstyvoji vaikystė.

5 užsiėmimas. *Supratimas, kaip vaikas jaučiasi ir kaip mąsto: ikimokyklinis amžius.*

6 užsiėmimas. *Supratimas, kaip vaikas jaučiasi ir kaip mąsto: vidurinioji vaikystė, ikimokyklinis amžius.*

7 užsiėmimas. *Supratimas, kaip vaikas jaučiasi ir kaip mąsto: vėlyvoji vaikystė ir paauglystė.*

8 užsiėmimas. *Problemų sprendimas ir pozityvaus auklėjimo pritaikymas.*

Tęstinis užsiėmimas. Įgytų įgūdžių stiprinimas, sprendžiant situacijas, su kuriomis susiduria tėvai namuose, auklėjant vaikus.

Išklaušę programą, tėvai įgavo daugiau žinių apie vaiko vystymąsi, labiau suprato situaciją iš vaiko pozicijos, o tai gerino tėvų ir vaikų tarpusavio supratimą bei bendravimą ir stiprino vaikų ir tėvų santykius.

2024-2025 m. pradėta vesti Healing and Education through the Arts“ (HEART) programa. Programa – tai yra menais grįstas požiūris į psichosocialinės pagalbos teikimą vaikams, jaunimui ir suaugusiems visame pasaulyje. HEART programoje remiamasi raiška per meną ir siekiama padėti vaikams – mokyklose; vaikams palankiose erdvėse; jaunimo centruose bei namuose. Programa padeda dalyviams suvokti ir parodyti jausmus, išgyvenimus ar idėjas emociškai palankioje aplinkoje, kurioje galima bendrauti su bendraamžiais ir gauti rūpestingą suaugusiųjų priežiūrą. Piešdami, tapydami, muzikuodami ir naudodami daugybę kitų meno formų vaikai kuria, išreiškia save, palaiko vieni kitus ir mokosi! HEART turi tvirtus įrodymus apie programos veiksmingumą. Dešimtmečius trunkantys pasauliniai tyrimai apie meno poveikį streso mažinimui, gerovei, mokymuisi ir vystymuisi bei naujaisi programos įvertinimai įvairiose pasaulio vietose tai patvirtina. Per pastaruosius 10 metų HEART programa jau pasiekė daugiau nei 1 milijoną vaikų 30 šalių visame pasaulyje.

Programos trukmė – 12 susitikimų

Vaikų skaičius – 10-12 vaikų

Vaikų amžius – 8-15 metų (preliminariai)

Užsiėmimų trukmė – 1-1.5 val.

2025 m. tęsė bendradarbiavimą su VŠĮ „Savanoriai vaikams“. Savanoriai veiklą vykdė tiek Pagalbos vaikui skyriuje (66 savanoriai) tiek Pagalbos šeimai skyriuje (52 savanoriai). Bendras savanorių skaičius – 118 savanorių.

Krizių centras 2025 m. įgyvendino projektą „Atsinaujinančių energijos išteklių (saulės, vėjo) panaudojimas valstybės, savivaldybių, tradicinių religinių bendruomenių, religinių bendrijų ar centrų elektros energijos poreikiams“ (2022 m. buvo pateikta paraiška projektui, 2023-2024 m. projektas tęsiamas, 2025 m. įgyvendintas paskutinis projekto etapas).

2025 m. Krizių centras dalyvavo Vilniaus miesto savivaldybės prevencijos ir pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims 2022-2025 metų programos kūrimo/įgyvendinimo procese.

Socialinių paslaugų teikimo/paslaugų organizavimo procese, intensyviai bendradarbiauta su VA Caritas Motinos ir vaiko namais, Vilniaus miesto Socialinių paslaugų centru, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariatu, SOS vaikų kaimai, VŠĮ Pal. J. Matulaičio šeimos pagalbos centru, visuomenine organizacija „Gelbėkit vaikus“, VŠĮ Šeškinės poliklinika, VŠĮ „Savanoriai vaikams“, Specializuotos kompleksinės pagalbos centru, SĮ „Vilniaus miesto būstas“, VŠĮ Mano šeimos akademija, NVO Ugdančių patirčių namais, Dingusių žmonių šeimų paramos centru, Vilniaus miesto savivaldybės Visuomenės sveikatos biuru, Moterų informacijos centru, VŠĮ Vilniaus miesto klinikinė ligoninė ir kitomis įstaigomis.

2024-2025 m. įgyvendintas IKEA projektas, kuris ženkliai pagerino Vilniaus miesto krizių centro paslaugų gavėjų gyvenimo sąlygas t. y. atnaujino visas gyvenamąsias patalpas/bendras erdves. Kadangi Vilniaus miesto krizių centras siekia padėti asmenims (šeimoms) spręsti krizines situacijas, šalinti jų sukeltas pasekmes ir mažinti krizinių situacijų poveikį asmens (šeimoms) gyvenimui, užtikrina asmenims/šeimoms saugią aplinką, todėl gyvenimo kokybė įstaigoje yra vienas iš svarbiausių veiksnių. IKEA iniciatyvos tikslas – šviesti visuomenę apie smurtą artimoje aplinkoje ir

prisidėti prie laikino apgyvendinimo sąlygų gerinimo/atnaujinimo Vilniaus miesto krizių centre. Paramos teikėjo paramą sudarė baldai (atnaujinti baldai 21 kambaryje, baldai 2 aukšto ir 3 aukšto bendroje erdvėse, virtuvės baldai 2 aukšto ir 3 aukšto virtuvėse), interjero aksesuarai ir jų dalys, namų apyvokos daiktai, žaislai/žaidimai, buitinė technika, reikalingos paslaugos (baldų montavimas, surinkimas, baldų pristatymas ir pan.). 2025 m. IKEA didino visuomenės informuotumą apie krizių centrų veiklą, apie smurto artimoje aplinkoje atpažinimą: TV laidos, straipsniai naujienų portaluose, akcijos smurto tema, diskusijų festivaliai, edukacijos.

2025 m. įgyvendintas IKEA projekto II etapas, parengti bei suderinti straipsniai žiniasklaidai, Krizių centro viešinimas:

<https://www.ikea.lt/lt/inspirations/namu-ideja-su-ikea-pokyciai-vilniaus-miesto-kriziu-centre?fbclid=IwY2xjawOk2ZJleHRuA2FlbQIxMABicmlkETBkZmpIaDVqc3ZOOGttNHZYc3J0YwZhcHBfaWQQMjlyMDM5MTc4ODIwMDg5MgABHimKyuCIAsS-UX8cUL1>
<https://www.youtube.com/watch?v=BpZ1BQM11RY>
<https://www.tv3.lt/naujiena/gyvenimas/sezono-finalas-nepaliko-abejingu-ikea-interjero-dizaineriai-atnaujino-ypatingos-misijos-erdves-n1475484>
https://ve.lt/gyvenimas/sveikata/ekspertai-psichologinis-smurtas-islieka-dazniausias-taciau-auga-kibernetinio-ir#google_vignette