

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS Miesto KRIZIŲ CENTRO 2024 METŲ VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA

1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniniame darbe rezultatai.
3. Partnerystės 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.

TVIRTINU

Direktorė
Kristina Ankėnaitė-Balčiūnienė

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2024 METŲ VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA

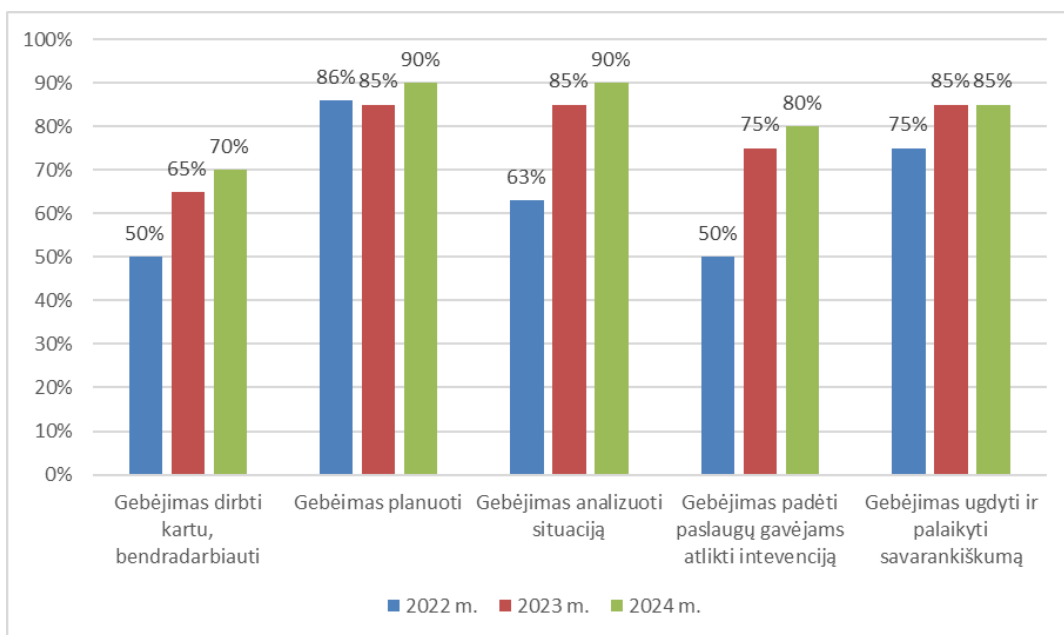
1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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 2025 metų sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 20 darbuotojų.

Lyginant trejų metų rezultatus, pastebima, kad didžiausi pokyčiai darbuotojų mokymų metu įgytų kompetencijų pritaikyme darbe įvyko lyginant 2022 m. ir 2023 m. darbuotojų vertinimus. Kompetencijos „Gebėjimas padėti paslaugų gavėjams atlikti intervenciją“ pritaikymas padidėjo nuo 50 % 2022 m. iki 75 % 2023 m., o 2024 m. dar padidėjo iki 80 %. Taip pat ryškus augimas matomas kompetencijos „Gebėjimas analizuoti situaciją“ vertinimuose – nuo 63 % 2022 m. iki 85 % 2023 m., o 2024 m. šis rodiklis dar išaugo iki 90 %. Kompetencijos „Gebėjimas ugdyti ir palaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumą“ pritaikymas padidėjo nuo 75 % 2022 m. iki 85 % 2023 m., o 2024 m. išliko panašus – 85 %. Visus tris tirtus metus gana stabiliai buvo vertinama kompetencija „Gebėjimas dirbti kartu, bendradarbiauti“ – nuo 50 % 2022 m. iki 65 % 2023 m. ir 70 % 2024 m., rodanti nuoseklų

augimą. Kompetencijos „Gebėjimas planuoti“ vertinimas visais metais išliko aukštas: 86 % 2022 m., 85 % 2023 m. ir 90 % 2024 m.

Apibendrinant galima teigti, kad didžiausias mokymų metu įgytų kompetencijų pritaikymo augimas matomas 2022–2023 m. laikotarpiu, o 2024 m. tendencijos rodo tolesnį, tačiau nuosaikesnį augimą, ypač kompetencijose, susijusiose su situacijos analizavimu, pagalbos intervencijomis ir paslaugų gavėjų savarankiškumo ugdymu.

2025 metams sudarytas naujas kompetencijų tobulinimo planas, kuris atspindi Kvalifikacijos kėlimo plane.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

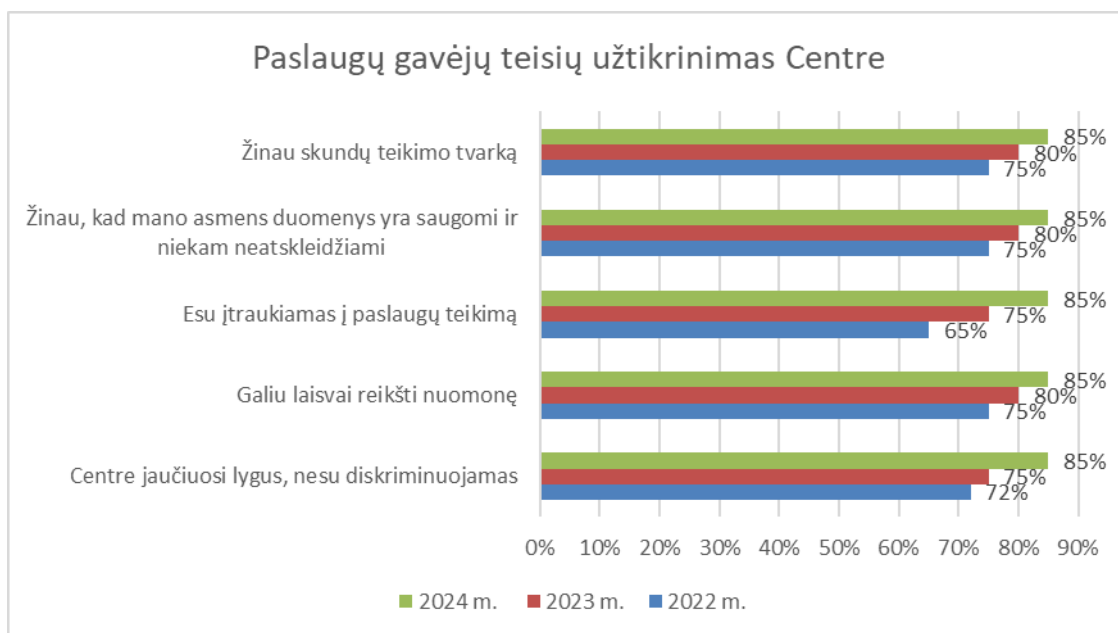
16 kriterijus.

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 2025 m. sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų.

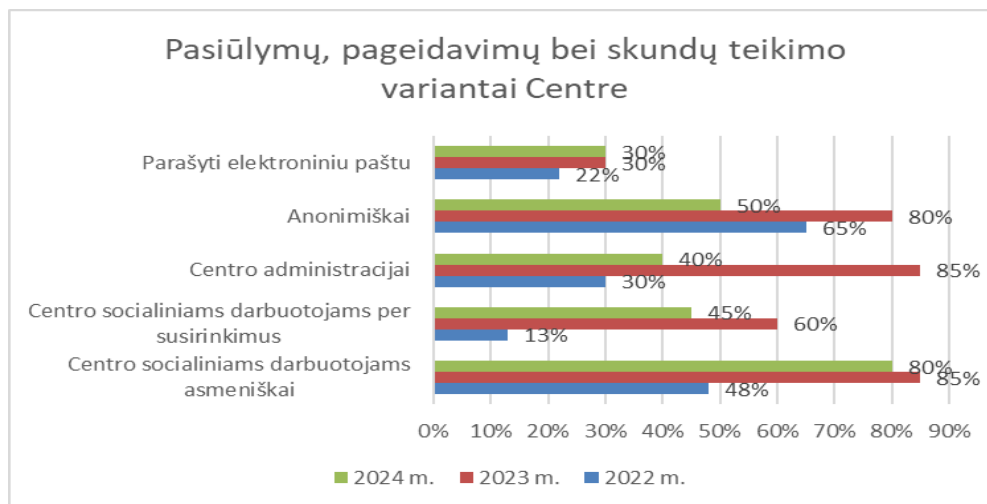
Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip jie vertina, kokių mastu jų teisės Centre yra užtikrinamos. Diagrama (2 pav.) rodo, kad 2022 m. nuo 65 % iki 75 % paslaugų gavėjų teigiamai vertino skirtingus teisių užtikrinimo aspektus. Mažiausiai respondentų (65 %) nurodė, kad yra įtraukiami į paslaugų teikimą, o po 75 % teigė galintys laisvai reikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, žinantys skundų teikimo tvarką ir jaučiantys, kad jų asmens duomenys Centre yra saugomi. 72 % respondentų nurodė, kad Centre jaučiasi lygūs ir nediskriminuojami.

2023 m. respondentų vertinimai pagerėjo – 75 % paslaugų gavėjų teigė jaučiantys lygybę ir nediskriminavimą bei esantys įtraukiami į paslaugų teikimą. Tuo tarpu 80 % respondentų nurodė

galintys laisvai reikšti nuomonę, žinantys skundų teikimo tvarką bei pasitikintys asmens duomenų saugumu Centre.

2024 m. visose vertintose srityse fiksuojamas dar didesnis teigiamas vertinimas – 85 % paslaugų gavėjų nurodė, kad Centre jaučiasi lygūs ir nediskriminuojami, gali laisvai reikšti nuomonę, yra įtraukiami į paslaugų teikimą, žino skundų teikimo tvarką bei pasitiki jų asmens duomenų saugumu ir konfidencialumu.

Apibendrinant galima teigti, kad 2022–2024 m. laikotarpiu nuosekliai gerėjo paslaugų gavėjų vertinimas visais teisių užtikrinimo aspektais, o 2024 m. visi rodikliai pasiekė aukščiausią – 85 % – lygį, rodantį didėjantį paslaugų gavėjų pasitikėjimą Centro veikla ir jų teisių užtikrinimu.



3 pav.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip ir kam jie gali pateikti savo pasiūlymus, pageidavimus bei skundus. Iš diagramos (3 pav.) 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 juos teiktų Centro socialiniams darbuotojams susirinkimų metu arba anonimiškai. Beveik trečdalis (30 %) paslaugų gavėjų 2023 m. paminėjo galimybę pasiūlymus ir skundus pateikti elektroniniu paštu.

Palyginus 2022 m., 2023 m. ir 2024 m. atliktų apklausų rezultatus, pastebima, kad mažėja autoritetais grindžiamų pasirinkimų (skundų teikimo administracijai arba asmeniškai socialiniams darbuotojams) svarba, o didėja bendruomeninių susitikimų bei elektroninių ryšio priemonių naudojimo reikšmė teikiant pasiūlymus ir skundus. Per trejus metus 1,5 karto sumažėjo paslaugų gavėjų, norinčių teikti pasiūlymus ir skundus anonimiškai.

Tikėtina, kad šie trejų metų rezultatai rodo augantį pasitikėjimą Centro bendruomene ir didesnę paslaugų gavėjų įsitraukimą gerinant Centro teikiamų paslaugų kokybę bei aplinką.

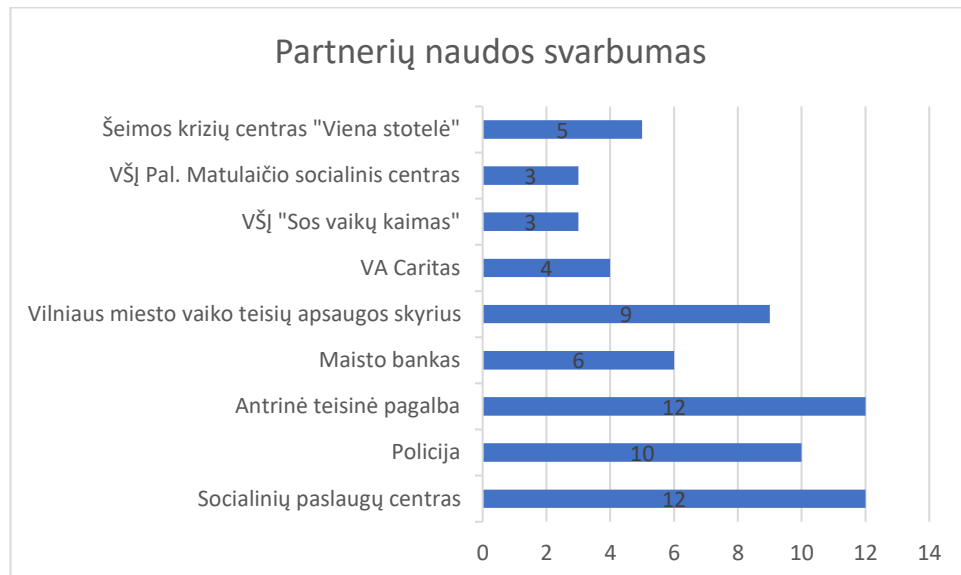
3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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 2025 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 ir labiausiai prisideda prie jų gyvenimo kokybės gerėjimo (respondentai galėjo pasirinkti kelis partnerius). Iš pateiktos diagramos (4 pav.) matyti, kad paslaugų gavėjai svarbiausia laiko Maisto banko teikiamą paramą. Taip pat labai reikšminga jiems yra Socialinių paslaugų centro, policijos bei Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyriaus (VVTAĮT) teikiama pagalba.

Galima daryti prielaidą, kad šių partnerių teikiama pagalba yra vertinama labiausiai todėl, kad ji tiesiogiai padeda spręsti problemas, dėl kurių asmenys dažniausiai patenka į Centrą, pavyzdžiui, būsto neturėjimą, smurtą artimoje aplinkoje ar sudėtingą šeimų materialinę padėtį. Centro požiūriu, labiausiai paslaugų gavėjų vertinamos partnerystės padeda užtikrinti paslaugų tęstinumą, nes iškilusios problemos sprendžiamos bendradarbiaujant su socialiniais partneriais ir padedant paslaugų gavėjams gauti reikalingą pagalbą.

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

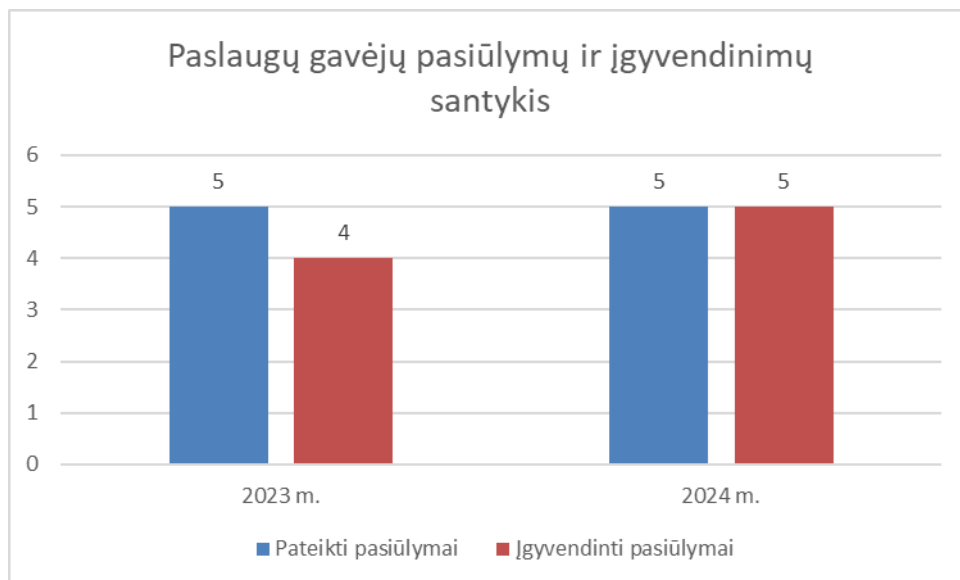
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

27 kriterijus.

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

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų 2023 m. pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui skaičius santykis su 2024 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 2023 m. pateikė 5 pasiūlymus, įgyvendinti buvo 4 iš jų. 2024 m. paslaugų gavėjai pateikė 5 pasiūlymus, kurie ir buvo įgyvendinti.

2024 m., 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.). Pakeistos 15 vnt. paslaugų gavėjų kambarių durys. 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. Atnaujinti 13 paslaugų gavėjų kambariuose šviesos jungikliai ir rozetės, pakeisti šviestuvai.

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

Palyginus 2023 m. ir 2024 m. atliktus darbus bei veiklas Centre, galima išskirti kelias aiškias tendencijas: Infrastruktūros atnaujinimo masto didėjimas, didesnis dėmesys bendroms erdvėms ir gyvenimo kokybei, lauko infrastruktūros gerinimo tęstinumas bei dėmesys paslaugų gavėjų gerovei ir užimtumui.

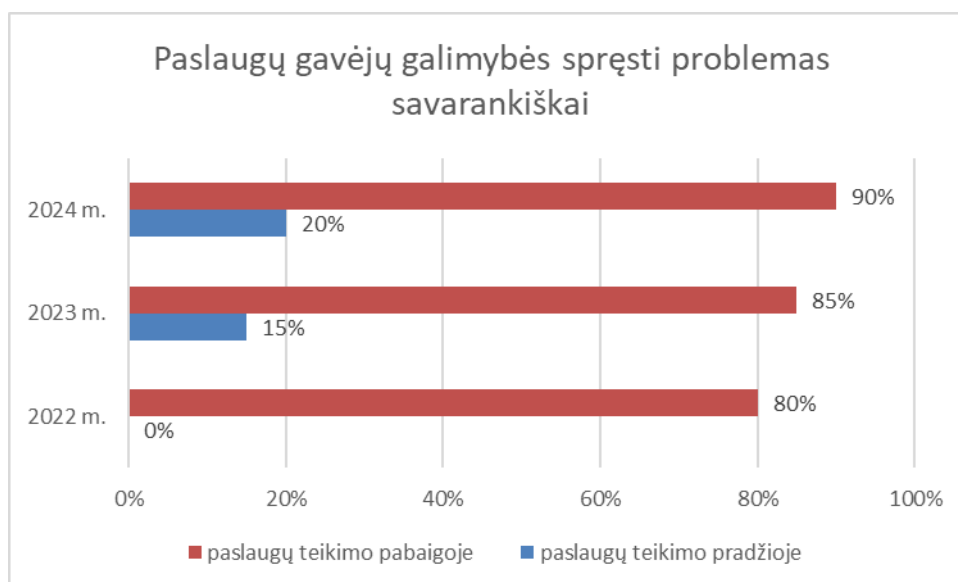
Apibendrinant, galima teigti, kad 2023 m. Centre daugiausia dėmesio buvo skiriama nedideliems patalpų atnaujinimo darbams ir paslaugų gavėjų užimtumui, o 2024 m. vyko žymiai platesnio masto infrastruktūros modernizavimas, kuris prisideda prie geresnių gyvenimo sąlygų, bendruomeniškumo stiprinimo ir paslaugų kokybės gerinimo.

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.

Iš pateiktos diagramos (6 pav.) matyti paslaugų gavėjų galimybių savarankiškai spręsti problemas pokytis paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje 2022–2024 m.

2022 m. paslaugų teikimo pradžioje nė vienas paslaugų gavėjas (0 %) neturėjo pakankamų gebėjimų savarankiškai spręsti savo problemų, tačiau paslaugų teikimo pabaigoje šis rodiklis pasiekė 80 %. Tai rodo reikšmingą teigiamą pokytį.

2023 m. paslaugų teikimo pradžioje savarankiškai spręsti problemas galėjo 15 % paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis skaičius padidėjo iki 85 %. Lyginant su 2022 m., matyti, kad paslaugų gavėjai jau pradžioje turėjo šiek tiek daugiau savarankiškumo.

2024 m. paslaugų teikimo pradžioje savarankiškai spręsti problemas galėjo 20 % paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis rodiklis išaugo iki 90 %, tai yra didžiausias rezultatas per analizuojamą laikotarpį.

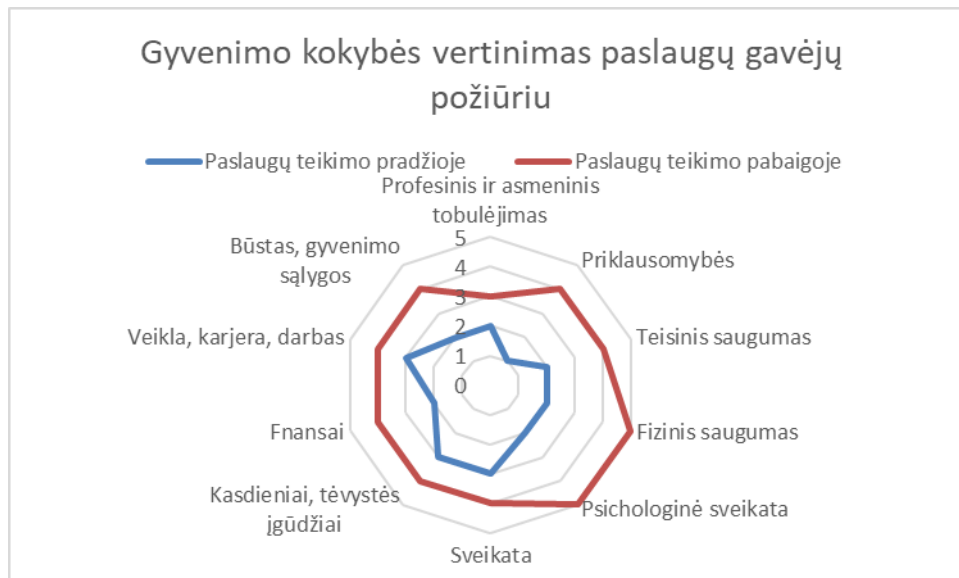
Apibendrinant galima teigti, kad kasmet didėja tiek paslaugų gavėjų savarankiškumas paslaugų teikimo pradžioje, tiek galutiniai rezultatai paslaugų teikimo pabaigoje. Tai rodo, kad Centro teikiamos paslaugos veiksmingai prisideda prie paslaugų gavėjų gebėjimo savarankiškai spręsti iškilusias problemas ir stiprina jų savarankiškumą.

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 2024 metus.
2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo savo gyvenimo kokybe paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje palyginimas procentine išraiška.



7 pav.

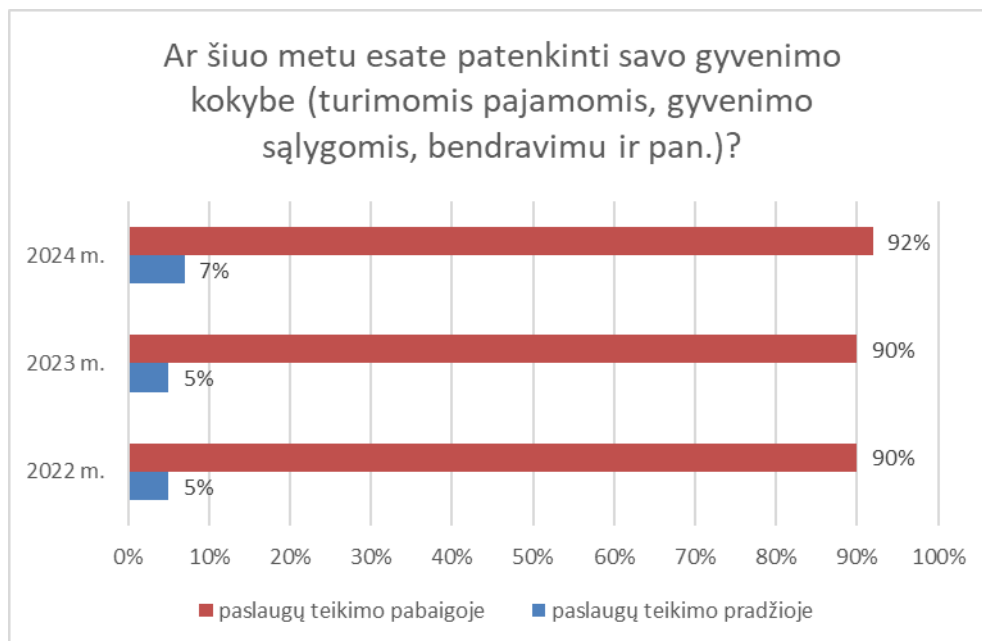
Centro paslaugų gavėjams pirmas gyvenimo kokybės vertinimas atliekamas pradėjus teikti jiems apgyvendinimo paslaugas. Yra pildomos šiam tikslui parengtos anketos. Pasibaigus paslaugų teikimui, atliekamas pakartotinis gyvenimo kokybės įvertinimas. Palyginus gautus rezultatus paslaugų teikimo pradžioje 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 paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas paslaugų teikimo pabaigoje yra aukštesnis visose vertintose srityse nei paslaugų teikimo pradžioje. Ryškiausias teigiamas pokytis pastebimas psichologinės sveikatos, fizinio saugumo, priklausomybių, finansų bei būsto ir gyvenimo sąlygų srityse.

Galimai tokie rezultatai susiję su tuo, kad dažniausios patekimo į Centrą priežastys yra būsto neturėjimas, sudėtinga finansinė situacija, smurtas artimoje aplinkoje, sveikatos bei priklausomybės problemos. Dėl šių veiksnių paslaugų gavėjai pradžioje dažniau žemiau vertina savo gyvenimo kokybę saugumo, sveikatos, finansinės padėties ir gyvenimo sąlygų srityse.

Galima daryti prielaidą, kad gavus kompleksinę pagalbą – išsprendus ar stabilizavus būsto situaciją, pagerėjus finansinei padėčiai, sprendžiant priklausomybės ar teisinės problemas, stiprinant tėvystės bei socialinius įgūdžius ir įsitraukus į darbo rinką – pagerėja ir bendras paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas įvairiose gyvenimo srityse.



8 pav.

Paslaugų gavėjų paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje buvo klausama, ar jie patenkinti savo gyvenimo kokybe (turimomis pajamomis, gyvenimo sąlygomis, bendravimu ir pan.).

Diagramos (pav. 8) duomenys rodo, kad visais analizuojamais laikotarpiais paslaugų gavėjų pasitenkinimas savo gyvenimo kokybe paslaugų teikimo pabaigoje yra gerokai aukštesnis nei paslaugų teikimo pradžioje. 2022 m. paslaugų teikimo pradžioje gyvenimo kokybe patenkinti buvo 5 proc. paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis rodiklis išaugo iki 90 proc. Panaši tendencija išliko ir 2023 m., kai paslaugų teikimo pradžioje patenkintų gyvenimo kokybe buvo 5 proc., o paslaugų teikimo pabaigoje – 90 proc. 2024 m. pradžioje gyvenimo kokybe patenkinti buvo 7 proc. paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis rodiklis padidėjo iki 92 proc.

Šie rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai, gavę Centro specialistų pagalbą, geriau vertina tiek bendrą savo gyvenimo kokybę, tiek svarbiausius jos aspektus, tokius kaip materialinė padėtis, gyvenimo sąlygos, tarpusavio santykiai ir bendravimas. Tai leidžia daryti išvadą, kad Centro teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų gebėjimo spręsti patiriamus sunkumus įvairiose gyvenimo srityse ir sudaro prielaidas gyvenimo kokybės gerėjimui.

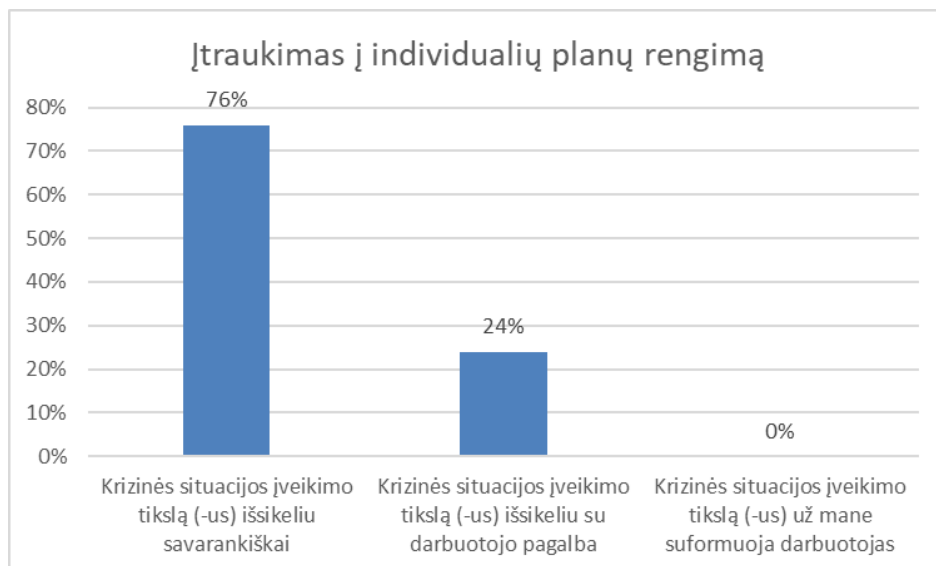
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

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 2025 m. sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų.

Diagrama (9 pav.) iliustruoja, kad 76 proc. atsakė, jog tikslus išsikelia savarankiškai, ir tik 24 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.

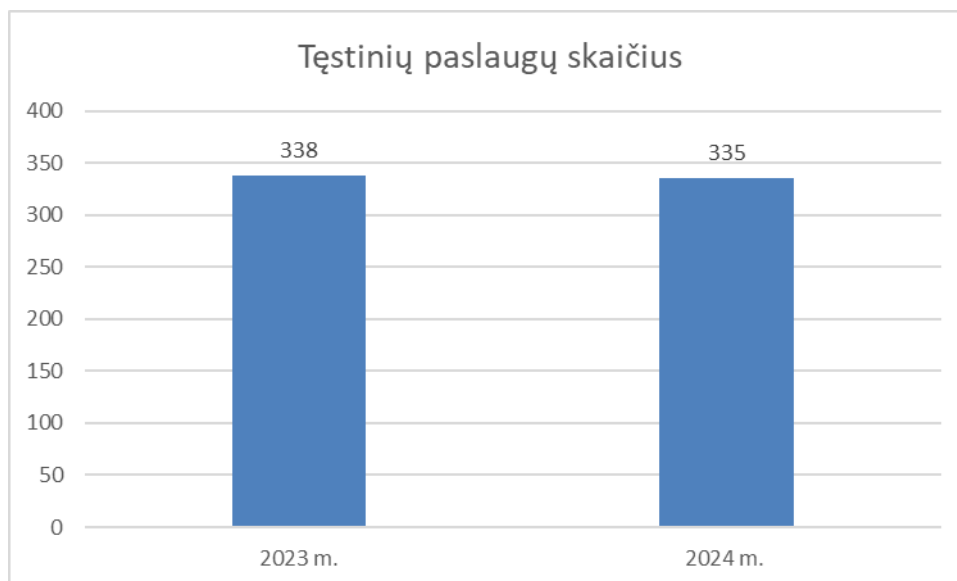
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

36 kriterijus.

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

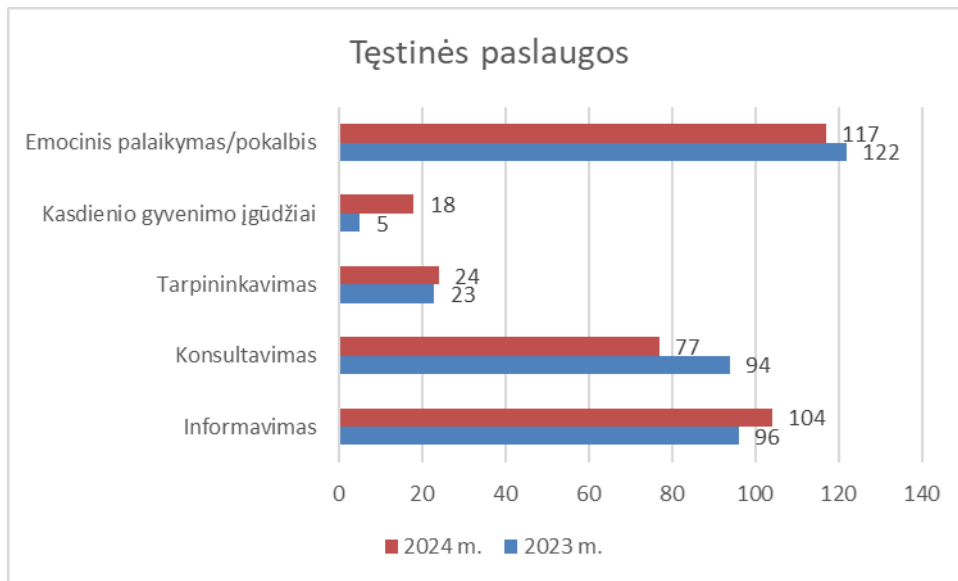
Rodikliai:

1. Pasibaigus paslaugų teikimui Centre, suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) 2024 m. skaičiaus santykis su suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) skaičiumi 2023 m.



10 pav.

Duomenys apie 2023 m. ir 2024 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš Centro teikiamų tęstinių paslaugų apskaitos registro. Diagrama (10 pav.) iliustruoja, kad, pasibaigus paslaugų teikimui Centre, 2023 metais pagalbos į Centro specialistus (informavimo/konsultavimo, tarpininkavimo ar materialinės pagalbos) buvo kreiptasi ir ji suteikta 338 kartus, o 2024 metais – 335 kartus.



11 pav.

Analizuojant duomenis (11 pav.) matyti, kad emocinio palaikymo/pokalbių paslaugos išlieka viena iš dažniausiai teikiamų paslaugų rūšių, tačiau 2024 m. jų apimtis nežymiai sumažėjo – nuo 122 atvejų 2023 m. iki 117 atvejų 2024 m. Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo paslaugų teikimas 2024 m. reikšmingai išaugo – nuo 5 iki 18 atvejų, kas rodo didėjančią dėmesį praktinių įgūdžių stiprinimui. Tarpininkavimo paslaugų apimtys išliko stabilios: 2023 m. fiksuoti 23 atvejai, o 2024 m. – 24 atvejai, todėl reikšmingų pokyčių šioje srityje nenustatyta. Konsultavimo paslaugų apimtis 2024 m. sumažėjo nuo 94 iki 77 atvejų, tuo tarpu informavimo paslaugų apimtys padidėjo nuo 96 atvejų 2023 m. iki 104 atvejų 2024 m., išlaikant šią paslaugą tarp dažniausiai teikiamų.

Apibendrinant, 2024 m. stebimas paslaugų persiskirstymas: didėja informavimo ir kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo paslaugų svarba, mažėja konsultavimo bei nežymiai – emocinio palaikymo paslaugų apimtys, o tarpininkavimo paslaugos išlieka stabilios. Tai rodo paslaugų teikimo prioritetų ir paslaugų gavėjų poreikių pokyčius.

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

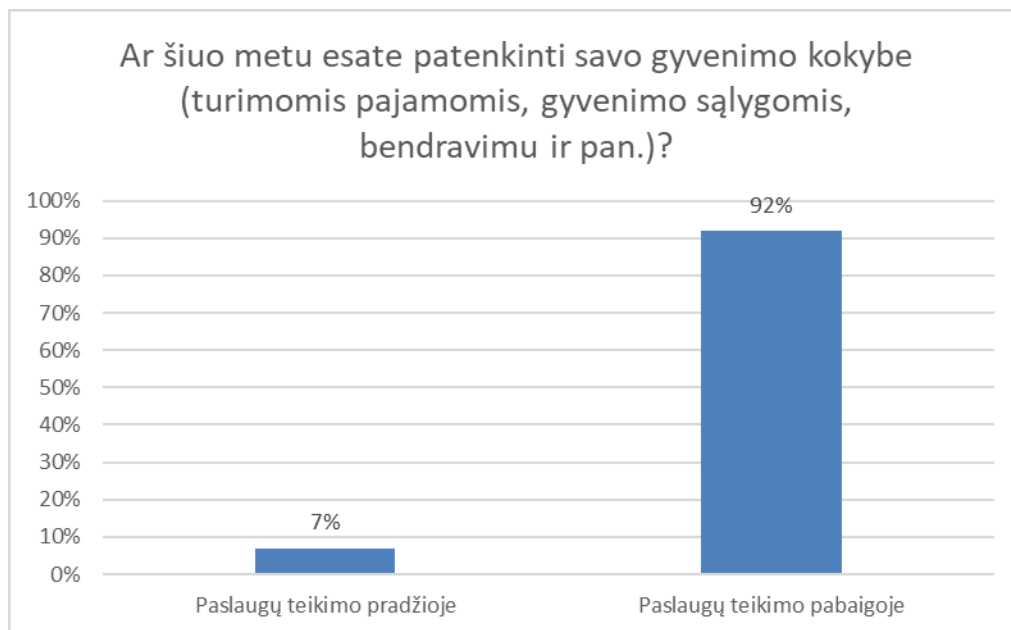
9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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 2024 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 92 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybę visiškai patenkinti.

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.

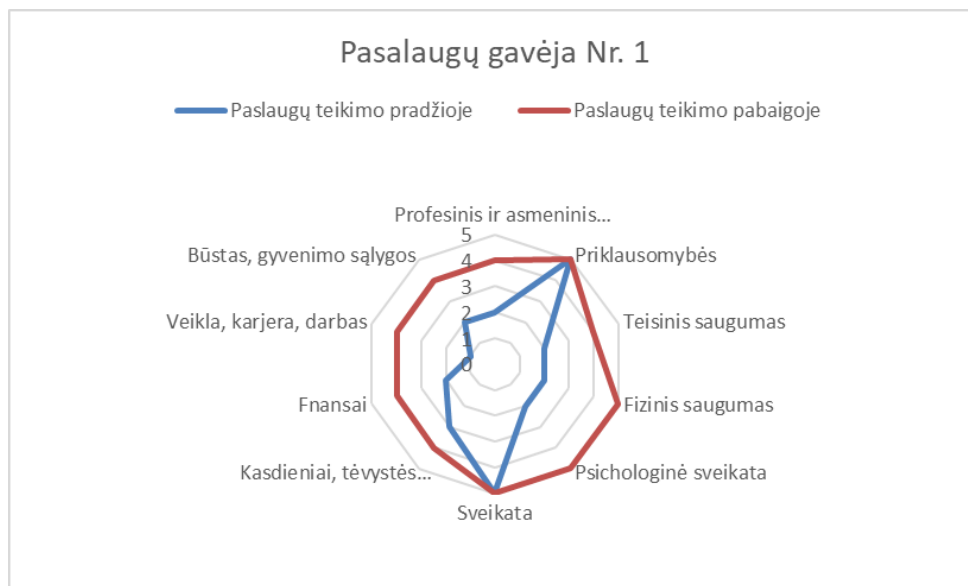
Paslaugų gavėjas Nr. 1. (13 pav.)

Moteris, 2 vaikų mama, amžius - 29 metai, patirianti fizinį ir emocinį smurtą nuo vaikų tėvo. Prieš kreipiantis pagalbos į Centrą, moteris nuomojosi 2 kambarių butą, naudodamasi daline būsto nuomos dalies kompensacija. Abu moters vaikai lanko ugdymo įstaigas, tačiau moteris nedirbo. Paslaugų teikimo laikotarpis – 7 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, moteris išsprendė teisinius klausimus, susijusius su patiriamu smurtu bei skyrybomis. Taip pat paslaugų gavėja stiprino savo turimas vaikų auklėjimo žinias, lankydama Centre organizuojamus bei vedamus Pozityvios tėvystės užsiėmimus.

Paslaugų teikimo pabaigoje daugelio 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, nes moteris su vaikais išvyko gyventi į mažesnį miestą, kur susirado darbą bei nebrangų būstą nuomai.



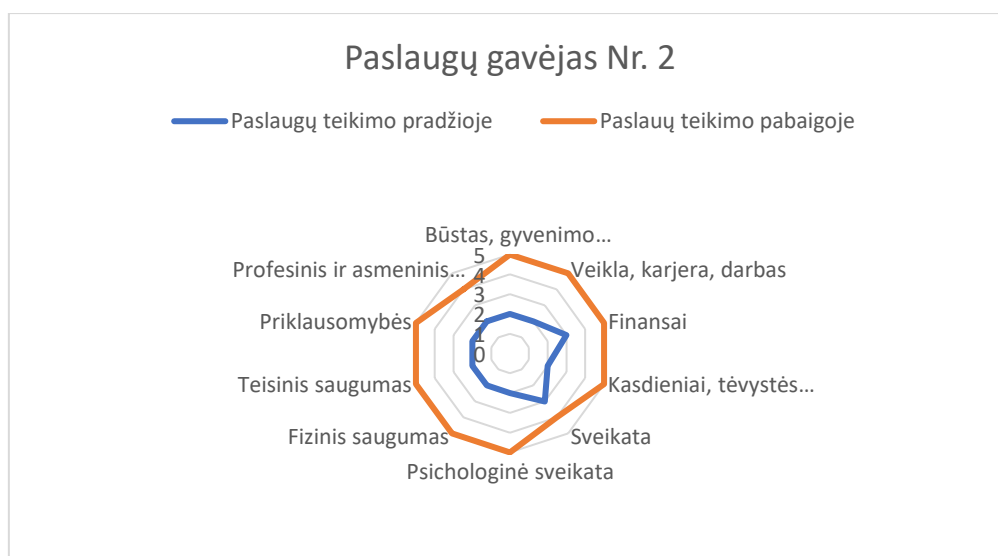
13 pav.

Paslaugų gavėjas Nr. 2. (14 pav.)

Moteris, 2 vaikų mama, amžius – 32 metai. Vyresniajam moters vaikui – 7 metai, jaunesniajam – 2 metai. Abu vaikai turėjo spec. poreikių, tačiau nei vienam nebuvo nustatytas neįgalumas. Moters vyras priklausomas nuo azartinių žaidimų bei naudojo fizinį smurtą prieš žmoną ir vaikus. Paslaugų teikimo laikotarpis – 6 mėnesiai.

Atėjimo į Centrą 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.

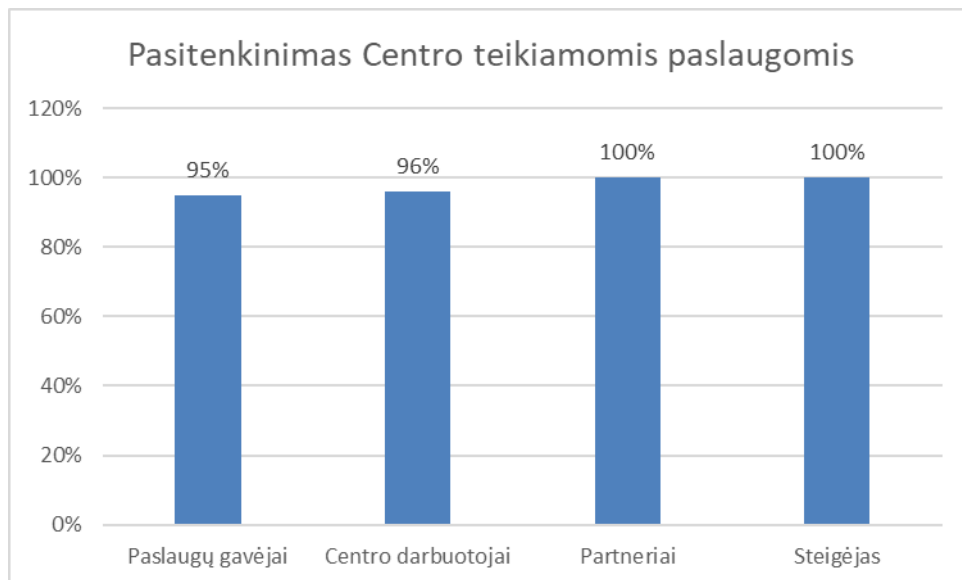
10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

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 2025 m. sausio-vasario mėnesiais. Atliktas teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tyrimas, kuriam naudotos standartizuotos anketos. Anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų, 20 darbuotojų, 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 panašiai, 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, kuriems yra teikiamos Centro paslaugos yra patenkinti Centro darbuotojų atliekamu darbu, skiriamu laiku jų problemoms išspręsti, įsitraukimu 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. Centro darbuotojai stengiasi išlaikyti pasitikėjimu ir pagarba grįstus santykius.

Klausiant pagal atskiras sritis, dauguma 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.

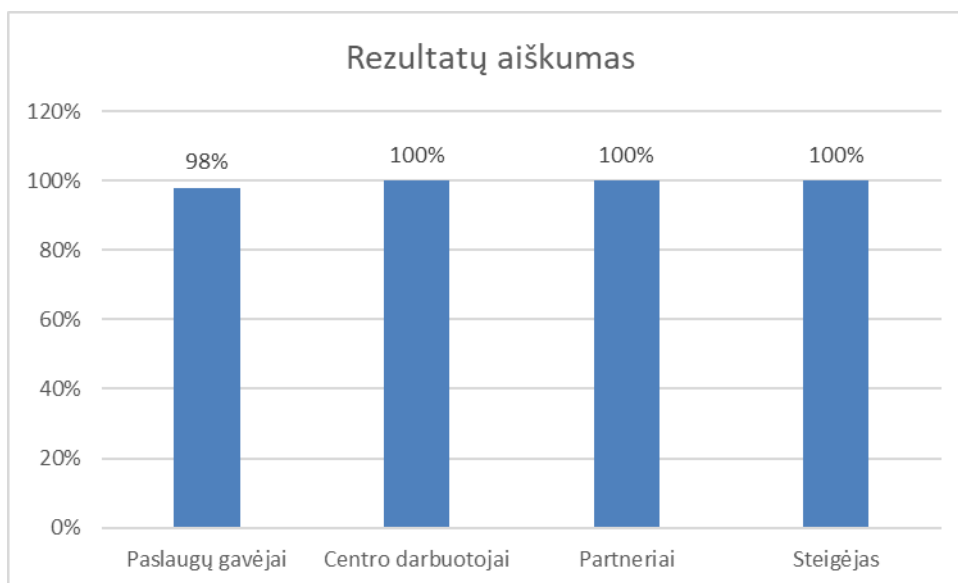
11. PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

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 2025 m. sausio-vasario mėnesiais. Anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų, 20 darbuotojų, 6 partneriai, 1 steigėjas.

Paslaugų gavėjų, darbuotojų, partnerių ir steigėjo buvo klausiama 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 Motinos ir vaiko namų „Caritas“ 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 – savitarkos ugdymo užsiėmimai Namuose gyvenantiems asmenims. Nuolatos vyksta individualūs maisto gaminimo 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. 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>	- 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. 2024 m. tęsiamas bendradarbiavimas su VšĮ „Savanoriai vaikams“.. „plėtra ir bendradarbiavimas“.	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 bendruomene (ekskursija arkikatedroje, susitikimas Namuose). Kviečiame ir buriame savanorius į papildomų paslaugų teikimą. Šių papildomų paslaugų poreikis yra nuolatinis, reikalaujantis lanksčiai ieškoti paslaugų pagal kiekvieno asmens/šeimos individualius poreikius. Bendruomenės telkimui ir palaikymui reikalingos atskiros laiko ir lėšų investicijos, tad

	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“.	Motinos ir vaiko namuose šiuo tikslu atskirai veikia savanorių koordinatorius.
<i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i>	- abi įstaigos organizuoja įvairias bendruomenines veiklas, turi nemažai rėmėjų, pasitelkia į pagalbą savanorius.	
Personalas	Vilniaus miesto krizių centro darbuotojų mokymų planas sudaromas atsižvelgiant į darbuotojų norimų kompetencijų tobulinimą. Planas peržiūrimas mažiausiai kartą per metus. Pagrindiniai 2024 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. 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 įžvalgas. Centre vyksta neformalus darbuotojų susitikimai/išvykos, profesinės šventės, gimtadienių paminėjimai. Vilniaus miesto krizių centras turi patvirtintą darbuotojų motyvavimo tvarkos aprašą. Jame aiškiai nurodyti motyvacijos būdai ir priemonės. 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.	Motinos ir vaiko namų darbuotojų mokymų planas sudaromas ir peržiūrimas metinių pokalbių su vadovu metu, išskiriama dominuojanti tema, kuri domina patį darbuotoją, tobulinamasi tikslingai (2023m. 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. Darbuotojai atlieka savo darbus sekant kasmet atnaujinamomis pareiginėmis instrukcijomis. Darbuotojai nuolat rengia intervizijas, komandinio darbo aptarimus tiek padalinio viduje, tiek tarp skirtingų Caritas struktūrinių padalinių. 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 kelione 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. Kasmet nuo 2022m. Namai organizuoja partnerių apklausas bei susitikimus ieškodami efektyvesnių darbo metodų ir pristatydami naujoves. Namai nuolat ieško įvairių 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.

<i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i>	- personalo veiklos organizavimas vyksta, taikant panašius darbo metodus.	
Orientacija į asmenį	2024 m. socialinės priežiūros – intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos, suteiktos 155 asmenų. Laikino apnakvindinimo paslaugos suteiktos 123 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 2024 m. suteikė 160 konsultacijų 51 asmeniui; psichologas, psichologas-psichoterapeutas, priklausomybės konsultantas suteikė 377 konsultacijas 148 asmenims. 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.	2024 m. socialinės priežiūros – intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos, suteiktos 77 asmeniui, (45 vaikams ir 32 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.
<i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i>	- orientacijos į asmenį procesas vyksta taikant panašius darbo metodus - tikslinga dalintis gerąja patirtimi	
Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas	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. Organizuojami centro lėšomis apmokami darbuotojų privalomi pirmosios pagalbos ir higienos įgūdžių mokymai. Darbuotojai aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Organizuojami civilinės saugos ir gaisrinės saugos mokymai.	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.
<i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i>	- sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas vyksta taikant panašius darbo metodus;	
Asmens higienos paslaugų organizavimas	Paslaugų gavėjui suteikiamas gyvenamasis plotas – kambarys – su pagrindiniais baldais (lova, spinta, stalų, spintelė, kėdė), minkštu inventoriu (pagalvė, antklodė, paklodė, pagalvės ir antklodės užvalkalais, lovatiesė, rankšluosčiai) bei šalia gyvenamojo kambario įrengta asmeninės higienos patalpa.	Paslaugų gavėjoms su vaikais suteikiamas gyvenamasis plotas – kambarys – su pagrindiniais baldais (lova, spinta, stalų, spintelė, kėdė), minkštu inventoriu (pagalvė, antklodė, paklodė, pagalvės ir antklodės užvalkalais, lovatiesė, rankšluosčiai) bei šalia gyvenamųjų kambarių įrengtomis asmeninės higienos

	Paslaugų gavėjui suteikiama galimybė naudotis įrengta bendro naudojimo virtuve (virtuvės baldų komplektu, šaldytuvu, mikrobangų krosnele, elektriniu virduliu, elektrine virykle ir orkaite). 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. Pagal poreikį, asmens higienos įgūdžiai yra ugdomi individualiai.	patalpomis (12 kambarių naudojami 4 asmens higienos patalpomis) Paslaugų gavėjams su vaikais suteikiama galimybė naudotis įrengtomis 2 bendro naudojimo virtuvėmis (virtuvės baldų komplektu, šaldytuvu, mikrobangų krosnele, elektriniu virduliu, elektrine virykle ir orkaite). 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. Pagal poreikį, asmens higienos įgūdžiai yra ugdomi individualiai.
<i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i>	- asmens higienos paslaugų organizavimas vyksta taikant panašius darbo metodus. - dalijantis gerąja patirtimi, Carito specialistai pristatė skalbimo organizavimo tvarką, kurią pradėta taikyti ir Centre.	