

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS Miesto KRIZIŲ CENTRO 2025 METŲ VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA

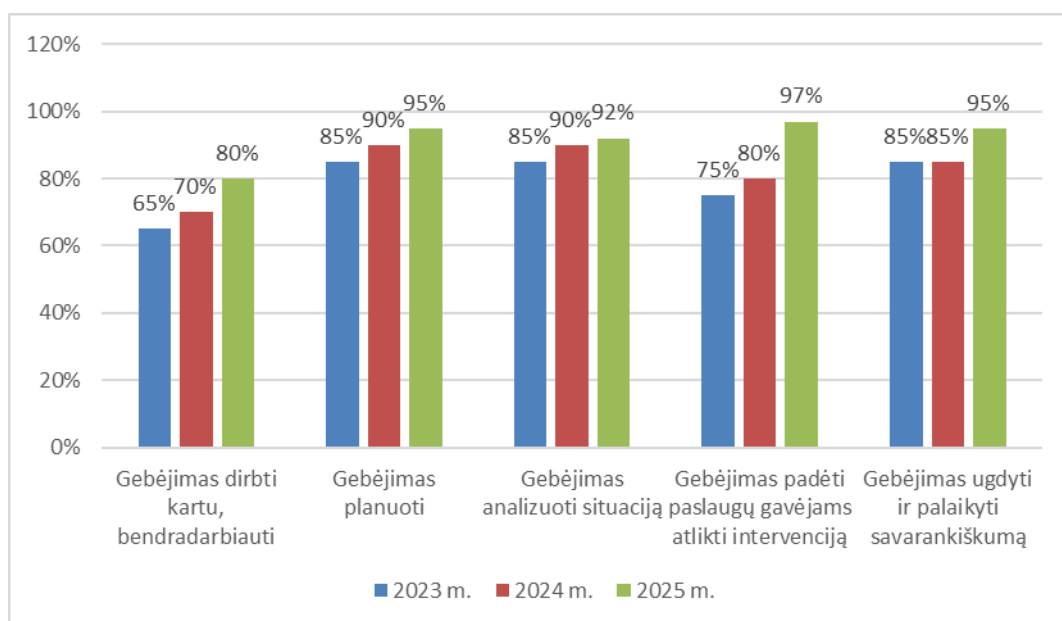
1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniniame darbe rezultatai.
3. Partnerystės teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
5. Paslaugų 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.

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2025 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 2026 metų kovo mėnesį. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 21 darbuotojas.

Diagramoje (1 pav.) pateikiamas darbuotojų kompetencijų pritaikymo darbe palyginimas 2023–2025 m. laikotarpiu. Aiškiai matyti nuosekli augimo tendencija visose vertinamose srityse.

Kompetencija „Gebėjimas dirbti kartu, bendradarbiauti“ kasmet gerėjo – nuo 65 % 2023 m. iki 70 % 2024 m. ir 80 % 2025 m., rodydama stabilų komandinio darbo stiprėjimą. „Gebėjimas planuoti“ visais metais išliko aukštas ir dar augo – nuo 85 % 2023 m. iki 90 % 2024 m. ir 95 % 2025 m.

Panaši augimo tendencija stebima ir „Gebėjimo analizuoti situaciją“ srityje: rodikliai didėjo nuo 85 % 2023 m. iki 90 % 2024 m. ir 92 % 2025 m. Didžiausias pokytis matomas kompetencijoje „Gebėjimas padėti paslaugų gavėjams atlikti intervenciją“ – nuo 75 % 2023 m. iki 80 % 2024 m. ir net 97 % 2025 m., kas rodo itin reikšmingą praktinių gebėjimų stiprėjimą.

Kompetencija „Gebėjimas ugdyti ir palaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumą“ 2023–2024 m. išliko stabili (85 %), tačiau 2025 m. reikšmingai išaugo iki 95 %.

Apibendrinant galima teigti, kad 2023–2025 m. laikotarpiu visos kompetencijos nuosekliai gerėjo, o 2025 m. pasiekti aukščiausi rodikliai. Ypač išsiskiria intervencijų taikymo ir savarankiškumo ugdymo sritys, kuriose fiksuotas didžiausias progresas.

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

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

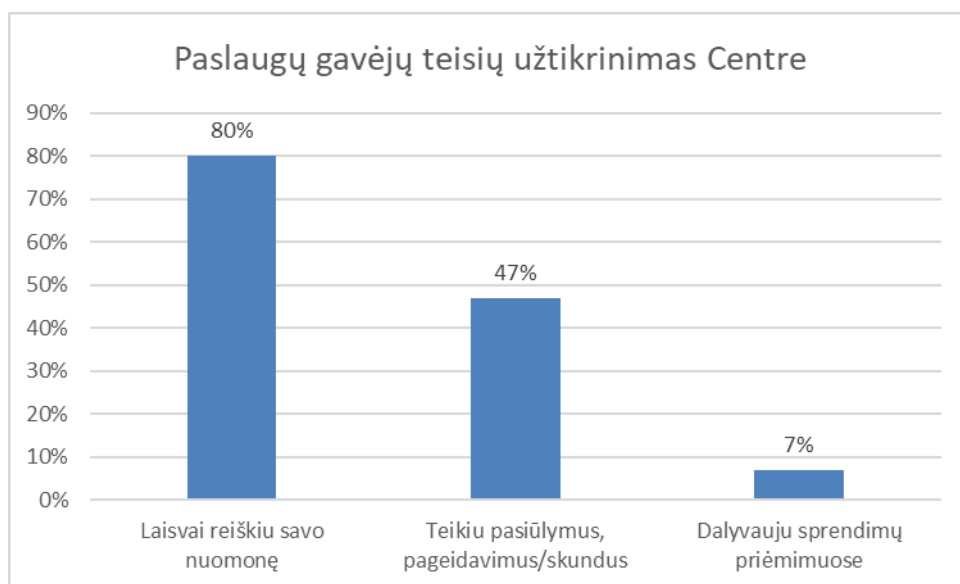
16 kriterijus.

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, kokiomis savo, kaip paslaugų gavėjo, teisėmis jie naudojasi, procentinė išraiška.

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

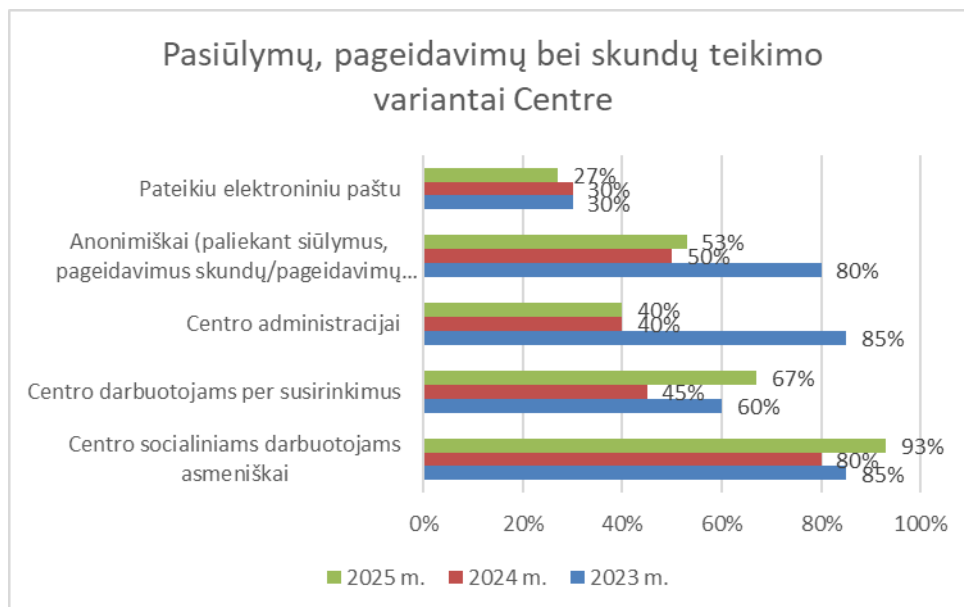


2 pav.

Centro paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe vertinimas apklausos būdu vyko 2026 m. kovo mėnesį. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 15 paslaugų gavėjų.

Paslaugų gavėjų buvo klausama, kokiomis savo, kaip paslaugų gavėjo, teisėmis jie naudojasi Centre.

Diagramoje (2 pav.) matome, kad dauguma paslaugų gavėjų (80 %) nurodo, jog jie naudojasi teise laisvai reikšti savo nuomonę, bei teikia pasiūlymus, pageidavimus ir skundus (47 %). Tik 7% atsakiusių pažymėjo, jog dalyvauja sprendimų priėmimuose.



3 pav.

Paslaugų gavėjai buvo klausiami, kaip ir kam gali pateikti savo pasiūlymus, pageidavimus bei skundus. 2023 m. dauguma jų juos teiktų Centro administracijai (85 %) arba asmeniškai socialiniams darbuotojams (75 %). Mažiau paslaugų gavėjų rinktųsi pasiūlymų teikimą per susirinkimus (60 %) ar anonimiškai (50 %). Elektroniniu paštu pasiūlymus ar skundus pateiktų apie 30 % respondentų.

Palyginus 2023–2025 m. apklausų rezultatus, matyti tendencija: mažėja autoritetais grindžiamų pasirinkimų svarba (administracijai ar asmeniškai socialiniams darbuotojams), o didėja bendruomeninių susitikimų ir elektroninių priemonių naudojimas. Per trejus metus 1,5 karto sumažėjo paslaugų gavėjų, norinčių teikti pasiūlymus anonimiškai.

Šie duomenys rodo augantį pasitikėjimą Centro bendruomene ir didesnę paslaugų gavėjų įsitraukimą gerinant teikiamų paslaugų kokybę bei aplinką.

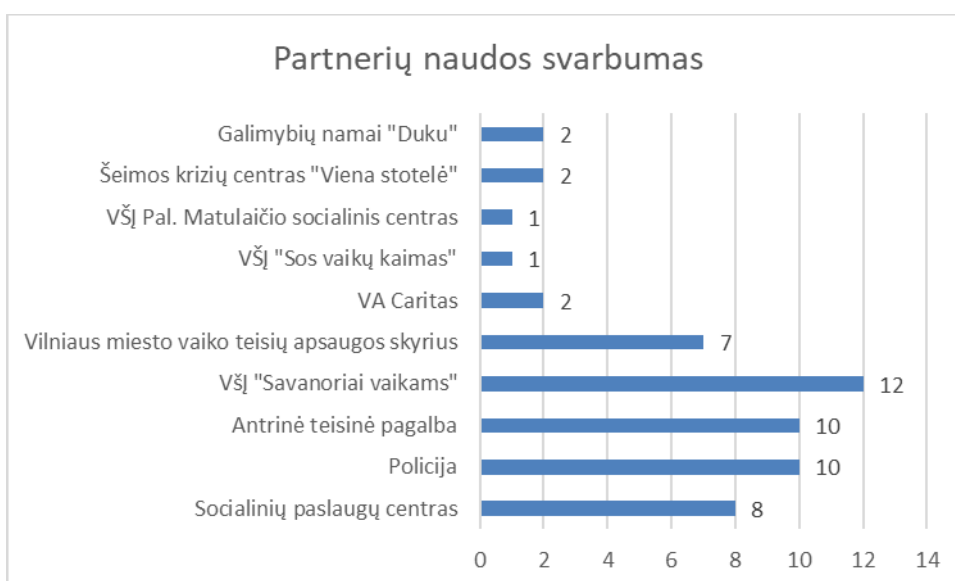
3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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.



Centro partnerysčių teikiamos naudos vertinimas apklausos būdu vyko 2026 m. kovo mėnesį. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 15 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 variantus). Remiantis diagramos (4 pav.) duomenimis, svarbiausia laikoma VŠĮ „Savanoriai vaikams“ teikiama pagalba (12 pasirinkimų). Taip pat labai reikšminga yra antrinė teisinė pagalba ir policijos pagalba (po 10 pasirinkimų), bei Socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos (8 pasirinkimai). Mažiau, tačiau vis dar reikšminga, respondentai vertina Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyriaus pagalbą (7 pasirinkimai). Kiti partneriai – VA Caritas, Šeimos krizių centras „Viena stotelė“ bei Galimybių namai „Duku“ – surinko po 2 pasirinkimus, o VŠĮ Pal. Matulaičio socialinis centras ir VŠĮ „SOS vaikų kaimas“ – po 1 pasirinkimą.

Galima daryti prielaidą, kad labiausiai vertinami tie partneriai, kurių teikiama pagalba yra tiesioginė ir orientuota į kasdinių problemų sprendimą – teisinę apsaugą, saugumą, socialinę pagalbą ar kompleksinę pagalbą šeimai. Centro požiūriu, šios partnerystės yra itin svarbios, nes leidžia užtikrinti nuoseklų ir efektyvų paslaugų teikimą, bendradarbiaujant sprendžiant paslaugų gavėjų problemas ir stiprinant jų gyvenimo kokybę.

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

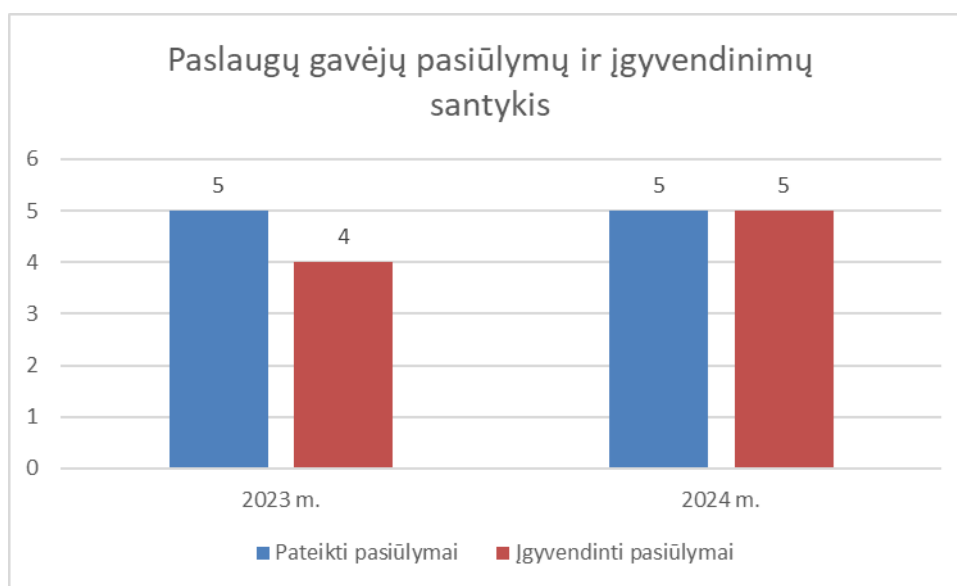
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

27 kriterijus.

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

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų 2024 m. pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui skaičiaus santykis su 2025 m. pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiumi.



Centro paslaugų gavėjų teikiami pasiūlymai registruojami ir saugomi susirinkimų protokoluose.

Diagrama (5 pav.) iliustruoja, kad paslaugų gavėjai 2024 m. ir 2025 m. pateikė po 5 pasiūlymus, kurie ir buvo įgyvendinti. Gyventojai teikė pasiūlymus, susijusius su buities gerinimu, kambarių tvarkos palaikymu, bendrųjų erdvių priežiūra, vidaus taisyklių laikymusi bei jų tobulinimu.

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. Paramos teikėjo paramą sudarė baldai (atnaujinti baldai 21 kambaryje, baldai 2 aukšto ir 3 aukšto bendrose 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.).

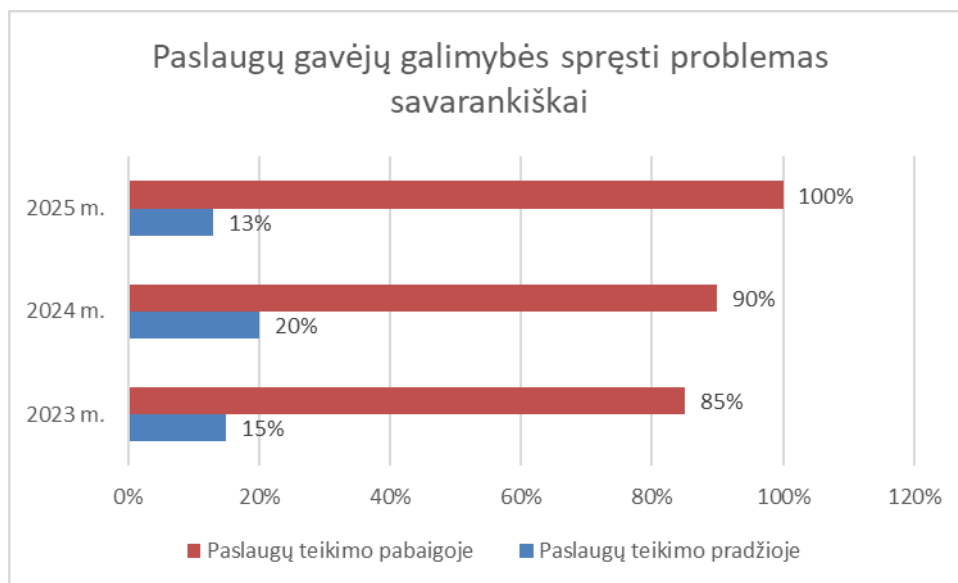
Apibendrinant galima teigti, kad gyventojų įsitraukimas teikiant pasiūlymus ir išorinių partnerių parama prisidėjo prie aktyvaus gyvenimo kokybės gerėjimo bei patogesnės, jaukesnės aplinkos kūrimo.

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 2023–2025 m.

2023 m. paslaugų teikimo pradžioje savarankiškai spręsti problemas galėjo 15 % paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis skaičius padidėjo iki 85 %.

2024 m. paslaugų teikimo pradžioje savarankiškai spręsti problemas galėjo 20 % paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis rodiklis išaugo iki 90 %. Lyginant su 2023 m., matyti, kad paslaugų gavėjai jau pradžioje turėjo šiek tiek daugiau savarankiškumo.

2025 m. paslaugų teikimo pradžioje savarankiškai spręsti problemas galėjo 13 % paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis rodiklis išaugo iki 100 %, 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 2025 metus.
2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo savo gyvenimo kokybe paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje palyginimas procentine išraiška.



7 pav.

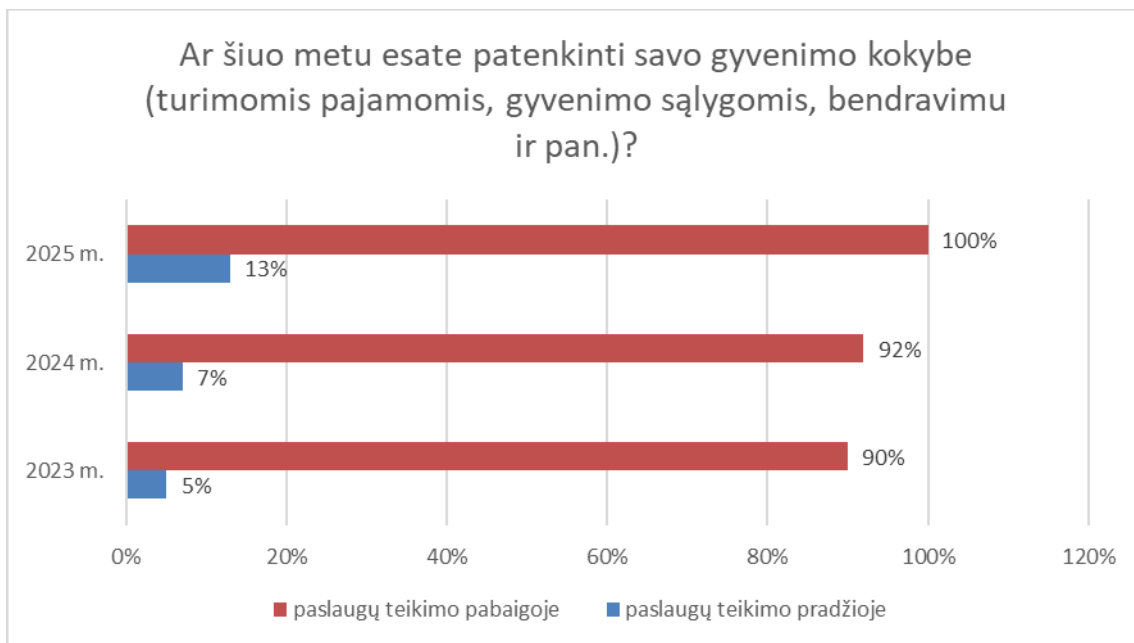
Centro paslaugų gavėjams pirmas gyvenimo kokybės vertinimas atliekamas pradėjus teikti jiems apgyvendinimo paslaugas. Yra pildomos šiam tikslui parengtos anketos. Pasibaigus paslaugų teikimui, atliekamas pakartotinis gyvenimo kokybės įvertinimas. Palyginus gautus rezultatus paslaugų teikimo pradžioje 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 (7 pav.) rodo, kad paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas paslaugų teikimo pabaigoje yra aukštesnis visose analizuotose srityse, palyginti su vertinimu paslaugų teikimo pradžioje. Didžiausi teigiami pokyčiai fiksuojami psichologinės sveikatos, fizinio saugumo, priklausomybių, finansų bei būsto ir gyvenimo sąlygų srityse.

Tokius rezultatus galima sieti su tuo, kad į Centrą dažniausiai kreipiamasi dėl sudėtingų gyvenimo aplinkybių – būsto stokos, finansinių sunkumų, patirto smurto, sveikatos ar priklausomybių problemų. Dėl šių priežasčių paslaugų gavėjai pradžioje linkę prasčiau vertinti savo situaciją saugumo, sveikatos, finansų ir gyvenimo sąlygų srityse.

Tikėtina, kad gavus kompleksinę pagalbą – stabilizavus būsto situaciją, pagerinus finansinę padėtį, sprendžiant priklausomybių ir teisinės problemas, stiprinant socialinius bei tėvystės įgūdžius ir įsitraukiant į darbo rinką – gerėja ir bendras gyvenimo kokybės vertinimas visose nagrinėtose srityse.



8 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 (8 pav.) matyti paslaugų gavėjų galimybių savarankiškai spręsti problemas pokytis paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje 2023–2025 m.

2023 m. paslaugų teikimo pradžioje savarankiškai spręsti problemas galėjo 5 % paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis skaičius padidėjo iki 90 %.

2024 m. paslaugų teikimo pradžioje savarankiškai spręsti problemas galėjo 7 % paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis rodiklis išaugo iki 92 %. Lyginant su 2023 m., matyti, kad paslaugų gavėjai jau pradžioje turėjo šiek tiek daugiau savarankiškumo.

2025 m. paslaugų teikimo pradžioje savarankiškai spręsti problemas galėjo 13 % paslaugų gavėjų, o paslaugų teikimo pabaigoje šis rodiklis išaugo iki 100 %. Tai yra didžiausias rezultatas per analizuojamą laikotarpį.

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.

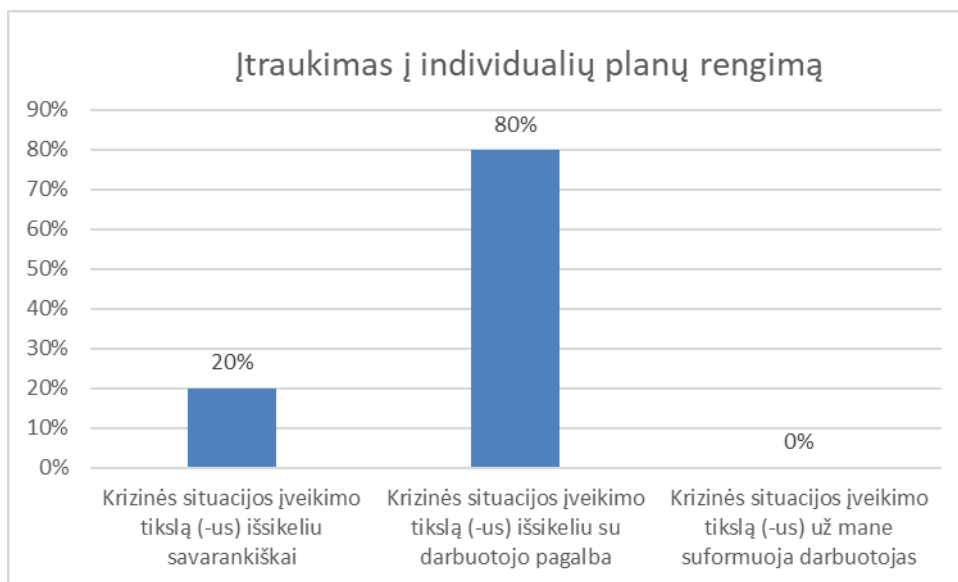
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

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 2026 m. kovo mėnesį. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 15 paslaugų gavėjų.

Diagrama (9 pav.) iliustruoja, kad tik 20 % atsakė, jog tikslus išsikelia savarankiškai, ir net 80 % atsakiusių teigia, jog tikslus išsikelia su darbuotojo pagalba.

Tai leidžia daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai yra aktyviai įtraukiami į planavimo procesą, tačiau jiems vis dar svarbi specialistų pagalba įsivertinant situaciją ir išsikeliant aiškius, pasiekiamus tikslus. Tokie rezultatai taip pat rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų geba reflektuoti savo poreikius, tačiau bendradarbiavimas su darbuotoju išlieka reikšminga sėkmingo pokyčio dalimi.

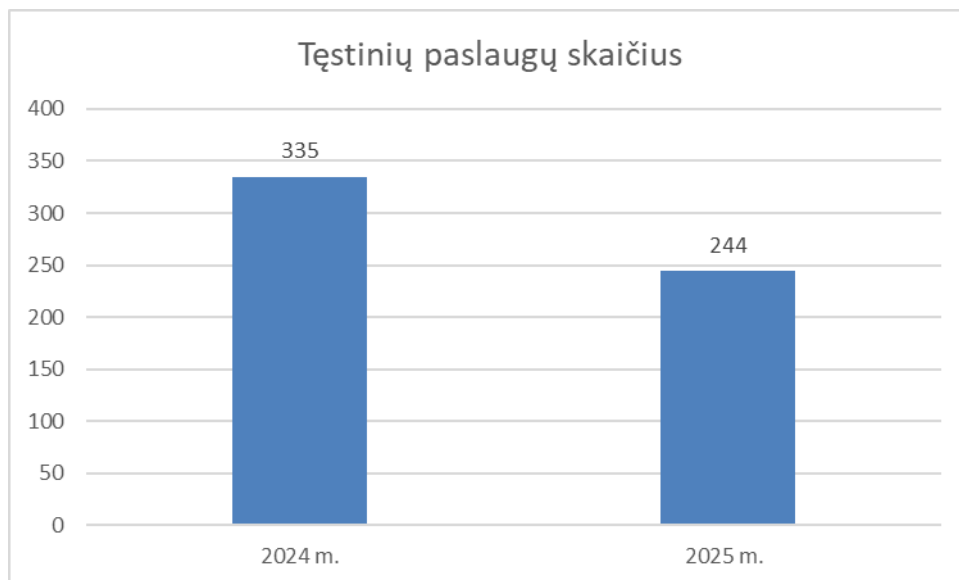
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

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.

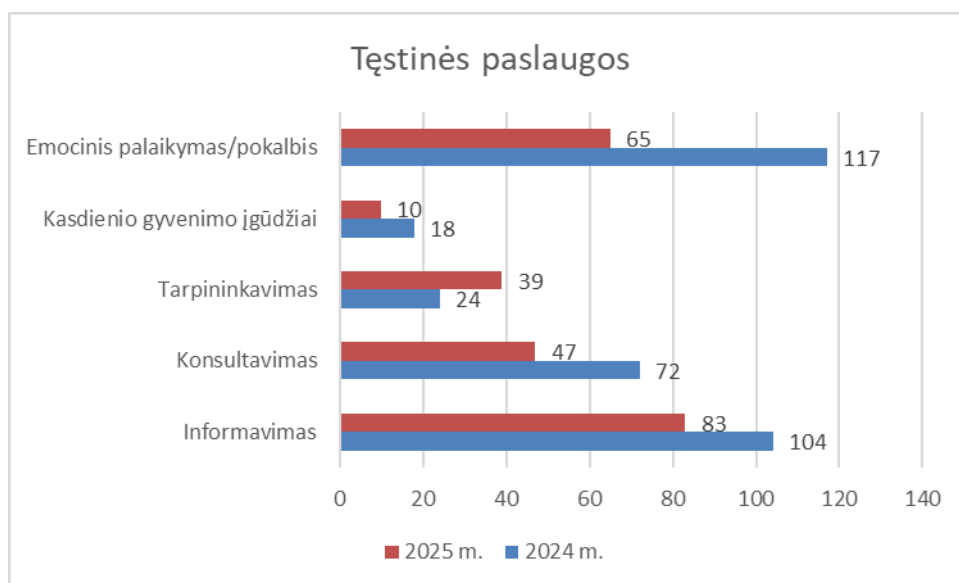
Rodikliai:

1. Pasibaigus paslaugų teikimui Centre, suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) 2025 m. skaičiaus santykis su suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) skaičiumi 2024 m.



10 pav.

Duomenys apie 2024 m. ir 2025 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš Centro teikiamų tęstinių paslaugų apskaitos registro. Diagrama (10 pav.) iliustruoja, kad, pasibaigus paslaugų teikimui Centre, 2024 metais pagalbos į Centro specialistus (informavimo/konsultavimo, tarpininkavimo ar materialinės pagalbos) buvo kreiptasi ir ji suteikta 335 kartus, o 2025 metais – 244 kartus.



11 pav.

Analizuojant duomenis (11 pav.) matyti, kad emocinio palaikymo/pokalbių paslaugos išlieka viena iš dažniausiai teikiamų paslaugų rūšių, tačiau 2025 m. jų apimtis reikšmingai sumažėjo – nuo 117 atvejų 2024 m. iki 65 atvejų 2025 m.

Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo paslaugų teikimas 2025 m. sumažėjo – nuo 18 iki 10 atvejų, kas rodo mažėjantį šių paslaugų poreikį.

Tarpininkavimo paslaugų apimtys, priešingai, išaugo: 2024 m. fiksuoti 24 atvejai, o 2025 m. – jau 39 atvejai, todėl šioje srityje matomas ryškus augimas.

Konsultavimo paslaugų apimtis 2025 m. sumažėjo nuo 72 iki 47 atvejų, o informavimo paslaugų apimtys taip pat mažėjo – nuo 104 atvejų 2024 m. iki 83 atvejų 2025 m., nors ši paslauga išlieka viena iš dažniausiai teikiamų.

Apibendrinant, 2025 m. stebimas bendras daugumos paslaugų apimčių mažėjimas, išskyrus tarpininkavimo paslaugas, kurių reikšmė didėja. Mažėja emocinio palaikymo, konsultavimo,

informavimo bei kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo paslaugų apimtys, o tai gali rodyti tiek paslaugų gavėjų poreikių, tiek paslaugų teikimo prioritetų pokyčius.

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

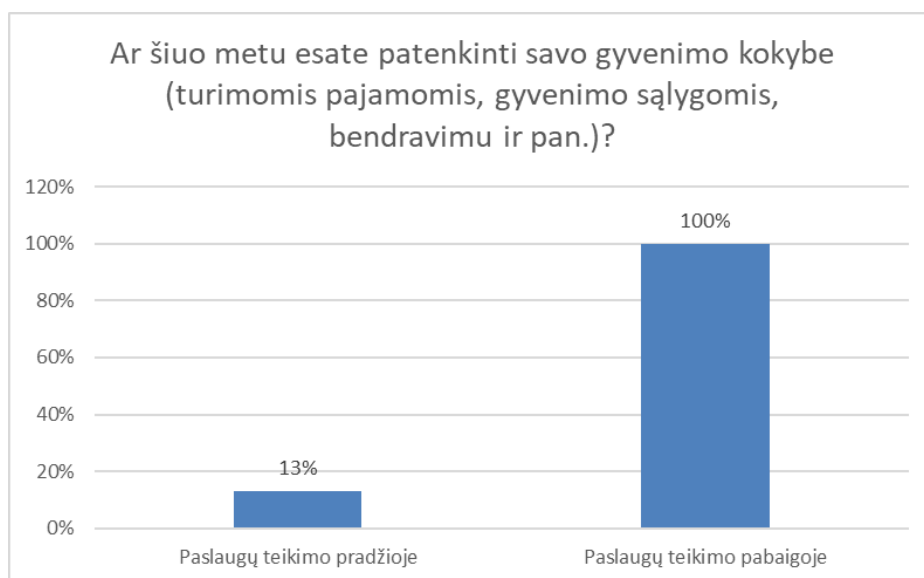
9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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 2025 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 100 % atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybe 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 - 46 metai, patirianti fizinį ir emocinį smurtą nuo sugyventinio. Moteris atvykusi iš Ukrainos dėl karo veiksmų, vaikų tėvas miręs. Prieš kreipiantis pagalbos į Centrą,

moteris nuomojosi 2 kambarių butą. Abu moters vaikai lanko ugdymo įstaigas, moteris dirba. Paslaugų teikimo laikotarpis – 11 mėnesių.

Atėjimo į Centrą momentu beveik visas vertinamas gyvenimo kokybės sritis, išskyrus sveikatos, priklausomybės bei tėvystės įgūdžių sritis, ji įvertino ne aukščiau nei 2-3 balai.

Paslaugų teikimo laikotarpiu moteris, tarpininkaujant Centro specialistams, išsprendė teisinius klausimus, susijusius su patiriamu smurtu. Taip pat paslaugų gavėja stiprino savo turimas vaikų auklėjimo žinias, lankydama Centre organizuojamus bei vedamus Pozityvios tėvystės užsiėmimus. Stiprinant moters savivertę, jai pavyko gauti geriau apmokamą, jos turimą kvalifikaciją atitinkantį darbą.

Paslaugų teikimo pabaigoje daugelio sričių vertinimas pakilo iki 4-5 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 išsinuomojo būstą su daline būsto dalies kompensacija.



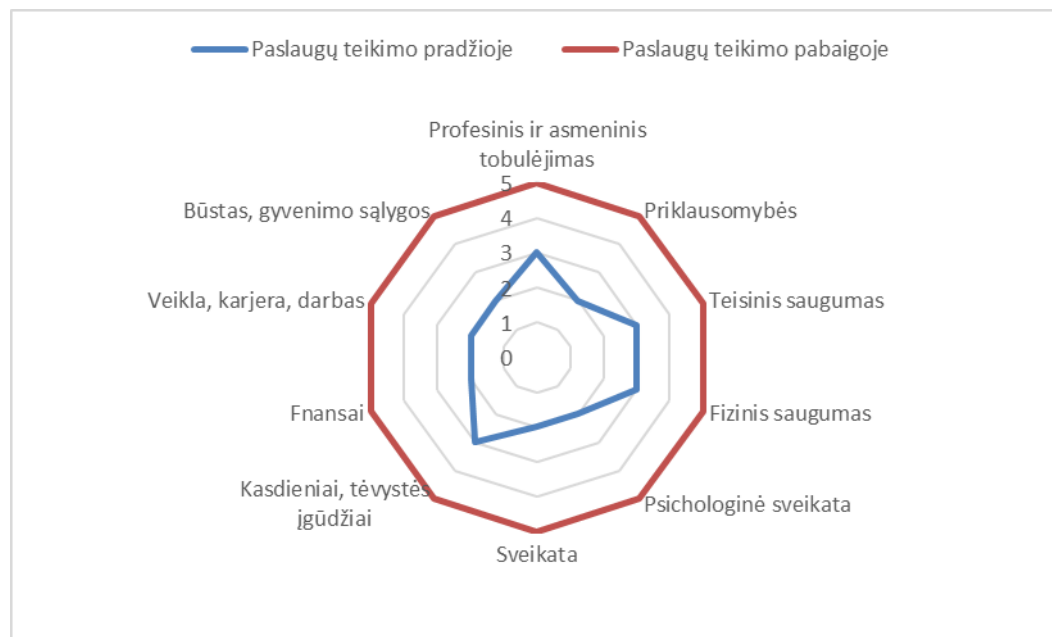
13 pav.

Paslaugų gavėjas Nr. 2. (14 pav.)

Moteris, 14 metų sūnaus mama, amžius – 32 metai. Moters vyras priklausomas nuo alkoholinių bei psichotropinių medžiagų, taip pat naudojo fizinį smurtą prieš žmoną ir sūnų. Paslaugų teikimo laikotarpis – 8 mėnesiai.

Atėjimo į Centrą momentu beveik visas vertinamas gyvenimo kokybės sritis ji įvertino ne aukščiau nei 2-3 balai.

Paslaugų teikimo laikotarpiu moteris, padedama Centro specialistams, 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 5 balų, nes moteris įsidarbino ir išsilaikė darbo rinkoje daugiau nei pusę metų.



14 pav.

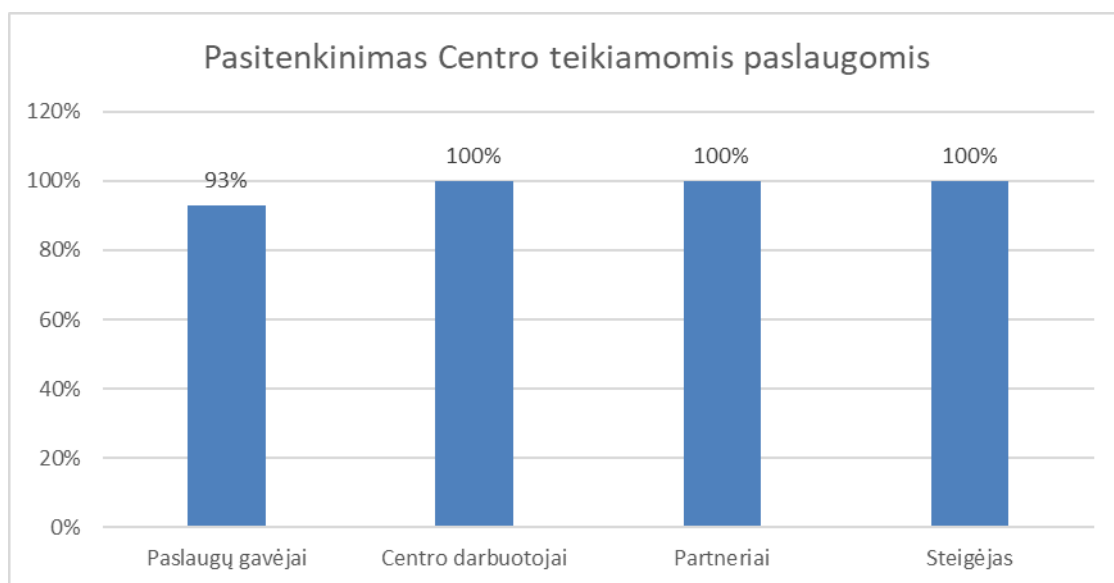
10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

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 2026 m. kovo mėnesį. Atliktas teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tyrimas, kuriam naudotos standartizuotos anketos. Anketas užpildė 15 paslaugų gavėjų, 21 darbuotojas, 33 partneriai, 1 steigėjas.

Centro partneriai: Socialinių paslaugų centras, Vyriausias policijos komisariatas, Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyrius, VŠĮ „Savanoriai vaikams“, VA Motinos ir vaiko namai

„Caritas“, VšĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“, VšĮ Pal. J. Matulaičio socialinis centras, Šeimos krizių centras „Viena stotelė“ bei Galimybių namai „Duku“. 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%) Centro teikiamomis paslaugomis. Paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų atsakymai pasiskirstė panašiai, nepatenkintų Centro teikiamomis paslaugomis nėra.

Klausiant pagal atskiras sritis, daugiau nei 90 % 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.

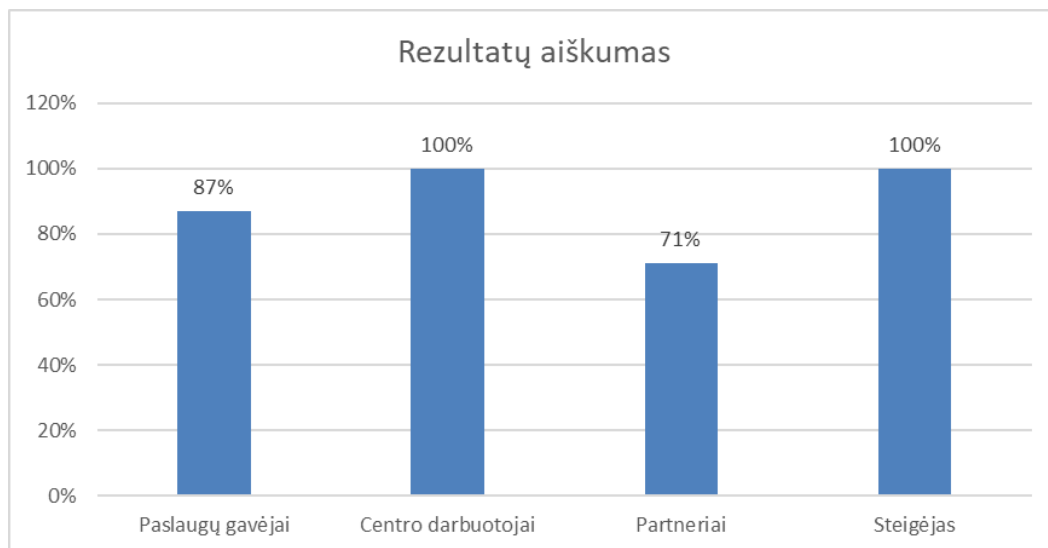
11. PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

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 2026 m. kovo mėnesį. Anketas užpildė 15 paslaugų gavėjų, 21 darbuotojas, 33 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. 87% paslaugų gavėjams ir tik 71 % 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 ir BĮ Vilniaus miesto „Vilko pėdos“ namų paslaugų teikimo metodų palyginimas.

Paslaugų teikimas	Vilniaus miesto krizių centras	Vilniaus „Vilko pėdos“ namai
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.	„Vilko pėdos“ namų paslaugų gavėjams socialiniai darbuotojai organizavo kalendorinių švenčių minėjimus. Buvo vedami kūrybiniai ir saviugdų užsiėmimai. Tęsimas projektas „Tvari gamyba“ Iš antrinių žaliavų naudojant įvairius puošybos elementus buvo gaminamos žvakidės, iš perdirbto popieriaus gaminami atvirukai. Paslaugų gavėjų pagaminti rankdarbiai tapo padėkos dovanomis. Vyko aplinkos gražinimo akcija (gėlių sodinimas ir jų priežiūra). Siekiant sudaryti sąlygas paslaugų gavėjams turiningai praleisti laiką, buvo įkurta vietinė biblioteka, kur parūpinta daug įvairaus žanro knygų.

<i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i>	- užimtumo organizavimas lyginamose įstaigose vyksta panašiai	
Bendruomeninė veikla	Centre teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo) poreikis yra didelis: 2023 m. – 2260, 2024 m. – 2280, 2025 m. – 2300. Bendrųjų socialinių paslaugų metu suteikiama reikiama informacija, analizuojamos asmens (šeimos) problemos, ieškoma veiksmingų jų sprendimo būdų. 2025 m. tęsiamas bendradarbiavimą su VšĮ „Savanoriai vaikams“. 2025 m. Krizių centras dalyvavo Vilniaus miesto savivaldybės prevencijos ir pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims 2022-2025 metų programos kūrimo/įgyvendinimo procese. 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.	„Vilko pėdos“ namų darbuotojai ir paslaugų gavėjai įsitraukia į bendruomeninius renginius, susirinkimus, viešas akcijas: gamtos švarinimas bendradarbiaujant su Vilkpėdės seniūnija, apleistų kapinių tvarkymas; švietėjiškos prevencinės paskaitos; akcija kartu su policija „Būk matomas kelyje“; „Apsaugok mane“ saugus eismas prie mokyklų esančiose perėjose; savanoriška veikla gyvūnų prieglaudoje. Toliau tęsiama; išvykos į muziejus, parodas, pažintines ekskursijas. Paslaugų gavėjai noriai įsitraukė į suolų gamybos dirbtuves, į aplinkos gražinimo akcijas.
<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 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. 2026 m. sausio mėnesį buvo atlikti 2025 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 neformalūs darbuotojų susitikimai/išvykos, profesinės šventės, gimtadienių paminėjimai. Vilniaus miesto krizių centras turi patvirtintą darbuotojų motyvavimo tvarkos aprašą. Jame aiškiai nurodyti motyvacijos būdai ir priemonės.	Personalo kvalifikacija atitinka Socialinių paslaugų įstatymo keliamus reikalavimus. Personalo kvalifikacija tobulinama pagal planą, įvertinus darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį. Metų eigoje darbuotojai teikia siūlymus dėl veiklų vykdymo ir pageidaujamų mokymų. Kasmet atliekamas darbuotojų veiklos užduočių vertinimas (planas), nusimatomos naujos užduotys, siektini rezultatai. Įstaigoje organizuojamos darbuotojų intervizijos, mokymai. Vyksta darbuotojų neformalios išvykos, profesinės šventės. Taip pat vyko supervizijos.

	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.	
<i>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai</i>	- personalo veiklos organizavimas vyksta, taikant panašius darbo metodus.	
Orientacija į asmenį	2025 m. socialinės priežiūros – intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos, suteiktos 137 asmenų. Laikino apnakvindinimo paslaugos suteiktos 125 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 (didelių išsiskolinimų), dėl laikinosios priežiūros skyrimo ar kitų priežasčių. Centro teisinio švietimo specialistas 2025 m. suteikė 81 konsultaciją 28 asmeniui; psichologas, psichologas-psichoterapeutas, priklausomybės konsultantas suteikė 307 konsultacijas 114 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.	„Vilko pėdos“ namuose teikiamos bendrosios socialinės ir socialinės priežiūros socialinę atskirtį patiriantiems asmenims paslaugos: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, transporto organizavimo, socialinės-kultūrinės, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas, laikino apgyvendinimo ir apnakvindinimo, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo. Individualiai su socialinių paslaugų gavėjais sudaromi darbo planai, keliama tikslai, uždaviniai, kurių pagalba siejami pokyčiai. Didelis dėmesys skiriamas paslaugų gavėjų poreikiams. Planai reguliariai peržiūrimi, esant poreikiui koreguojami.
<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.	Vykdomas nuolatinis tikrinimas dėl AIDS/ŽIV, TBC ir hepatito, įpareigojant paslaugų gavėjus periodiškai pristatyti sveikatos pažymą iš atitinkamų medicinos specialistų. Vykdomi prevenciniai užsiėmimai sveikatos priežiūros klausimais. Paslaugų gavėjai gali naudotis skalbimo mašinomis. Vykdomas ir periodinis darbuotojų sveikatos tikrinimas medicinos įstaigose. Darbuotojai aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Organizuojami civilinės saugos ir gaisrinės saugos mokymai.

<i>Lyginimosi išvados tobulinimo veiksmai</i> ir	- 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 inventoriumi (pagalvė, antklodė, paklodė, pagalvės ir antklodės užvalkalais, lovatiesė, rankšluosčiai) bei šalia gyvenamojo kambario įrengta asmeninės higienos patalpa. Paslaugų gavėjui suteikiama galimybė naudotis įrengta bendro naudojimo virtuve (virtuvės baldų komplektu, šaldytuvu, mikrobangų krosnele, elektriniu virduliu, elektrine virykle ir orkaitė). 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.	Nuolat vykdoma patalpų sanitarinės higienos būklės kontrolė. Organizuojama paslaugų gavėjų higienos kontrolė: vėdinamos patalpos, tvarka kambariuose ir bendro naudojimo patalpose. Pagal poreikį, asmens higienos įgūdžiai yra ugdomi individualiai. Keičiama patalynė, naudojamos skalbimo mašinos. Įrengta drabužinė (labdara drabužiais).
<i>Lyginimosi išvados tobulinimo veiksmai</i> ir	- asmens higienos paslaugų organizavimas vyksta taikant panašius darbo metodus.	