**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2020 METŲ VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA**

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

TVIRTINU

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Direktorė

Kristina Ankėnaitė-Balčiūnienė

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2020 METŲ VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA**

1. **DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI 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 2020 metų gruodžio mėnesį. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Iš gautų rezultatų (1 pav.) matyti, kad daugiausiai darbuotojai praktikoje taiko mokymų metu įgytus gebėjimus bendradarbiauti bei dirbti kartu (59%), gebėjimus ugdyti bei palaikyti savarankiškumą (48%) ir gebėjimus analizuoti situaciją (43%). Keli darbuotojai (9%) pasirinko variantą „kita“, pažymėdami, kad praktikoje taiko mokymų metu įgytą gebėjimą klausyti bei išgirsti ir gebėjimą dirbti bei teikti pagalbą destruktyvias problemas turinčias paslaugų gavėjų grupes.

Planuojami tolimesni veiksmai: siekiant darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo proceso efektyvumo didinimo, tikslinga į 2021 metų mokymosi planą įtraukti mokymus, stiprinančius gebėjimus planuoti bei padėti paslaugų gavėjams atlikti intervenciją.

1. **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 2020 m. gruodžio mėnesį. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip jie mano, kokios Jų teisės Centre yra užtikrinamos. Diagrama iliustruoja (2 pav.), jog dauguma (68 %) paslaugų gavėj7 Centre jaučiasi lygūs. Daugelis (61 %) paslaugų gavėjų nurodė, kad jie gali laisvai reikšti nuomonę apie teikiamas paslaugas, kad jie yra įtraukiami į paslaugų teikimą, jie žino, kad jų asmens duomenys yra konfidencialūs, bei jie žino skundų teikimo tvarką.

3 pav.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip ir kam jie gali pateikti savo pasiūlymus, pageidavimus bei skundus. Iš diagramos (3 pav.) galime matyti, kad dauguma paslaugų gavėjų (apie 50 %) pasiūlymus, pageidavimus bei skundus teiktų Centro socialiniams darbuotojams asmeniškai, arba pasinaudotų visai įmanomais būdais: per susirinkimus (13%), Centro administracijai (30%), anonimiškai galėtų pateikti (26%), arba elektroniniu paštu (22 %).

Planuojami tolimesni veiksmai: 2021 m. svarbu išanalizuoti, kaip paslaugų gavėjai pasinaudojo konkrečiomis jų teisėmis.

1. **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 2020 m. gruodžio mėnesį. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 2 paslaugų gavėjai.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kurių Centro partnerių teikiama pagalba jiems yra svarbiausia (galima buvo pasirinkti kelis partnerius) ir labiausiai įtakojanti jų gyvenimo kokybės gerėjimą. Iš pateiktos diagramos matyti (4 pav.), kad, paslaugų gavėjų nuomone, svarbiausia jiems yra Maito banko teikiama parama (20). Paslaugų gavėjai svarbia pagalba laiko ir Socialinės paramos centro (12), policijos (11) bei Vilniaus miesto vaikų teisių apsaugos skyriaus (VVTAĮT) (14) teikiamą pagalbą. Galima daryti prielaidą, jog šių Centro partnerių pagalba paslaugų gavėjams yra svarbiausia todėl, kad padeda spręsti iškilusias problemas, dažniausiai lemiančias ir patekimą į Centrą: būsto neturėjimas, smurtas artimoje aplinkoje, ir sunki šeimų materialinė padėtis. Žvelgiant iš Centro perspektyvos, labiausiai paslaugų gavėjų vertinamos partnerystės padeda užtikrinti ir paslaugų tęstinumą, kai iškilę sunkumai sprendžiami tarpininkaujant ir padedant gauti reikiamą socialinių partnerių teikiamą pagalbą.

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

1. **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 įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą būdai.

5 pav.

Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą apklausa 2020 m. gruodžio mėnesį. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip jie yra įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą. Diagrama iliustruoja (5 pav.), kad 91% paslaugų gavėjų teikia pasiūlymus bei pageidavimus. 13 % paslaugų gavėjų pasirinko variantą „kita“, žymėdami, kad prie paslaugų planavimo, teikimo bei vertinimo prisideda pildydami anketas, dalyvaudami anoniminėse apklausose bei bendruomeninėje veikloje.

Planuojami gerinimo veiksmai: siekiant paslaugų gavėjus dar labiau įtraukti į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus, planuojama 2021 m. išanalizuoti, kokius konkrečiai pasiūlymus pateikė paslaugų gavėjai.

1. **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.

7pav.

Centro paslaugų gavėjų galimybė savarankiškai spręsti turimas problemas vertinama individualiai paslaugų teikimo pradžioje ir paslaugų teikimo pabaigoje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Vertinimas vyko antrą kartą.

Pirmoje diagramoje (6 pav.) matyti, kad paslaugų teikimo pradžioje 80 proc. paslaugų gavėjų pasirinko atsakymo variantą „iš dalies“, o 20 proc. – „ne“. Sekanti diagrama (7 pav.) iliustruoja, kad 80 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gebėjimą savarankiškai spręsti problemas vertino teigiamai. Tik 20 proc. paslaugų gavėjų nežino, ar po paslaugų teikimo gali savarankiškai spęsti turimas problemas. Galima daryti prielaidą, kad po paslaugų teikimo Centro gyventojai jaučiasi labiau savimi pasitikintys ir galintys savarankiškai spręsti turimas problemas. Pasiektas rezultatas rodo, kad Centro taikomi metodai ir priemonės dėl paslaugų gavėjų įgalinimo pasirinkti ir taikomi efektyviai.

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

**6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI**

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

Rodikliai.

1. Teigiamas paslaugų gavėjo pokytis bent vienoje vertinamoje gyvenimo kokybės srityje.

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

8 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 trijose srityse: 1) aplinka: materiali, socialinė-psichologinė; 2) saugumas ir sveikata; 3) saviraiška ir tobulėjimas. Diagrama iliustruoja (8 pav.), kad didžiausias teigiamas pokytis matomas aplinkos bei saugumo ir sveikatos srityse. Galimai taip yra dėl to, kad dažniausios patekimo į Centrą priežastys yra susijusios su būsto neturėjimu, sunkia materialine bei finansine padėtimi, smurtu artimoje aplinkoje bei sveikatos ir priklausomybės problemomis. Šios problemos lemia žemą gyvenimo kokybės vertinimą aplinkos, saugumo, sveikatos srityse. Galima daryti prielaidą, kad išsprendus būsto problemą, pagerėjus finansinei padėčiai, išsprendus teisines problemas, priklausomybės problemas, įsidarbinus, pagerėja paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės vertinimas.

9 pav.

Paslaugų gavėjų paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje buvo klausiama, ar jie patenkinti savo gyvenimo kokybe. Diagramoje matyti (9 pav.), kad 60 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybe visiškai patenkinti ir 20 proc. patenkinti iš dalies.

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

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

**7.** **PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI**

35 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

Rodiklis.

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

10 pav.

Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą apklausa vyko 2020 m. gruodžio mėnesį. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Vertinimas vyko antrą kartą.

Diagrama (10 pav.) iliustruoja, kad 78% paslaugų gavėjų pildo individualius planus su darbuotojų pagalba, ir tik 22% pildo savarankiškai.

Planuojami gerinimo veiksmai: rezultato matavimą planuojama atlikti peržiūrint individualius planus ir įvertinant, kiek paslaugų gavėjo nuomonė, siūlymai buvo įtraukti ir atsispindi individualiame plane.

**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) 2020 m. skaičiaus santykis su suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) skaičiumi 2019 m.

2. Pasibaigus paslaugų teikimui Centre, suteiktos gyvai tęstinės pagalbos (paslaugų) 2020 m. skaičiaus santykis su suteiktos nuotoliniu būdu tęstinės pagalbos (paslaugų) skaičiumi 2020 m.

11 pav.

Duomenys apie 2019 m. ir 2020 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš Centro teikiamų tęstinių paslaugų apskaitos registro. Diagrama (11 pav.) iliustruoja, kad, pasibaigus paslaugų teikimui Centre, 2019 metais pagalbos į Centro specialistus (informavimo/konsultavimo, tarpininkavimo ar materialinės pagalbos) buvo kreiptasi ir ji suteikta 167 kartus, o 2020 metais – tik 86 kartus. Galimai besikreipiančiųjų skaičiai sumažėjo dėl šalyje paskelbto karantino dėl COVID-19 pandemijos ir paslaugos buvo teikiamos tik nuotoliniu būdu (telefonu, el. paštu, internetinių platformų pagalba).

12 pav.

Iš diagramos matyti (12 pav.), kad suteiktų paslaugų gyvai ir suteiktų paslaugų nuotoliniu būdu skirtumas labai nežymus, galima daryti prielaida, kad dėl šalyje paskelbtos pandemijos, žmonės išmoko naudotis nuotolinio ryšio priemonėmis, kad sėkmingai gautų socialines paslaugas.

Planuojami gerinimo veiksmai: atsižvelgiant į valstybės lygio paskelbtą ekstremalią situaciją, Centro darbuotojų susirinkimo metu aptarti galimybes teikti tęstines paslaugas ir kitais būdais, pavyzdžiui, nuotoliniu būdu, naudojant įvairiais internetines platformas.

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

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

3. Teigiamas paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės pokytis vertinamose gyvenimo kokybės srityse.

13 pav.

14 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. Vertinimas vyko pirmą kartą.

Pirmoje diagramoje (13 pav.) matyti, kad paslaugų teikimo pradžioje 80 proc. paslaugų gavėjų pasirinko atsakymo variantą „iš dalies“, o 20 proc. – „ne“. Sekanti diagrama (14 pav.) iliustruoja, kad 80 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gebėjimą savarankiškai spręsti problemas vertino teigiamai. Tik 20 proc. paslaugų gavėjų nežino, ar po paslaugų teikimo gali savarankiškai spęsti turimas problemas. Galima daryti prielaidą, kad po paslaugų teikimo Centro gyventojai jaučiasi labiau savimi pasitikintys ir galintys savarankiškai spręsti turimas problemas, kas rodo teikiamų paslaugų naudą.

15 pav.

Paslaugų gavėjai, pildydami gyvenimo kokybės klausimyną, vertina savo gyvenimo kokybę trijose srityse: 1) aplinka: materiali, socialinė-psichologinė; 2) saugumas ir sveikata; 3) saviraiška ir tobulėjimas. Diagrama iliustruoja, kad didžiausias teigiamas pokytis matomas aplinkos bei saugumo ir sveikatos srityse. Galimai taip yra dėl to, kad dažniausios patekimo į Centrą priežastys yra susijusios su būsto neturėjimu, su sunkia materialine bei finansine padėtimi, su smurtu artimoje aplinkoje, su sveikatos ir priklausomybės problemomis. Šios problemos lemia žemą gyvenimo kokybės vertinimą. Galima daryti prielaidą, kad išsprendus būsto problemą, pagerėjus finansinei padėčiai, išsprendus teisines problemas, priklausomybės problemas, įsidarbinus, pagerėja paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės vertinimas.

16 pav.

Paslaugų gavėjų paslaugų teikimo pradžioje ir paslaugų teikimo pabaigoje buvo klausiama, ar jie patenkinti savo gyvenimo kokybe. Diagramoje matyti, kad 60 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybe visiškai patenkinti ir 20 proc. patenkinti iš dalies.

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 pildo paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje, esant poreikiui, ar apsikeitus aplinkybėms, ir anksčiau.

Paslaugų gavėjas Nr. 1. (17 pav.)

Moteris, amžius - 38 metų, turinti neįgalumą, patirianti fizinį bei finansinį smurtą nuo patėvio. Paslaugų teikimo laikotarpis – 6 mėnesiai. Atėjimo į Centrą momentu visas vertinamas gyvenimo kokybės sritis ji įvertino nuliais. Paslaugų teikimo pabaigoje aplinkos (materiali, socialinė-psichologinė) vertinimas keitėsi nuo 0 iki 2. Galimai tai lėmė stabilesnė nei iki tol jos finansinė padėtis, reguliarios Centro socialinių darbuotojų, teisinio švietimo specialisto ir psichologo konsultacijos. Saugumo ir sveikatos srities vertinimas taip pat keitėsi nuo 0 iki 2. Manytina, jog toks vertinimas buvo po reguliaraus jai skirtų vaistų naudojimo, po skatinimų lankytis pas medikus bei rūpintis savo sveikata. Saviraiškos ir tobulėjimo sritis keitėsi nuo 0 iki 2, kadangi paslaugų gavėja buvo skatinama dalyvauti Centro grupinėse ir bendruomeninėse veiklose.

17 pav.

Paslaugų gavėjas Nr.2. (18 pav.)

Moteris, 5 vaikų mama, amžius – 45 metai. Vyresniajam moters vaikui – 8 metai, jaunesniajam – 1 metai. Trys vaikai turėjo spec. poreikių, tačiau nei vienam nebuvo nustatytas neįgalumas. Moters vyras priklausomas nuo alkoholinių gėrimų bei naudojo fizinį smurtą prieš žmoną ir vaikus. Paslaugų teikimo laikotarpis – 6 mėnesiai. Atėjimo į Centrą momentu bendras moters vertinimas gyvenimo kokybės vertinimo srityse siekė 3 balus. 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 aplinkos (materiali, socialinė-psichologinė) vertinimas keitėsi nuo 1 iki 2. Galimai tai lėmė pagerėjusi finansinė moters padėtis, ramus, be smurtinių santykių gyvenimas Centre. Saugumo ir sveikatos srities vertinimas taip pat keitėsi nuo 1 iki 2. Manytina, kad toks vertinimas dėl to, kad po skyrybų moteris galėjo grįžti į namus, kur negalėjo gyventi smurtaujantis vyras. Saviraiškos ir tobulėjimo sritis keitėsi nuo 1 iki 2, kadangi paslaugų gavėja su vaikais buvo skatinama dalyvauti Centro grupinėse ir bendruomeninėse veiklose.

18 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.

19 pav.

Centro paslaugų gavėjų, kurie išreiškė savo pasitenkinimą paslaugomis, vertinimas apklausos būdu vyko 2020 m. gruodžio mėnesį. Atliktas teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tyrimas, kuriam naudotos standartizuotos anketos.

Centro partneriai: Socialinės paramos centras, policija, Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyrius, Dingusių žmonių šeimų paramos centras, Vilniaus visuomenės sveikatos biuras. Iš suinteresuotų šalių buvo pasirinktas steigėjas. Jų vertinimas vyko pirmą kartą.

Paslaugų gavėjų, paslaugų teikėjų, partnerių ir steigėjo buvo klausiama apie pasitenkinimą Centre teikiamomis paslaugomis. Diagrama (19 pav.) iliustruoja, kad tik partneriai ir steigėjas visiškai patenkinti (100 proc.) Centro teikiamomis paslaugomis. Paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų atsakymai pasiskirstė vienodai: po 94 proc. paslaugomis patenkinti, po 6 proc. atsakiusiųjų pasirinko atsakymą „nežinau“. Nepatenkintų Centro teikiamomis paslaugomis nėra.

Klausiant pagal atskiras sritis, daugiau nei 90 proc. paslaugų gavėjų išreiškė pasitenkinimą bendradarbiavimu, gyvenimo sąlygomis, konsultavimui skirtu laiku bei patalpomis. Daugiau nei 90 proc. darbuotojų patenkinti savo darbo aplinka, darbo krūviu bei organizavimu, bendradarbiavimu su kitomis organizacijomis, komandiniu darbu bei pasiektų rezultatų vertinimu.

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.

20 pav.

Centro paslaugų gavėjų, personalo ir kitų svarbių suinteresuotų šalių Centro veiklos rezultatų suprantamumo vertinimas apklausos būdu vyko 2021 m. vasario mėnesį. Vertinimas atliktas antrą kartą.

Paslaugų gavėjų, paslaugų teikėjų, 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 (20 pav.) iliustruoja, kad 100 % paslaugų teikėjų pristatomi veiklos rezultatai aiškūs, 80 % partnerių taip pat rezultatai aiškūs, ir tik 65 % paslaugų gavėjų rezultatai yra aiškūs.

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

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

50 kriterijus.

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

Rodiklis.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Vilniaus miesto nakvynės namai | Vilniaus miesto krizių centras | | **Užimtumo organizavimas** | | |  | | Kūrybinės dirbtuvės (piešimas, karpiniai, mezgimas), kalendorinių švenčių minėjimas (siekiant bendravimo įgūdžių atstatymo, pilietiškumo identiteto atkūrimo). Socialinės atsakomybės veiklos (formuoti gamtos išsaugojimo, energijos taupymo, atliekų rūšiavimo įgūdžius). „Mažoji bibliotekėlė“ – skatinimas skaityti knygas, šviestis ir tobulėti. ,,Prikelk antram gyvenimui“ – iniciatyva, skatinanti aplinkos tausojimą, siuvami daugkartiniai maišeliai. ,,Nacionalinis diktantas“ skirtas ugdyti rašymo įgūdžius. | Krizių centre kartą per savaitę yra vedami kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymo užsiėmimai Centre gyvenantiems asmenims. Savipagalbos grupių užsiėmimai. Judesio terapija. Prevencinė veikla sveikatos priežiūros klausimais. Kalendorinių švenčių organizavimas ir minėjimas. Vaikų atostogų (vasaros, rudens ir žiemos) stovyklų organizavimas. 2020 m. Krizių centras tęsė bendradarbiavimą su Vilniaus miesto savivaldybės Visuomenės sveikatos biuru, organizuojant priklausomybės konsultavimo paslaugų teikimą. Krizių centras neatlygintinai suteikė patalpas, skirtas priklausomybių konsultavimo paslaugų teikimui bei sudarė sąlygas priklausomybių konsultantui teikti paslaugas Krizių centre. Priklausomybių konsultantas, teikė konsultacijas vieną kartą per savaitę ne tik Krizių centre paslaugas gaunantiems paslaugų gavėjam ar jų šeimos nariams, bet ir kitiems Vilniaus miesto gyventojams.  Daugiausiai susidomėjimo sulaukia kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymo užsiėmimai bei vaikų atostogų stovyklos. | | **Bendruomeninė veikla** | | |  | | Darbuotojai ir paslaugų gavėjai įsitraukia į visuomeninius renginius ir viešas akcijas: kasmetinės miesto akcijos „Darom“, Rasų kapinių tvarkymas, „Padovanok suknelę“, „Šiltos kojytės“, „Būk matomas kelyje“. Edukaciniai užsiėmimai muziejuje. Išvykos į kiną, teatrą. Savanoriška veikla gyvūnų prieglaudoje. | Krizių centre teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo) poreikis yra didelis: 2018 m. – 1623, 2019 m. – 1383, 2020 m. – 1624 suteiktos paslaugos. 2020 m. Krizių centras užtikrino papildomų paslaugų organizavimą: I karantino metu Laisvės pr. esančiame bute buvo organizuojama privaloma paslaugų gavėjų saviizoliacija. Paslaugos suteiktos 12 asmenų. II karantino metu Vaikų socialinės globos namų „Gilė“ nenaudojamo korpuso patalpose (Lakštingalų g. 9, Vilnius) teikiamos paslaugos COVID-19 ligos lengva forma sergantiems paslaugų gavėjams. 2020-12-18 Vilniaus miesto savivaldybės Administracijos direktoriaus įsakymu Nr. 30-2898/20 „Dėl sergančių COVID-19 liga ir sąlytį su sergančiais asmenimis turėjusių vaikų, likusių be atstovų pagal įstatymą globos, izoliavimo organizavimo ir patalpų sąlytį turėjusiems ir sergantiems COVID-19 vaikams (šeimoms) izoliuoti pritaikymo“ Krizių centrui buvo pavesta papildoma veikla – saviizoliacijos organizavimas. Paslaugos suteiktos 35 asmenims. 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, įsitraukimą į nusikalstamą veiką, skurdžias gyvenimo sąlygas, įsiskolinimus 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 kt. | | **Personalas** | | |  | | Personalo kvalifikacija atitinka Socialinių paslaugų įstatymo keliamus reikalavimus. Personalo kvalifikacija tobulinama pagal planą, įvertinus darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį. Esant poreikiui veiklos planas yra peržiūrimas, papildomas. Metų eigoje darbuotojai teikia siūlymus dėl veiklų vykdymo bei norimų mokymų. Kasmet atliekamas darbuotojų veiklos užduočių vertinimas (planas), nusimatomos naujos užduotys, siektini rezultatai. Organizuojami darbuotojų neformalūs motyvaciniai renginiai. Vyksta darbuotojų neformalios išvykos, profesinės šventės, darbuotojų gimtadienių paminėjimai. Darbuotojų vidiniai mokymai, skirti situacijos dėl Covid-19 pandemijos valdymui. | **a)**Vilniaus miesto krizių centro darbuotojų mokymų planas sudaromas atsižvelgiant į darbuotojų norimų kompetencijų tobulinimą. Planas peržiūrimas mažiausiai kartą per metus. 2020 m. personalo kvalifikacijos kėlimo (palaikymo) prioritetas buvo skirtas specializuotų profesinių žinių ir gebėjimų gilinimui. Profesinę kvalifikaciją tobulino 28 darbuotojai, iš jų 24 socialinių paslaugų srities darbuotojai ir kito personalo 4 darbuotojai. Buvo tobulinamos šios kompetencijos: atvejo vadybininko profesinės kompetencijos, socialinio darbo dirbant su smurto artimoje aplinkoje formomis, darbo su nepilnamečiais, komunikavimo, reagavimo, tarpasmeninio supratimo, darbo komandoje, bendradarbiavimo, lankstumo bei viešo kalbėjimo kompetencijos. Įgytas žinias darbuotojai aptarė kolektyve, dalijosi gerąja patirtimi, taikė praktiniame darbe.  b)2020 m. Krizių centre suderinus su Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriumi, buvo patvirtintos 49 **pareigybės**. Nuo 2020 m. sausio 1 d. suderinus su Vilniaus miesto savivaldybės. Krizių centro struktūra bei funkcijų paskirstymas buvo pritaikytas prie Krizių centrui keliamų uždavinių, tokiu būdu efektyviau panaudojant turimus žmogiškuosius išteklius ir kompetencijas. 2020 m. priimti 4 darbuotojai darbui pagal neterminuotą darbo sutartį, su 6 darbuotojais darbo sutartys nutrauktos. Veiklos organizavimui ir paslaugų teikimui, terminuotam darbui, buvo priimti 7 darbuotojai, iš jų 3 terminuotos darbo sutartys nutrauktos, 4 darbuotojų darbo santykiai tęsiami.  **c)**  Vilniaus miesto krizių centras turi patvirtintą darbuotojų motyvavimo tvarkos aprašą. Jame aiškiai nurodyti motyvacijos būdai ir priemonės.  **d)** dėl šalyje paskelbto karantino, dalis paslaugų yra teikiamos nuotoliniu būdu. | | **Orientacija į asmenį** | | |  | | Individualus planas sudaromas kartu su paslaugų gavėju. Individualus planas yra nuolat peržiūrimas ir vertinamas. Individualiame plane yra įrankis gyvenimo kokybei išmatuoti – „Asmens gyvenimo aplinkybių apžvalga“, kuriuo kas 6 mėn. paslaugų gavėjas įsivertina savo gyvenimo kokybės pokyčius. | **Krizių centre** 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. Socialinės priežiūros – **apgyvendinimo** krizių centruose paslauga, suteikta 310 asmenų, iš jų 210 paslaugų gavėjams nustatyta **laikinoji priežiūra** (127 vaikams ir 83 suaugusiems asmenims). Laikino **apnakvindinimo** paslaugos suteiktos 351 paslaugų gavėjui. Krizių centre teikiamų **bendrųjų** socialinių paslaugų (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo) poreikis yra didelis: 2018 m. – 1623, 2019 m. – 1383, 2020 m. – 1624 suteiktos paslaugos. Paramos moterims ir šeimai tarnyboje dirbantis **teisinio švietimo specialistas** 2020 m. suteikė 174 konsultacijas 55 asmenims, vykdant tęstinio konsultavimo paslaugas suteikta 167 paslaugos 62 asmenims. 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, įsitraukimą į nusikalstamą veiką, skurdžias gyvenimo sąlygas, įsiskolinimus 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 konsultajuoma vaikų auklėjimo, sudėtingų tarpusavio santykių šeimoje, netekties, savo emocijų supratimo bei valdymo klausimais ir kt. | | **Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas** | | |  | | Kasmetinis paslaugų gavėjų tikrinimas dėl AIDS/ŽIV, TBC ir hepatito; sveikatingumo užsiėmimų organizavimas. Dėl Covid-19 pandemijos paslaugų gavėjai aprūpinami dezinfekcinėmis priemonėmis, esant poreikiui, ir veido kaukėmis. Vykdoma patalpų dezinfekcija. | Darbuotojams ir gyventojams yra organizuojami prevenciniai užsiėmimai sveikatos priežiūros klausimais. Rengiami informaciniai stendai sveikatos priežiūros temomis. Organizuojamas Centro darbuotojų periodinis sveikatos tikrinimas. Darbuotojai yra nemokamai skiepijami nuo gripo.  Organizuojami centro lėšomis apmokami darbuotojų privalomi pirmosios pagalbos ir higienos įgūdžių mokymai. Darbuotojai aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Organizuojami civilinės saugos ir gaisrinės saugos mokymai.  Dėl COVID-19 pandemijos visi darbuotojai, esant poreikiu ir gyventojai, yra aprūpinami veido kaukėmis, pirštinėmis, dezinfekcijos priemonėmis. Patalpos reguliariai yra vėdinamos bei dezinfekuojamos, matuojama gyventojų kūno temperatūra, stebima jų sveiktos būsena. | | **Asmens higienos paslaugų organizavimas** | | |  | | Įvertinama asmens higienos, drabužių sanitarinė būklė, esant reikalui, yra siūloma apsišvarinti, dezinfekuoti drabužius. Nuolat vykdoma patalpų sanitarinės – higieninės būklės kontrolė (registruojant higienos žurnale). Organizuojama paslaugų gavėjų higienos kontrolė (registruojama higienos žurnale). Keičiama patalynė, paslaugų gavėjai skatinami skalbti drabužius (yra skalbimo mašinos). | Paslaugų gavėjui suteikiamas gyvenamasis plotas – kambarys – su pagrindiniais baldais (lova, spinta, stalu, spintele, kėde), minkštu inventoriumi (pagalve, antklode, paklode, pagalvės ir antklodės užvalkalais, lovatiese, rankšluosčiu) 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 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. | | **Lyginimosi išvados ir tobulinimosi veiksmai** | Darbo organizavimas ir teikimas vyksta labai panašiais darbo metodais. Tikslinga būti apsilankyti Vilniaus miesto nakvynės namuose ir susipažinti su gerąja patirtimi. | |