

VILNIAUS MIESTO
SOCIALINĖS
PARAMOS CENTRO
2021 M. VEIKLOS
ATASKAITA

TURINYS

1.	VILNIAUS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO FUNKCIJOS	2
2.	BENDROSIOS SOCIALINĖS PASLAUGOS	4
3.	SOCIALINIO DARBO VYKDYMAS	14
4.	SOCIALINĖS PASLAUGOS NAMUOSE	25
5.	DIENOS CENTRAI	26
6.	KITA VEIKLA	36
7.	PINIGINĖ PARAMA	44
8.	PROJEKTINĖ VEIKLA	46
9.	SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINĖS KOMPETENCIJOS TOBULINIMAS	51
10.	SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖ	52
11.	ŽMOGIŠKIEJI IŠTEKLIAI	70
12.	FINANSINIAI IŠTEKLIAI	73

1. VILNIAUS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO FUNKCIJOS

Vilniaus miesto socialinės paramos centras (toliau – Socialinės paramos centras) yra Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga, priskirta Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus reguliavimo sričiai.

Socialinės paramos centras įsteigtas 1991 m. lapkričio 20 d.

Socialinės paramos centro **misija** – teikti socialinę paramą Vilniaus miesto gyventojams, kurie negali savarankiškai rūpintis savo asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir kuriems būtina pagalba, tenkinant jų būtinuosius poreikius bei sprendžiant socialines problemas.

Socialinės paramos centro **vizija** – inovatyvi, orientuota į nuolatinės pažangos ir plėtros siekimą socialinės paramos srityje įstaiga, kurios dėmesio centre yra paslaugų gavėjas, jo gyvenimo kokybės bei teisių užtikrinimas.

Socialinės paramos centro **funkcijos** numatytos Socialinės paramos centro nuostatuose, patvirtintuose Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 10 d. sprendimu Nr. 1-2021:

- teikti bendrąsias socialines paslaugas:
 - informavimo;
 - konsultavimo;
 - tarpininkavimo ir atstovavimo;
 - maitinimo organizavimo;
 - transporto organizavimo;
 - sociokultūrinės;
 - asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo;
- teikti socialinės priežiūros paslaugas:
 - pagalbos į namus;
 - socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo;
 - socialinę priežiūrą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką;
- taikyti atvejo vadybą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką;
- teikti dienos socialinę globą asmens namuose;
- teisės aktų nustatyta tvarka mokėti vienkartinės, tikslinės, sąlyginės ir periodinės pašalpas iš Vilniaus miesto savivaldybės biudžeto lėšų;
- vykdyti paramos mokinio reikmenims įsigyti teikimą nepinigine forma;
- išduoti techninės pagalbos priemones;
- rengti dokumentus dėl apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose ir socialinės globos paslaugų skyrimo;
- rengti dokumentus dėl būsto ir aplinkos pritaikymo neįgaliųjų poreikiams;
- teikti rekomendacijas dėl globos (rūpybos) nustatymo ir vykdyti globos (rūpybos) kontrolę;
- vertinti asmens, kurį teismo prašoma pripažinti neveiksniu tam tikroje srityje ar ribotai veiksniumi tam tikroje srityje, galimybes pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus savarankiškai ar naudojantis pagalba konkrečioje srityje ir rengti išvadas;
- organizuoti ir tvarkyti socialinės paramos gavėjų apskaitą;
- vykdyti Vilniaus miesto savivaldybės pavedimus socialinės paramos srityje bei spręsti kitus socialinės paramos klausimus;
- teisės aktų nustatyta tvarka ir atvejais teikti sveikatos priežiūros paslaugas (žmonių sveikatos priežiūros veikla).

Socialinės paramos centro **vertybės**:

- ❖ Orientacija į paslaugų gavėją – stengiamės socialinių paslaugų poreikio

vertinimą/pervertinimą atlikti individualizuotai, atsižvelgiant į kiekvieno asmens poreikius, lūkesčius, jo aplinką, paslaugų teikimą planuojame, grįsdami bendradarbiavimu su gavėju ir jo socialine aplinka, kompleksiskumu, vertiname ir jautriai reaguojame į pagrįstą paslaugų gavėjo nuomonę apie paslaugų kokybę, saugome asmens privatumą, užtikriname konfidencialumą, asmens duomenų saugumą, siekiame užtikrinti paslaugų prieinamumą.

❖ Pagarba – esame įsitikinę, jog žmogus yra didžiausia vertybė, siekiame išklausti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, su pagarba žmogaus teisėms, lygioms galimybėms, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei, jo situacijai, tolerantiški, gerbiame asmens pasirinkimo, apsisprendimo laisvę.

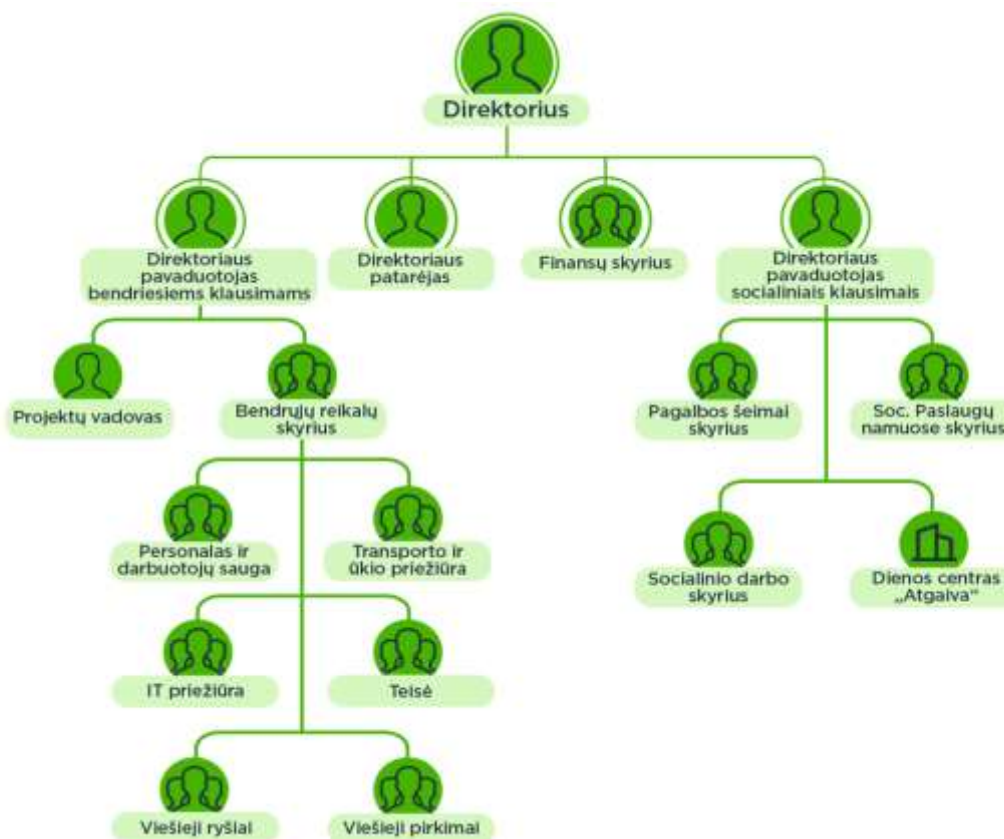
❖ Atsakingumas – esame atsakingi paslaugų gavėjui už išsamios, paslaugų gavėjui suprantama kalba ir būdais informacijos teikimą, savo sprendimus, įsipareigojimų vykdymą, grįsdami visa tai socialinio darbo žiniomis, įgūdžiais ir vertybėmis. Dirbame pareigingai, esame pasirengę naujiems iššūkiams, užduotims, darbams.

❖ Kompetencija – savo pareigas stengiamės atlikti profesionaliai, sąžiningai, atsakingai. Nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų, formų, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti, esame iniciatyvūs, siekiame žinių, nuolatinio mokymusi ir kompetencijų vystymu siekiame kaitos ir kokybės.

❖ Partnerystė – stengiamės būti patikimais veiklos partneriais su kitomis įstaigomis, organizacijomis, skatiname pasitikėjimu grįstą tarpusavio bendradarbiavimą, siekiant užtikrinti paslaugų gavėjui paslaugų kompleksiskumą ir tęstinumą.

❖ Nuolatinis tobulinimas – reguliariai matuojame savo veiklą ir analizuojame rezultatus, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę, didinti veiklos patikimumą, suprasdami savo atsakomybę paslaugų gavėjui, ieškome tobulėjimo sričių, domimės naujovėmis, jas skatiname ir siekiame jas įgyvendinti.

VILNIAUS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO STRUKTŪRA



2. BENDROSIOS SOCIALINĖS PASLAUGOS

2.1. Informavimas, konsultavimas, atstovavimas ir tarpininkavimas

Socialinių paslaugų teikimas ir socialinio darbo veikla, siekiant užtikrinti socialinių paslaugų prieinamumą ir operatyvumą, Vilniaus miesto gyventojams organizuojama decentralizuotai – gyventojai aptarnaujami teritoriniu principu beveik visose Vilniaus miesto seniūnijose.

Didžioji dalis informavimo paslaugų – reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas asmeniui (šeimai) tenka Socialinio darbo skyriaus darbuotojams. Vidutiniškai per dieną į šį skyrių dėl bendrosios informacijos kreipiasi apie 170 vilniečių. Neretai asmeniui (šeimai) reikalinga didesnė pagalba, todėl konsultavimo paslaugų – pagalbos, kurios metu kartu su asmeniu analizuojama asmens (šeimoms) probleminė situacija ir ieškoma veiksmingų problemos sprendimo būdų, – skaičius šiame skyriuje yra taip pat nemažas.

Socialiniai darbuotojai pastebi, kad informavimo ir konsultavimo paslaugų spektras yra labai platus – vilniečiai kreipiasi dėl informacijos apie gyvenamosios vietos deklaravimą, socialinių išmokų gavimą, įsiskolinimų už būstą, teisinių problemų sprendimą, paramą maisto produktais, išvadų dėl asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus rengimą, globos/rūpybos nustatymą, būsto ir aplinkos pritaikymą neįgaliesiems, vienkartinės, tikslinės, sąlyginės bei periodinės pašalpas, artimųjų slaugos organizavimą namuose, aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis, socialinės globos paslaugų gavimą, paramą drabužiais, daiktais ir pan.

Informavimo ir konsultavimo paslaugų rodikliai

	2019 metai		2020 metai		2021 metai	
	Inform.	Konsultav.	Inform.	Konsultav.	Inform.	Konsultav.
Socialinio darbo skyrius	49301	26676	53867	28049	39724	19351
Socialinių paslaugų namuose skyrius	10814	22997	11234	26472	10781	22783

Siekiant spręsti kilusias problemas, konsultacijos yra tęstinės, jose persipina ir tarpininkavimo bei atstovavimo paslaugos, ieškoma įvairių būdų padėti šeimai (asmeniui) įveikti iškilusius sunkumus, įgalinti asmenis savarankiškai spręsti problemas.

Per 2021 metus Socialinio darbo skyriuje suteiktos 9481 tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (2019 m. – 6178 paslaugos, 2020 m. – 7334 paslaugos). Socialinio darbo skyriaus socialiniai darbuotojai atstovavimo ir tarpininkavimo paslaugas asmenims dažniausiai suteikė kontaktuodami ar lydėdami asmenis į įvairias įstaigas ir bendradarbiaudami su jų atstovais: sveikatos priežiūros įstaigų specialistais, socialinės globos paslaugas teikiančių įstaigų darbuotojais, labdaros ir paramos fondu „Maisto bankas“, Užimtumo tarnyba, Valstybinė socialinio draudimo fondo valdyba, švietimo įstaigomis, policijos, Migracijos valdybos atstovais, antstoliais, Vilniaus miesto seniūnijomis, nakvynės namais, komunalines paslaugas teikiančiomis įstaigomis ir kt.

Socialinių paslaugų namuose skyriaus darbuotojai 2021 metais 2671 asmenims suteikė 4736 tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas (2020 m. – 2098 asmenims suteikė 5211 paslaugų, 2019 m. – 1538 asmenims suteikė 3505 paslaugas), sprendžiant socialinių paslaugų namuose gavėjų (šeimų) klausimus dėl aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis, būsto ir aplinkos pritaikymo, piniginių socialinės paramos skyrimo, ūkines ir buitines problemas, organizuojant remonto ir ūkio darbus, organizuojant ambulatorinio, stacionarinio, reabilitacinio gydymo paslaugas ar vienišų asmenų nuvykimą apsigyventi į socialinės globos namus, ieškant labdaros organizacijų ir pavienių asmenų iniciatyvų, paremiant ir pagerinant paslaugų namuose gavėjų gyvenimo kokybę ir sąlygas. Socialinių paslaugų namuose skyriaus socialiniai darbuotojai, slaugytojai ir kineziterapeutai tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas teikė bendradarbiaudami su asmens sveikatos priežiūros specialistais, sveikatos

priežiūros įstaigų socialiniais darbuotojais, Vilniaus miesto seniūnijų, policijos atstovais, komunalines paslaugas teikiančių įmonių darbuotojais, Lietuvos pašto ir Valstybinės socialinio draudimo fondo valdybos darbuotojais, nevyriausybinėmis organizacijomis (Maltos ordino pagalbos tarnyba, Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“, Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija ir kt.), savanoriais ir kitais bendruomenės nariais.

Nuo 2021 m. liepos 1 d. Vilniaus miesto socialinės paramos centras pradėjo klientų priėmimą Vilniaus miesto savivaldybėje įsikūrusiame bendrame klientų aptarnavimo centre (KAC), adresu Konstitucijos pr. 3. KAC dirba ir klientus aptarnauja du socialiniai darbuotojai, kurie per pusę metų informavimo paslaugas suteikė apie 22 proc. vilniečių lyginat su besikreipusiais į seniūniją. Visi vilniečiai dėl jiems reikalingų ir būtinų socialinių paslaugų gali kreiptis į savivaldybėje esantį KAC.

2.1.1. Konsultavimas priklausomybių klausimais

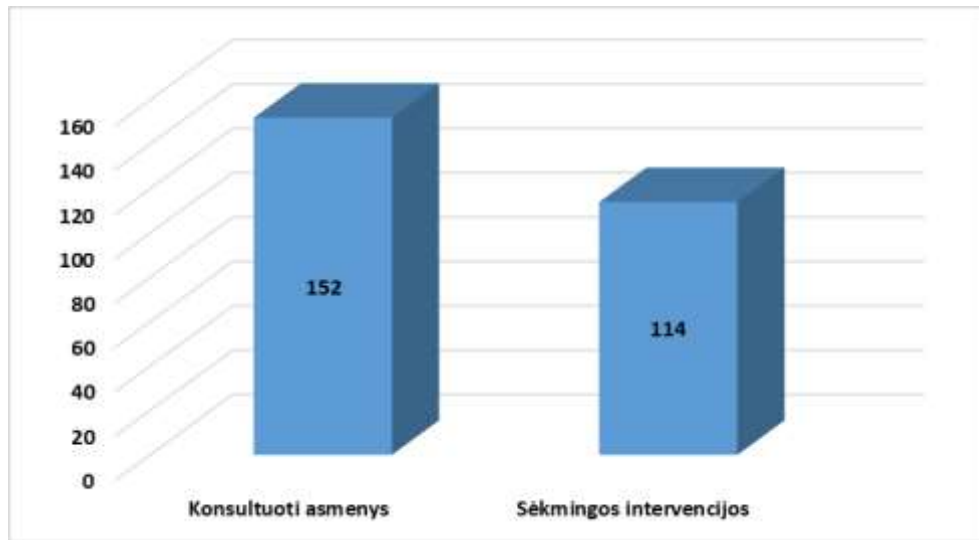
Teikiant socialinę pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms 2021 metais, kaip ir ankstesniais, išliko aktuali priklausomybės problema – tai yra tėvų žalingo alkoholio vartojimas, piktnaudžiavimas ir/ar priklausomybės ligos nuo alkoholio, narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų. Šeimose, kuriose egzistuoja tėvų priklausomybės problema, dažnai susiduriama su kitomis problemomis: vaikų nepriežiūra, saugios aplinkos vaikams neužtikrinimu, konfliktais bei smurtu artimoje aplinkoje, kurių liudininkais tampa nepilnamečiai vaikai, darbo praradimu bei su juo susijusiomis pasekmėmis – augančiomis skolomis bei kitomis socialinėmis ir psichologinėmis problemomis, kurios neigiamai veikia nepilnamečius vaikus. Atsižvelgiant į tai, didelis dėmesys skiriamas šeimos motyvavimui spęsti minėtą problemą. Pagalbos šeimai skyriuje priklausomybių klausimais 2021 m. konsultavo du socialiniai darbuotojai-konsultantai ir keturi psichologai.

Besikreipiantiems asmenims buvo teikiamos tiek individualios konsultacijos, tiek organizuojami užsiėmimai grupėse, taip pat konsultavimo paslaugos buvo teikiamos ir priklausomų asmenų artimiesiems.

Individualių konsultacijų metu psichologai ir socialiniai darbuotojai-konsultantai suteikia žinių apie priklausomybės ligą, jos eigą, gydymo galimybes, atkryčio prevenciją, padeda suformuoti teigiamą požiūrį į save bei išorinį pasaulį, įveikti beviltiškumo ir bejėgiškumo jausmą, jaustis atsakingu už savo gyvenimą, surasti kasdienių problemų sprendimus, atrasti savo stipriąsias puses ir pasinaudoti jomis įvairiose srityse, įveikti stresą, gebėti spręsti tarpasmeninius konfliktus ir kt.

2021 metais dėl besitęsiančios COVID-19 ligos sukeltos pandemijos, konsultacijos ir užsiėmimai grupėse ir toliau vyko tik nuotoliniu būdu, naudojantis vaizdo ir garso ryšių priemonėmis – telefonu, bendraujant su asmenimis įvairiomis internetinėmis programų platformomis (Microsoft Teams, Skype, Zoom, Viber ir kt.), atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius ir galimybes.

2021 metais buvo suteiktos 1192 individualios socialinių darbuotojų-konsultantų ir psichologų konsultacijos 193 asmenims, priklausomiems nuo alkoholio/psichoaktyvių medžiagų, ir jų šeimos nariams (2020 metais buvo suteiktos 1649 individualios konsultacijos 250 asmenims, 2019 metais 1610 konsultacijų suteikta 197 asmenims). Iš 152 priklausomybės problemą turinčių asmenų 114 ją sprendė sėkmingai (75 proc.), 2020 metais iš 250 priklausomybės problemą turinčių asmenų – 157 ją sprendė sėkmingai (63 proc.). Pastebima jog 2021 metais didesnė dalis priklausomybės problemą turinčių asmenų siekė teigiamų pokyčių, t. y. vykdė socialinių darbuotojų-konsultantų ir psichologų rekomendacijas, 3 mėn. ir daugiau susilaikė nuo alkoholio ir kitų psichoaktyvių medžiagų vartojimo, dalyvavo Anoniminių Alkoholikų/Anoniminių Narkomanų savitarpio pagalbos grupėse bei priėmė kitą siūlomą pagalbos būdą. Specialistai, teikiantys pagalbą priklausomybės problemą turintiems paslaugų gavėjams, atsižvelgia į kiekvieno asmenybę ir atitinkamai pritaiko konsultavimo metodikas, individualių konsultacijų metu asmuo pradeda labiau pažinti save ir ieškoti jam tinkančių problemos sprendimo būdų.



2021 metų duomenys

2021 metais Socialinės paramos centro socialiniai darbuotojai-konsultantai kartu su psichologais nuotoliniu būdu vedė užsiėmimus grupėse asmenims, priklausomiems nuo alkoholio/narkotikų. Iš viso 2021 metais buvo organizuoti 46 užsiėmimai 14 moterų (Moterų grupė), tuo tarpu 2020 metais įvyko 42 užsiėmimai, kuriuose dalyvavo 13 moterų. Taip pat 2021 metais buvo organizuota 116 užsiėmimų 29 vyrams ir moterims (Mišri grupė), o 2020 metais įvyko 109 užsiėmimai, kuriuose dalyvavo 31 dalyviai. Minėtų užsiėmimų metu dalyviai buvo nuolat motyvuojami nevartoti alkoholio ar kitų psichoaktyvių medžiagų, parodant jiems teigiamas blaivaus gyvenimo puses, atkreipiant dėmesį į daromą žalą sveikatai, savo ir vaikų gerovei.

Siekiant išmokyti paslaugų gavėjus turiningai leisti laisvalaikį, buvo organizuojami įvairūs sociokultūriniai renginiai. 2021 metais buvo suorganizuota 10 renginių, kuriuose dalyvavo 55 dalyviai (2020 metais įvyko 5 renginiai, juose dalyvavo 70 dalyvių). Keičiantis gyvenimo būdui, atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus ir rekomendacijas, sociokultūriniai renginiai buvo organizuojami gamtoje, gryname ore, mažose grupėse.

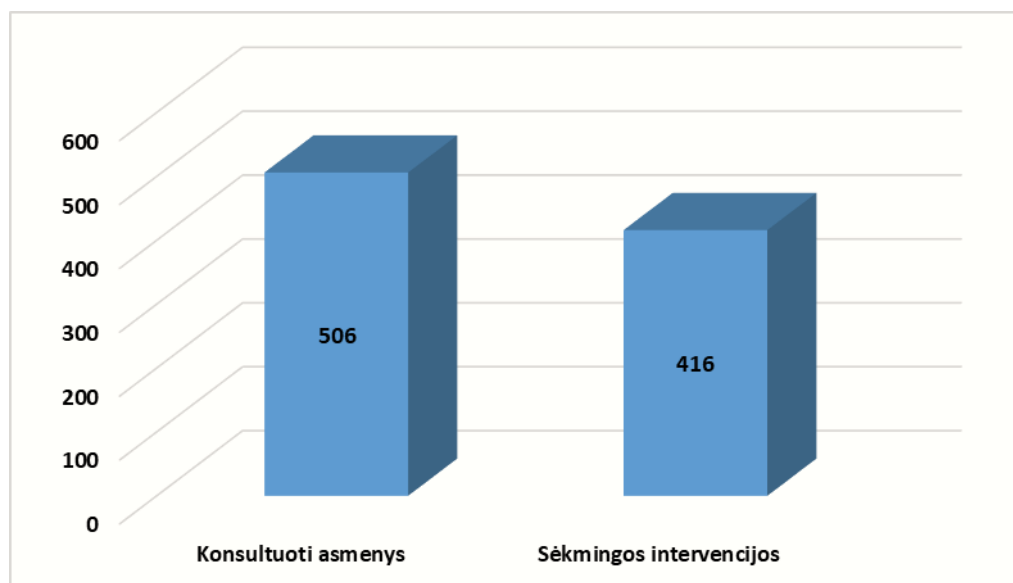


Akimirkos iš 2021 m. organizuotų edukacinių renginių

2.1.2. Psichologinis konsultavimas

2021 metais Pagalbos šeimai skyriuje dirbantys keturi psichologai asmenis konsultavo ne tik priklausomybių klausimais, bet ir teikė individualias suaugusių ir vaikų konsultacijas kitų psichologinių problemų klausimais. Psichologų konsultacijos buvo teikiamos ne tik lietuvių, bet ir anglų bei rusų kalbomis.

2021 metais 506 asmenims buvo suteiktos 2684 psichologų konsultacijos psichologinių problemų sprendimo klausimais, iš jų 413 asmenys (81 proc.) pasiekė teigiamus pokyčius (2020 metais 437 asmenims buvo suteiktos 2066 konsultacijos, iš jų 326 asmenys (75 proc.) pasiekė teigiamus pokyčius). Atsižvelgiant į šalyje vyraujančią epidemiologinę situaciją dėl COVID-19 ligos, vyko tik nuotolinės konsultacijos, naudojantis vaizdo ir garso ryšių priemonėmis.



2021 metų duomenys

2021 metais psichologai nuotoliniu būdu vedė socialinių įgūdžių bei emocinio raštingumo grupės užsiėmimus vaikams. Buvo organizuoti 29 grupės užsiėmimai: 7-12 metų vaikų grupėje dalyvavo 12 nepilnamečių, o 13-16 m. paauglių grupėje – 10 dalyvių (2020 metais buvo praversti 13 užsiėmimų, kuriuose dalyvavo 20 vaikų, minėti užsiėmimai vyko Socialinės paramos centro Vaikų dienos centruose). Nuo 2021 metų užsiėmimai nepilnamečiams organizuojami Pagalbos šeimai skyriuje, jų metu yra ugdomi vaikų bendravimo, klausymosi, bendradarbiavimo įgūdžiai, lavinamas gebėjimas atpažinti ir išreikšti jausmus. Užduočių pagalba vaikai mokosi atpažinti ir reguliuoti savo emocijas, nusiraminti ir atsipalaiduoti, išsakyti savo poreikius, valdyti konfliktines situacijas, įžvelgti savo elgesio pasekmes ir numatyti pasekmės-priežasties ryšį.

2021 metais, pandemijos ir ilgo karantino laikotarpiu, kuris neigiamai įtakojo žmonių emocinę būseną, psichologai parengė ir nuotoliniu būdu pravedė 3-jų susitikimų ciklą tema „Kaip drauge įveikti šį sunkų laikotarpį?“ Senjorų dienos centro „Atgaiva“ lankytojams. Nuotoliniuose susitikimuose psichologai su dienos centro lankytojais aptarė rūpinimosi savimi svarbą, geros savijautos palaikymo galimybes, laisvalaikio namuose praleidimo būdus. Senjorai buvo mokomi atsipalaidavimo technikų, psichologai supažindino su pratimais, didinančiais pasitikėjimą savimi. Taipogi specialistai kalbėjo apie stresą, atsirandančius psichosomatinius skausmus, slegiančias nuoskaudas, mokė kaip atleisti sau bei kitiems.

Siekiant sustiprinti teigiamą darbuotojų emocinę būseną ir motyvuoti juos darbui su paslaugų

gavėjais, 2021 metais pradėta organizuoti Savipagalbos grupė darbuotojams – 7 susitikimuose dalyvavo 12 socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų. Susitikimų metu buvo kalbama apie sunkumus ir stiprybes darbe bei aptartos šios temos: „Agresyviai besielgiantys paslaugų gavėjai. Kaip jį suprasti ir priimti?“ „Perdegimas“, „Nerimas“, „Stresas“, „Įtampa“; „Darbo laiko paskirstymas“.

2021 metais Pagalbos šeimai skyriaus socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai turėjo galimybę dalyvauti individualiose psichologų konsultacijose, siekiant užtikrinti darbo efektyvumą pandeminiu laikotarpiu, sistemingą darbo laiko planavimą, mažinti streso, perdegimo, nerimo simptomus. Taip pat, atsižvelgiant į epidemiologinę situaciją bei siekiant pagerinti mikroklimatą bei nustatyti psichosocialinius rizikos veiksnius darbe, 2021 metais vyresnioji psichologė dalyvavo 5 seniūnijų susirinkimuose. Buvo atliekamas darbuotojų psichosocialinės rizikos darbe vertinimas, administracijai teikiamos rekomendacijos dėl mikroklimato darbe gerinimo.

2021 metais socialiniams darbuotojams ir asmeniniams asistentams buvo organizuojamos Efektyvios tėvystės įgūdžių ugdymo grupės. Jose darbuotojai kėlė savo kompetenciją pozityvios tėvystės srityje, kurią sėkmingai taikė darbe su šeimomis, kurioms yra taikomas atvejo vadybos procesas. Iš viso įvyko 16 užsiėmimų, kuriuose dalyvavo 18 darbuotojų (2 grupės po 8 užsiėmimus). Šiuos užsiėmimus planuojama tęsti ir 2022 metais, kadangi pastebimas darbuotojų įsitraukimas ir susidomėjimas.

Siekiant gerinti darbo su paslaugų gavėjais procesą, 2021 metais buvo organizuota 18 intervizių, kuriose dalyvavo 26 darbuotojai. Pastebėta, jog 2020 metais įvyko 13 intervizių, jose dalyvavo 56 dalyviai, tuo tarpu 2021 metais intervizių susitikimai buvo skirti mažesniai darbuotojų skaičiui, siekiant aptarti sudėtingus atvejus, juos išgryninti bei rasti geriausius problemų sprendimo būdus.

2.1.3. Tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai

Siekiant padėti šeimoms, kurioms dėl įvairių priežasčių yra taikomas atvejo vadybos procesas, Pagalbos šeimai skyriuje yra organizuojami Pozityvios/Efektyvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai. Užsiėmimai vedami vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos parengtomis Pozityviosios tėvystės įgūdžių ugdymo metodinėmis rekomendacijomis, Paramos vaikams centro paruošta Efektyvios tėvystės įgūdžių mokymo programa bei One Family programa Positive Parenting for Changing Families.

Užsiėmimų metu tėvams yra suteikiamos žinios apie vaikų raidos ypatumus ir jų poreikius skirtingais raidos etapais, teigiamo ryšio su vaiku kūrimą ir stiprinimą (teigiamas dėmesys, pagyrimai ir paskatinimai, vaikui skirtas laikas), tėvų jausmų supratimą ir valdymą, vaikų jausmų supratimą ir valdymą (tiek vaiko, tiek savo jausmų atpažinimas, priėmimas ir tinkamas reiškimas) bei pozityvią, nesmurtinę discipliną (taisyklės ir ribos, aiškūs draudimai, nuoseklumas ir dienos režimas, elgesio pasekmės). Užsiėmimų grupėse dalyviai vieni iš kitų gauna savitarpio pagalbą – jaučiasi ne vieni su savo problemomis, patiria bendrumo jausmą, gilina turimas žinias. Tėvai dalinasi savo patirtimi, analizuoja įvairias situacijas, išskylančias kasdieniame gyvenime bendraujant su vaikais. Atlieka praktines užduotis užsiėmimų metu ir išbando gautas teorines žinias praktikoje namuose.

2021 metais nuotoliniu būdu įvyko 148 Pozityvios/Efektyvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai, kuriuose dalyvavo 249 asmenys (2020 metais 116 užsiėmimų, kuriuose dalyvavo 112 asmenų). Vedant šiuos užsiėmimus ir toliau stebimas didelis dalyvių sąmoningumas ir motyvacija. 2021 metais Pozityvios/Efektyvios tėvystės užsiėmimų ciklą sėkmingai baigė 185 asmenys. Tai sudaro 74 proc. nuo visų dalyvių (2020 metais baigė 99 asmenys iš 120, tai yra 88 proc. visų dalyvių).

Svarbu atkreipti dėmesį, kad nuo 2020 metų lapkričio mėnesio Pagalbos šeimai skyriuje pradėtos organizuoti Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo grupės kitataučiams tėvams, formuojamos grupės rusų kalba. Tokių užsiėmimų poreikis Vilniaus mieste yra labai aktualus, todėl ir 2021 metais ši veikla buvo aktyviai vykdoma. Iš 2021 metais prarastų 148 Pozityvios/Efektyvios tėvystės įgūdžių ugdymo

užsiėmimų grupėse, 26 užsiėmimai vyko rusų kalba, juose dalyvavo 38 dalyviai. Šį kursą sėkmingai baigė 29 dalyviai. Grupių dalyviai džiaugėsi, kad informacija pateikiama jiems suprantama kalba ir jie gali laisvai reikšti mintis bei visaverčiai dalyvauti užsiėmimuose, semtis naujų ir gilinti jau turimas žinias apie pozityvios tėvystės metodus.

Atsižvelgiant į individualias šeimų situacijas bei siekiant užtikrinti socialinių paslaugų prieinamumą 2021 metais ir toliau buvo teikiamos individualios konsultacijos tėvystės klausimais, buvo suteiktos 326 konsultacijos 177 asmenims (2020 metais buvo suteikta 370 konsultacijų 126 asmenims, o 2019 metais – 168 konsultacijos 68 asmenims).

2021 metais, atsižvelgiant į problemų pobūdį, dėl kurių buvo kreiptasi į psichologus, Pagalbos šeimai skyriuje pradėta organizuoti Savipagalbos grupė tėvams, auginantiems 13-16 metų paauglius. Pavyko organizuoti 6 susitikimus, kuriuose dalyvavo 10 tėvų, auginančių paauglius. Šių susitikimų metu buvo analizuojami paauglystės raidos ypatumai, pagarba grįsti santykiai, streso bei nerimo įveikimo būdai, emocijų valdymas auklėjimo metu, konfliktų valdymas, priklausomybės atsakomybės prisiėmimo klausimai. Grupės dalyviai susitikimų metu galėjo pasidalinti savo nerimo, streso valdymo būdais, istorijomis.

Pagalbos šeimai skyriaus psichologai ir socialiniai darbuotojai-konsultantai teikia paslaugas atsižvelgdami į su laiku kintantį poreikį – organizuoja veiklą ir teikia paslaugas pagal problemos aktualumą ir jas lanksčiai pritaiko paslaugų gavėjams – tai rodo išaugęs Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimų ir individualių konsultacijų tėvystės klausimais skaičius, jų teikimas kitomis kalbomis bei pradėtos organizuoti Savipagalbos grupės tėvams įkūrimas. Išliekant dideliu užsiėmimų poreikiui, Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai bus organizuojami ir 2021 metais.

2.1.4. Konsultavimas dėl vienkartinį išmokų įsikurti panaudojimo

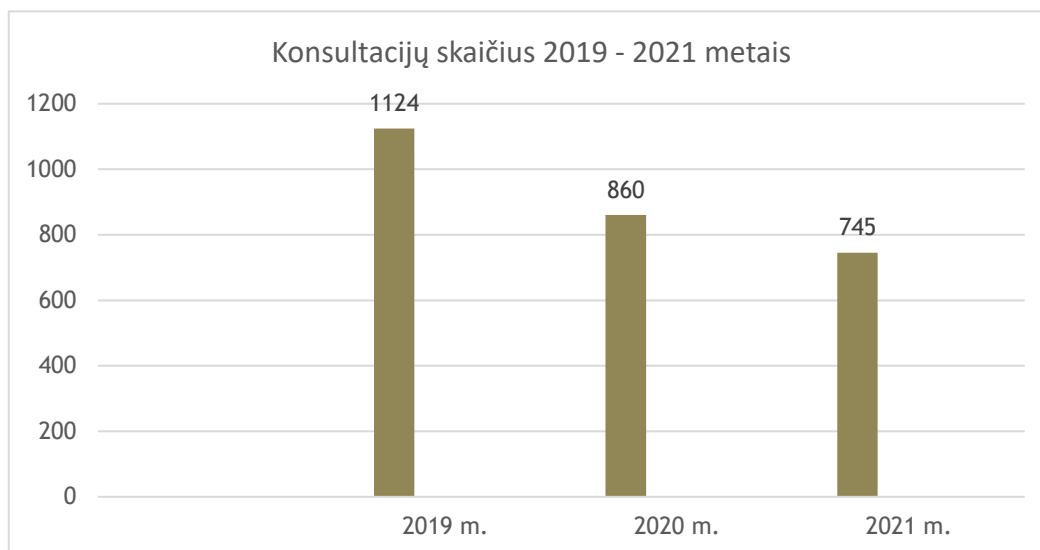
Lietuvos Respublikos išmokų vaikams įstatymas numato vienkartinį išmokų įsikurti skyrimą asmenims, kuriems buvo nustatyta vaiko globa (rūpyba), pasibaigus vaiko globai (rūpybai) dėl pilnametystės, emancipacijos ar santuokos sudarymo, skiriama 75 bazinių socialinių išmokų (toliau – BSI; 1 BSI – 40 Eur) dydžio vienkartinė išmoka įsikurti (įgijusiems teisę į išmoką nuo 2015-01-01 iki 2020-01-01 – 2850 Eur, nuo 2020-01-01 iki 2020-12-31 – 2925,00 Eur, nuo 2021-01-01 iki 2021-12-31 – 3000 Eur).

Dėl vienkartinį išmokų įsikurti (toliau – išmoka) panaudojimo 2021 metais buvo suteiktos 745 konsultacijos, išmoką naudojo 147 asmenys (2020 metais – 860 konsultacijų, 164 asmenys).

Šią išmoką gavėjai gali naudoti būstui (gyvenamosioms patalpoms) pirkti, sumokėti daliai paskolos būstui statyti arba pirkti, būsto nuomai, mokesčiams už nuomojamo ar nuosavybės teise turimo būsto komunalines paslaugas apmokėti, būstui remontuoti arba rekonstruoti, baldams, buitinei, vaizdo ir garso technikai, namų apyvokos reikmenims, vienam asmeniniam kompiuteriui įsigyti, vienam mobiliojo ryšio telefonui įsigyti, studijų ir neformaliojo švietimo kainai padengti, mokymosi ir darbo priemonėms įsigyti, žemės sklypui įsigyti, mokamų sveikatos priežiūros prekių ir paslaugų išlaidoms apmokėti, automobiliui įsigyti, jeigu asmuo turi galiojantį vairuotojo pažymėjimą, kuriuo patvirtinama asmens teisė vairuoti B kategorijos motorinę transporto priemonę.

Vilniečiai dažniausiai vienkartinę išmoką įsikurti naudojo mobiliojo ryšio telefonui ir asmeniniam kompiuteriui įsigyti, labai dažnai išmoka buvo naudojama buitinei (šaldytuvai, viryklės, skalbimo mašinos, įvairūs smulkūs buities prietaisai – trintuvai, virduliai ir pan.), vaizdo ir garso technikai (televizoriai, ausinės), baldams (spintos, lovos, komodos, stalai) įsigyti bei būsto remontui ar rekonstrukcijai (dažai, grindų dangos, langai, durys, jų montavimas). Aktyviai išmoka buvo naudojama studijoms apmokėti bei neformaliajam švietimui (dažniausiai vairavimo kursams). Išmoką būstui (gyvenamosioms patalpoms) pirkti, sumokėti daliai paskolos būstui statyti arba pirkti, 2021 metais šia galimybe nepasinaudojo nei vienas asmuo. Žemės sklypui įsigyti išmoka buvo panaudota vieną kartą.

Išmoką būsto nuomai apmokėti naudojo 4 asmenys (2020 m. už būsto nuomą apmokėta 4 asmenims). Automobiliui įsigyti išmoką panaudojo 4 asmenys (2020 m. galimybe pasinaudojo 3 asmenys).



2.2. Maitinimo organizavimas

Maitinimo organizavimo paslauga teikiama nepasiturintiems asmenims, kurie neturi sąlygų ar dėl nepakankamo savarankiškumo nepajėgia pasigaminti maisto namuose, arba nuolatinės gyvenamosios vietos neturintiems asmenims nevalstybinių organizacijų, kurioms skirtas finansavimas, nepasiturinčių asmenų maitinimui organizuoti iš Vilniaus miesto savivaldybės biudžeto, labdaros valgyklose. Socialinės paramos centro socialiniai darbuotojai nukreipia asmenis, pageidaujantiems gauti maitinimo paslaugas, į nevalstybines organizacijas.

2021 metais maitinimo paslaugos buvo teikiamos labdaros ir paramos fondo „Vilties centras“ valgykloje, Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“ valgykloje „Betanija“ bei labdaros ir paramos fondo „Harė Krišna maistas kūnui ir sielai“ valgykloje. Labdaros ir paramos fondas „Vilties centras“ 2021 metais kasdien nemokamus pietus ir papildomus maisto daivinius teikė vidutiniškai 570 asmenų bei 140 asmenų kartą per savaitę teikė maisto paketus. Kasdien darbo dienomis, socialiai remtiniems asmenims išdalino nuo 500-800 kg maisto produktų. Labdaros ir paramos fondas „Harė Krišna maistas kūnui ir sielai“ vidutiniškai per dieną pamaitino apie 80 asmenų, o Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“ valgykloje „Betanija“ per dieną buvo pamaitinama apie 460 asmenų. Ilgalaikio galiojimo maisto produktų paketų per ketvirtį išdalino virš 2000. Visos labdaros valgyklos 2021 metais ekstremalios situacijos ir paskelbto karantino laikotarpiu teikė paramą maistu, skiriant maisto paketus išsinešti.

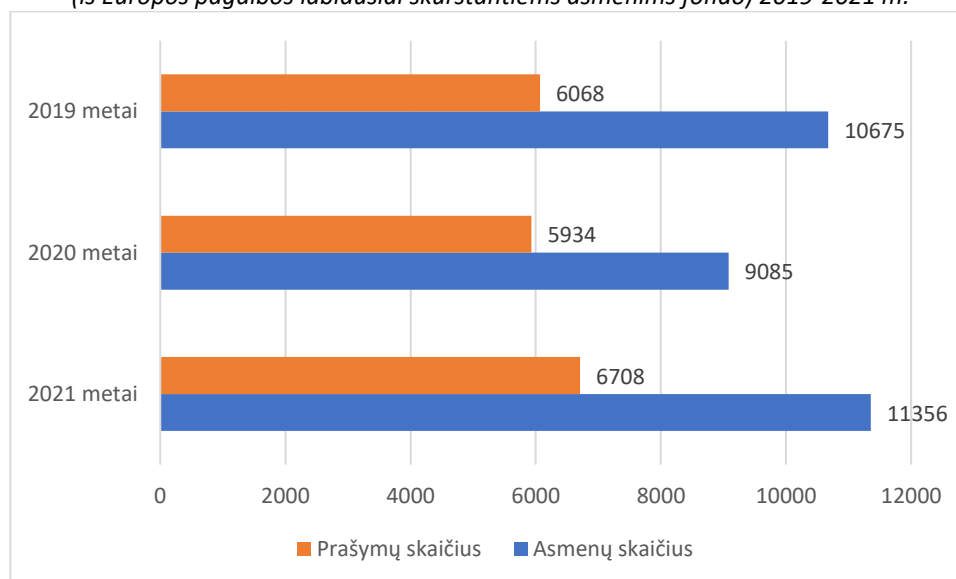
Socialinio darbo skyrius, vadovaudamasis Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 30-1716/19 „Dėl paramos teikimo iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2021 metais iš nepasiturinčių asmenų priėmė prašymus, vertino jų pajamas ir nustatė teisę į paramą iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo (parama maistu ir higienos reikmenimis). Dėl šalyje paskelbto karantino ir pandeminės situacijos, siekiant maksimaliai mažinti tiesioginius kontaktus bei išvengti didelių paramos gavėjų srautų, paramos maisto produktais ir asmens higienos prekėmis gavėjų prašymų galiojimo terminas bei skirta parama buvo pratęsta iki 2021-12-31 pagal 2020 metais pateiktą prašymą. Pratęsiant šios paramos galiojimą, asmens (šeimos narių) pajamos nebuvo vertinamos. 2021 metais nustatyta, kad teisę į paramą turi 6708 namų ūkiai, kuriems skirta 11356 maisto paketai.

Lyginant su 2020 metais besikreipiančių dėl šios paramos skaičius padidėjo 11,6 proc., taip pat apie 20 proc. padidėjo asmenų, turinčių teisę į šią paramą, skaičius.

Maisto produktai asmenims buvo dalinami 6 kartus, maisto produktų krepšelį sudarė: avižiniai sausainiai, cukrus, greito paruošimo avižų košė, griekiai, konservuota sriuba, konservuotos pupelės, makaronai, mėsos konservai, aliejus, konservuoti žirneliai, ryžių kruopos, ilgo galiojimo (UAT) pienas, saldintas sutirštintas pienas, miltai, miltų mišinys blynams. Vieno dalijimo metu asmuo gavo 8-9 skirtingus produktus (vyksta produktų rotacija). 2021 metais birželio ir gruodžio mėnesiais paramos gavėjai papildomai gavo asmens higienos priemones: dantų pastą, muilą, skalbiklį, dantų šepetėlį bei šampūną. Vasario mėn. papildomai gavo vienkartinės medicininės kaukes.

Labdaros ir paramos fondui „Maisto bankas“ taip pat buvo periodiškai teikiami nepasiturinčių asmenų/šeimų, kurioms socialiniai darbuotojai rekomendavo skirti papildomą paramą maisto produktais, sąrašai. Vienkartiniai maisto produktų rinkiniai suteikti 1083 asmenims (2020 metais – 1387 asmenims), kassavaitinės paramos rinkinius, į kuriuos įeina ir paskutinės galiojimo dienos produktai, gavo 736 asmenys (2020 metais – 462 asmenys). Vienkartinius ilgo galiojimo maisto rinkinius sudarė: arbata, cukrus, kava, šokoladas, kruopos, makaronai, mėsos arba žuvies konservai, miltai, ryžiai. Kassavaitinius trumpo galiojimo maisto rinkinius sudarė: pieno, mėsos produktai, duonos gaminiai, daržovių ir vaisių mišinys. Kartais maisto rinkinius papildė šokoladas, pyragas, sausainiai ir konservai. Rinkinio sudėtis keitėsi priklausomai nuo labdaros ir paramos fondo „Maisto bankas“ turimų produktų. Taip pat nepasiturinys asmenys/šeimos galėjo pasiimti trumpo galiojimo maisto produktų iš parduotuvių „Express Market“ ir „Aibė“. 2021 metais tokią labdarą gavo 287 asmenys.

*Paramos gavėjų skaičiaus kitimo tendencijos
(iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo) 2019-2021 m.*



2.3. Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas

Nuo 2021 metų sausio mėnesio asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas Socialinės paramos centre buvo sustabdytas, šios paslaugos nemokamai buvo teikiamos Vilniaus arkivyskupijos Caritas socialinės pagalbos ir integracijos centre „Betanija“, adresu Paco g. 4. Socialinės paramos centro darbuotojai visus metus nukreipė asmenis dėl paslaugų gavimo į minėtą centrą.



2.4. Transporto paslaugų organizavimas

Transporto paslaugos teikiamos savo namuose gyvenantiems asmenims, kurie dėl amžiaus, negalios ar ligos turi judėjimo negalią ir negali naudotis viešuoju ar individualiu transportu bei kurių suaugę vaikai, globėjas (rūpintojas) arba kiti šeimos nariai dėl objektyvių priežasčių negali suteikti jiems transporto paslaugos.

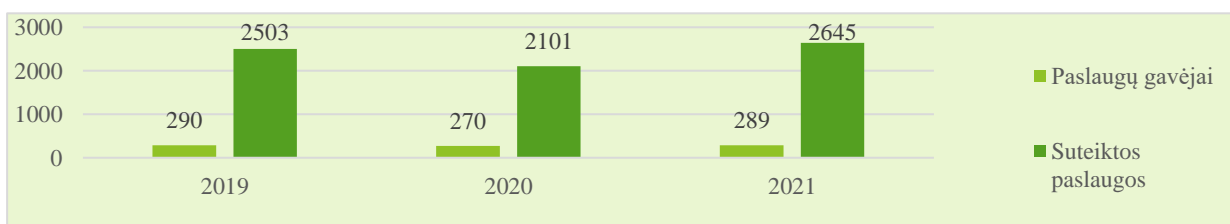
Socialinės paramos centro Socialinių paslaugų namuose skyrius teikia vienkartinio pobūdžio transporto paslaugas, kurios teikiamos važiuoti į (iš) sveikatos priežiūros ir reabilitacijos įstaigas, į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą prie

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, į ortopedijos įmones, apsigyventi socialinės globos įstaigose Vilniaus mieste, esant pagrįstam poreikiui, atsižvelgiant į socialinio darbuotojo vertinimą ir rekomendaciją, – kitais tikslais, taip pat ir už Vilniaus miesto ribų.

2021 metais transporto paslaugos buvo teikiamos 5 transporto priemonėmis, 1 iš jų – pritaikyta judėjimo negalią turintiems asmenims, kurioje įrengta lengva ir patogiai sulankstoma rampa. Visose transporto priemonėse įmontuotos GPS navigacijos sistemos ir vaizdo registratoriai, kurie padeda efektyviau surasti reikalingus adresus, fiksuojant vaizdą, saugiau jaustis kelyje.

2021 metais 289 vilniečių, turinčių judėjimo negalią, suteiktos 2645 vienkartinio pobūdžio transporto paslaugos (2020 metais – 270 asmenų suteiktos 2101 transporto paslaugos, 2019 metais – 290 asmenims suteiktos 2503 transporto paslaugos). 2021 m. išaugo suteiktų paslaugų skaičius. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu nuo 2021 m. liepos 1 d. Lietuvoje atšaukus karantiną ir palikus galioti ekstremaliąją situaciją bei vykdant senyvo amžiaus, asmenų su negalia vakcinaciją nuo COVID-19 ligos, paslaugų gavėjai aktyviai vyko į gydymo įstaigas/ sveikatos priežiūros įstaigas, naudojami medicininės reabilitacijos, odontologijos paslaugomis, išaugo transporto paslaugos poreikis. 2021 m. ekstremaliosios situacijos metu buvo teikiama transporto paslauga vilniečiams, besigydantiems dėl COVID-19 ligos kitų Lietuvos miestų ligoninėse.

2021 m. stebimas nepatenkintų transporto paslaugų užsakymų mažėjimas, 2019 m. nepatenkintų transporto paslaugų užsakymų buvo ~ 12 %, 2020 m. ~ 6 %, 2021 m. ~ 5 %. Mažėjimą lėmė, transporto paslaugų teikimas 2019 m. pabaigoje įgytu automobiliu, pritaikytu judėjimo negalią turintiems asmenims. Dažniausiai buvo nepatenkinti transporto paslaugų užsakymai, kuomet asmenys kreipdavosi tą pačią dieną, sutapdavo transporto paslaugų teikimo laikas. Asmenims, kuriems nebuvo galimybės suteikti paslaugos, suteiktos informavimo paslaugos, nukreipiant ir tarpininkaujant pasirinkti kitus transporto paslaugų teikėjus (Socialinis taksi, Maltos ordino pagalbos tarnyba, VŠĮ „Asistentinis taksi“, VŠĮ „Socialinis paslaugų informacijos centras“ ir kt.) arba pasiūlytas kitas paslaugos suteikimo laikas.



Transporto paslaugų gavėjų ir suteiktų paslaugų skaičiaus dinamika 2019-2021m.



Transporto paslaugų įkainiai 2021 metais nesikeitė, asmenys už transporto paslaugas mokėjo vadovaujantis savivaldybės nustatyta mokėjimo už socialines paslaugas tvarka – paslaugų gavėjo nuvežimas iki paskyrimo

vietos, laukimas ne ilgiau kaip 1 val. ir parvežimas atgal kainavo 2,90 Eur, nuvežimas (parvežimas) viena kryptimi – 1,74 Eur, išimties atvejais nuvežimas už Vilniaus miesto ribų – padengiant transporto priemonės degalų sąnaudas.

2021 metais transporto paslaugų gavėjai nuvežti už Vilniaus miesto ribų: 16 transporto paslaugų gavėjų nuvežta į reabilitacijos centrus Druskininkuose, Palangoje, Kauno rajone, Adutiškyje, Birštone; suteiktos 5 paslaugos, nuvežant į gydymo įstaigą Kaune ir Švenčionyse; 2 paslaugos parvežant iš Trakų slaugos ligoninės; 5 paslaugos nuvežant vienišus asmenis į Utenos globos namus, Abromiškių reabilitacijos ligoninę, Senjorų avilį Vilniuje, Eišiškių ASPC, Šalčininkų rajono ir į Švenčionių rajono ligonines.

Vadovaujantis Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2021 m. birželio 11 d. įsakymu Nr. 1-735/21 patvirtintu Vienkartinio pobūdžio transporto paslaugų teikimo tvarkos aprašu, Socialinių paslaugų namuose skyriaus socialiniai darbuotojai 2021 metais atliko 38 transporto paslaugų poreikio vertinimus dėl periodinių transporto paslaugų skyrimo (2020 m. – 10 vertinimų, 2019 m. – 31 vertinimus). Šias paslaugas 2021 metais teikė UAB „Olego transportas“ pagal patvirtintą grafiką ir maršrutą vykti į dializės procedūras Vilniaus mieste. Poreikio vertinimų metu asmenys buvo konsultuojami ir dėl socialinių paslaugų namuose, socialinės globos skyrimo, esant poreikiui, suteikta informacija dėl būsto ir aplinkos pritaikymo ar specialiųjų poreikių nustatymo tvarkos.

3. SOCIALINIO DARBO VYKDYMAS

3.1. Socialinis darbas su šeimomis

Socialinės paramos centro Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojai teikia socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas (toliau – paslaugos) bei taiko atvejo vadybą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką. Atvejo vadybininko pareigybė įsteigta nuo 2018 m. liepos 1 d. Pagalbos šeimai skyriuje vykdomos atvejo vadybos funkcijos ir koordinuojami atvejo vadybos procesai Antakalnio, Grigiškių, Naujininkų, Naujosios Vilnios, Panerių, Pilaitės, Rasų, Senamiesčio, Šnipiškių, Verkių ir Žirmūnų seniūnijose, nuo 2019 m. ir Pašilaičių seniūnijoje. Likusiose Vilniaus miesto seniūnijose gyvenančioms šeimoms atvejo vadybą taiko 3 nevyriausybinės organizacijos – VŠĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“, VŠĮ Pal. J. Matulaičio šeimos pagalbos centras ir VO „Gelbėkit vaikus“, kurioms finansavimas skirtas laimėjus Vilniaus miesto savivaldybės administracijos skelbtą Šeimos paramos centrų finansavimo konkursą.

Atvejo vadybininkai yra specialistai, kurie sutelkia pačią šeimą ir visus reikalingus specialistus dėl pagalbos suteikimo šeimai, esant sunkiai situacijai joje. Atvejo vadyba – tai atvejo vadybininko koordinuojamos kompleksinės pagalbos vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą organizavimas ir teikimas, siekiant jiems padėti įveikti iškilusius socialinius sunkumus, kurių sėkmingas sprendimas sudarytų prielaidas išvengti galimų vaiko teisių pažeidimų ir sudarytų sąlygas savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus.

Atvejo vadybos tikslas yra rasti geriausią problemos sprendimo būdą ir suteikti šeimai ir vaikui tokią pagalbą, kuri ne tik padėtų išspręsti vaiko ir šeimos problemas, bet ir sudarytų sąlygas šeimai ir vaikui pačiai siekti teigiamų pokyčių, užtikrinančių vaiko saugumą bei jo interesus.

2021 metais Pagalbos šeimai skyriuje dirbo 27 atvejo vadybininkai. Visi darbuotojai einantys atvejo vadybininko pareigas, turi socialinio darbo su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis patirtį.

Vadovaujantis Atvejo vadybos tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. A1-802 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymo Nr. A1-141 „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ (toliau – Tvarkos aprašas) atvejo vadybą inicijuoja Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyrius (toliau – VTAS), taip pat atvejo vadybos procesas gali būti inicijuotas ir vaiko tėvų, ir (ar) pagalbą vaikams ir (ar) šeimoms organizuojančių ir teikiančių įstaigų, organizacijų prašymu. Socialinės paramos centras 2021 m. gavo 687 prašymus taikyti atvejo vadybą, tuo tarpu 2020 m. gavo 593 prašymus.



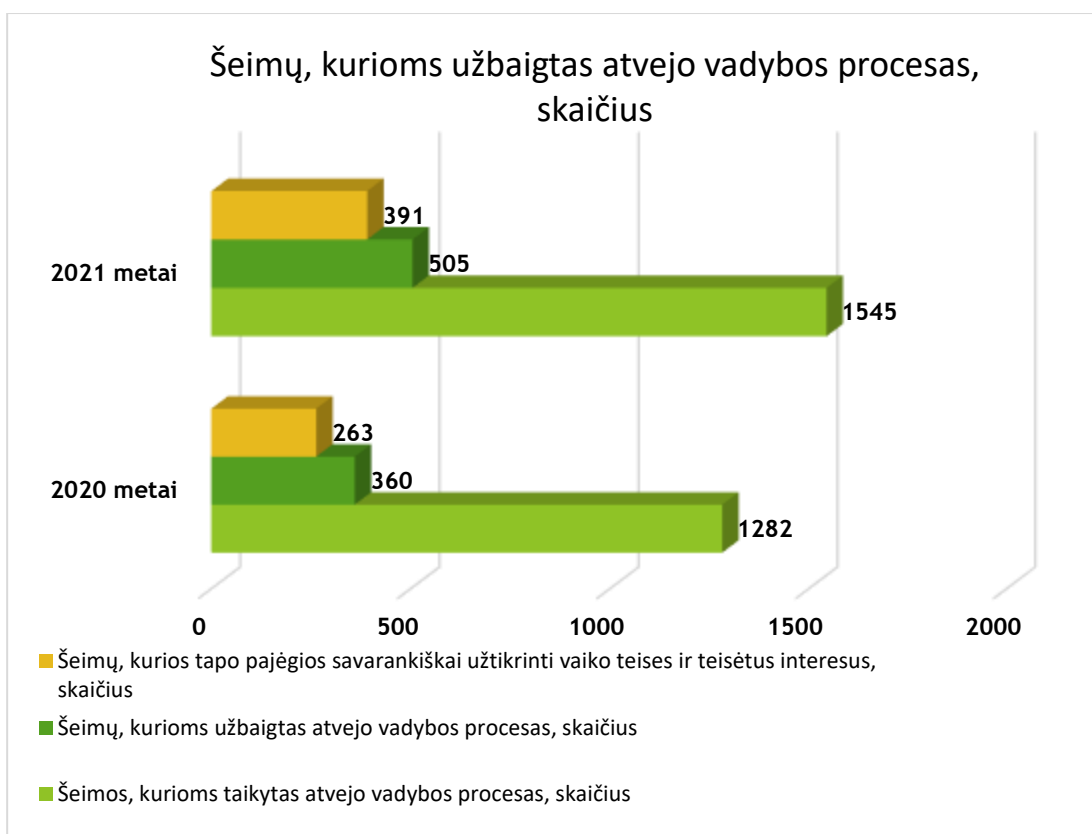
Atkreiptinas dėmesys, kad 2019 metais Socialinės paramos centras gavo 434 prašymus dėl atvejo vadybos taikymo. Pastebima, jog kiekvienais metais daugėja prašymų dėl atvejo vadybos inicijavimo skaičius, palyginant su 2019 metais, 2021 metais jų gauta 58 proc. daugiau.

2019 metais Pagalbos šeimai skyriaus atvejo vadybininkai 1094 šeimoms taikė atvejo vadybos procesą, 2020 m. – 1282 šeimoms, tuo tarpu 2021 metais – 1545 šeimoms. Lyginant 2020 m. ir 2021 m. duomenis, pastebima didėjančio pagalbos reikalingų šeimų skaičiaus tendencija:



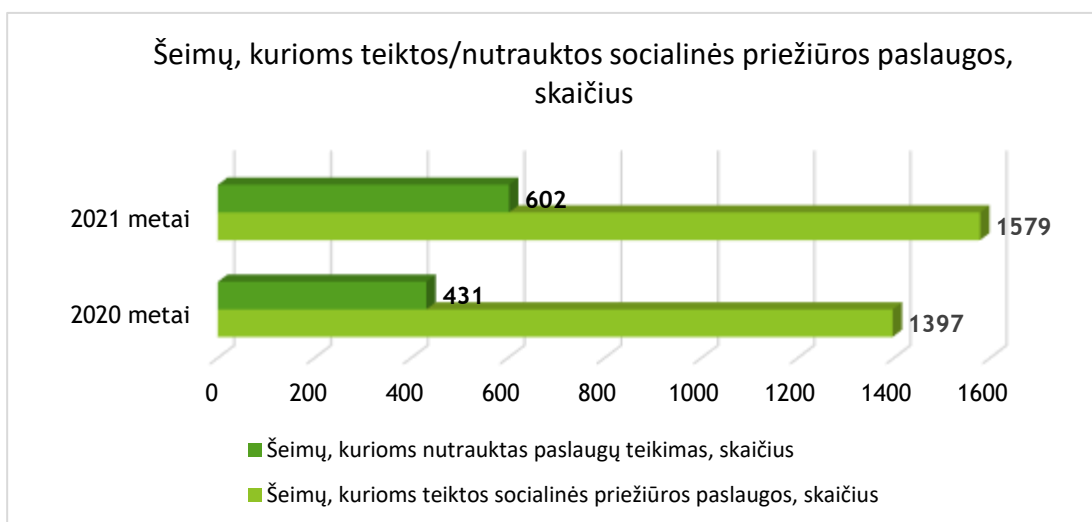
Vadovaujantis Tvarkos aprašo reikalavimais, atvejo vadybininkas renka visą atvejo vadybos procesui reikalingą informaciją apie vaiką ir jo šeimą ar kitus svarbius vaikui asmenis, pareikalaudamas jos iš švietimo, socialines paslaugas teikiančių įstaigų, teisėsaugos institucijų, vietos bendruomenės ir nevyriausybinių organizacijų, esant tarnybiniam būtinumui – iš sveikatos priežiūros įstaigų. 2021 metais renkant informaciją apie šeimas, atvejo vadybininkai parengė ir pateikė 2073 užklausas kitoms institucijoms. Atvejo vadybininkas gautą informaciją sistemina, analizuoja, vertina pagalbos poreikį bei organizuoja atvejo nagrinėjimo posėdį. Atvejo vadybos posėdžio metu, atsižvelgiant į nustatytus rizikos veiksnių reiškimosi lygius, yra sudaromas Pagalbos planas, kuriame numatomi šeimos įsipareigojimai ir jų vykdymo terminai bei posėdyje dalyvaujančių specialistų atsakomybės. 2020 m. įvyko 2333 posėdžiai, sudaryti 518 pagalbos planai, atliktos 1547 pagalbos plano peržiūros, o 2021 m. įvyko 2967 posėdžiai, sudaryti 578 pagalbos planai bei atliktos 2162 pagalbos plano peržiūros.

2020 m. atvejo vadyba buvo taikyta 1282 šeimoms, iš jų 360 (28 proc.) šeimoms atvejo vadybos procesas užbaigtas (iš jų 263 (73 proc.) šeimų atvejo vadybos procesas užbaigtas, kadangi nustatyta, kad šeimos pajėgios savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus). Tuo tarpu 2021 metais atvejo vadyba taikyta 1545 šeimoms, iš jų 505 (33 proc.) šeimoms atvejo vadyba užbaigta (iš jų 391 (77 proc.) šeimos tapo pajėgios savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus).



Atsižvelgiant į tai, kad Socialinės paramos centras gauna vis daugiau prašymų inicijuoti atvejo vadybos procesą, gaunamų kreipimūsi dėl atvejo vadybos pasiskirstymas per seniūnijas yra nevienodas, siekiant optimizuoti atvejo vadybininkų krūvius ir suvienodinti šeimų skaičių tenkančiam vienam darbuotojui, atvejo vadybininkai atvejo vadybos procesus koordinuoja keliuose seniūnijose.

2021 metais Pagalbos šeimai skyriuje dirbo 53 socialiniai darbuotojai, kurie teikė socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas 1579 šeimoms, iš jų 602 šeimoms socialinės priežiūros paslaugos nutrauktos (38 proc.). 2020 metais paslaugos buvo teikiamos 1397 šeimoms, iš jų 431 šeimai (31 proc.) paslaugos nutrauktos.



Socialiniai darbuotojai, vadovaudamiesi atvejo nagrinėjimo posėdžio metu sudarytu Pagalbos planu, teikia pagalbą šeimoms jų socialinėje aplinkoje – lankosi šeimos namuose, tarpininkauja, atstovauja asmenis kitose įstaigose, informuoja, konsultuoja darbo vietoje bei telefonu, padeda šeimoms spręsti kylančius sunkumus. 2021 metais socialiniai darbuotojai apsilankė 25296 kartus šeimų namuose (2020 metais apsilankymų skaičius siekė 22315 kartų). Didėjantis apsilankymų šeimos gyvenamojoje vietoje skaičius rodo, kad socialiniai darbuotojai prisitaikė prie pandemijos sąlygų, apsilankymai tapo dažnesni, grįžtama prie iki pandeminio paslaugų teikimo lygio užtikrinimo. Pažymėtina, kad socialiniai darbuotojai, lankantis šeimos namuose, laikosi visų LR Vyriausybės nutarimų dėl kontaktinių paslaugų teikimo (turi apsaugos priemonės, laikosi rekomenduojamo atstumo, pagal galimybes trumpina kontaktą iki minimaliai galimo).

Siekiant įvertinti socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę, 2021 m. buvo vertinami socialinių paslaugų teikimo kokybiniai rodikliai – sėkmingų intervencijų, sprendžiant priklausomybės problemas, skaičius; įsidarbinusių asmenų skaičius; lankusių psichologų ar kitų specialistų konsultacijas dėl konfliktų ir smurto skaičius; šeimų, pagerinusių buitines gyvenimo sąlygas, skaičius; šeimų, kuriose vaikų mokyklos lankomumas pagerėjo ir tėvai daugiau domėjosi vaikų ugdymo procesu, skaičius ir kt.:

- 453 asmenys, iš šeimų, kurioms buvo ar yra taikoma atvejo vadyba, buvo įsipareigoję spręsti priklausomybės alkoholiui/narkotikams problemą, iš jų 328 (72 proc.) įsipareigojimą įvykdė ir yra sveikimo procese;

- 211 asmenys buvo įsipareigoję spręsti nedarbo problemą, iš jų 135 (64 proc.) įsipareigojimą įvykdė;

- 171 asmenys buvo įsipareigoję kreiptis į sveikatos priežiūros specialistus ir laikytis jų nurodymų, iš jų 130 (76 proc.) asmenų įsipareigojimą įvykdė;

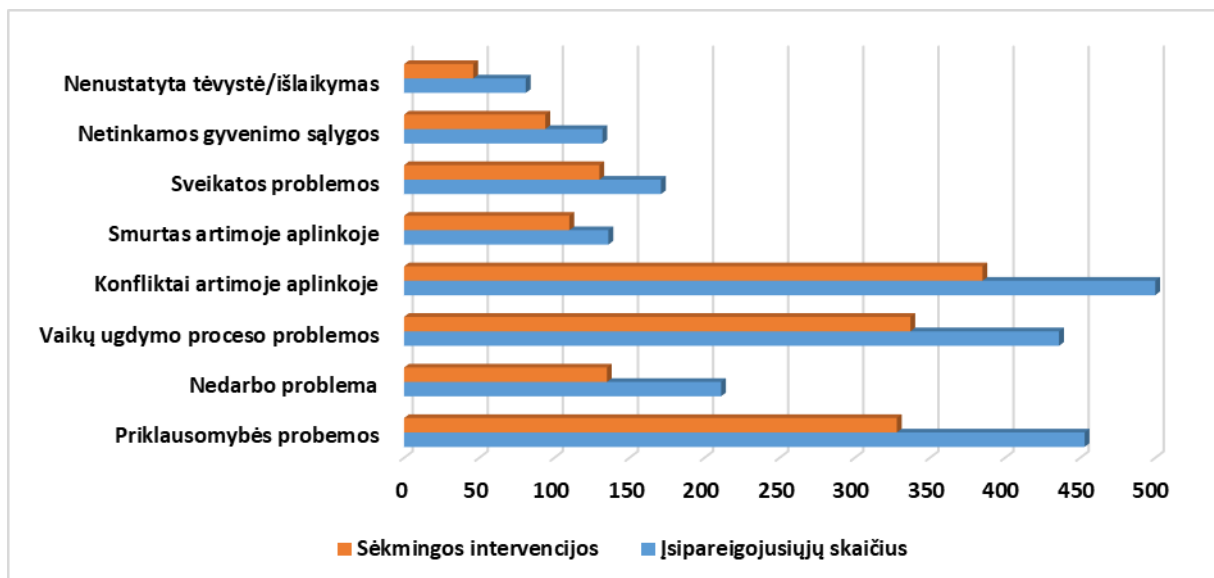
- 500 šeimų buvo įpareigtos spręsti kylančius konfliktus šeimoje, iš jų 385 (77 proc.) lankė specialistų konsultacijas, pastebėti teigiami pokyčiai;

- 136 šeimos buvo įpareigtos spręsti smurto problemą šeimoje, iš jų 110 (81 proc.) lankė specialistų konsultacijas, šeimose nauji smurto atvejai neužfiksuoti;

- 436 šeimos buvo įsipareigojusios labiau domėtis vaiko ugdymo procesu bei mokyklos lankomumu, iš jų 337 (77 proc.) šeimos šį įsipareigojimą įvykdė;

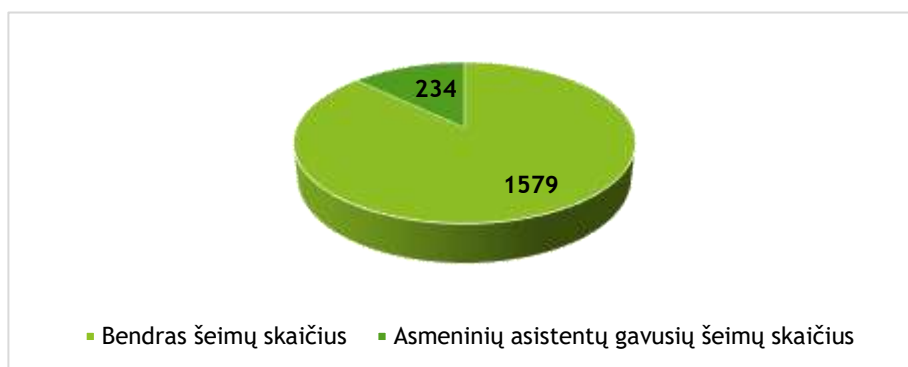
- 132 šeimos buvo įpareigtos gerinti šeimos buitines sąlygas ir vaiko aplinką, iš jų 94 (71 proc.) šeimos įsipareigojimą sėkmingai įvykdė;

- 81 šeima buvo įpareigota nustatyti vaiko tėvystę ir prisiteisti išlaikymą, iš jų socialinių darbuotojų dėka 46 (57 proc.) atvejai buvo išspręsti arba šiuo metu yra sprendimo procese. Pagrindinių socialinių paslaugų teikimo kokybinių rodiklių pasiskirstymas pateikiamas žemiau esančioje diagramoje:



Nepaisant to, kad 2021 metais padidėjo šeimų, kurioms taikoma atvejo vadyba skaičius, lyginant 2021 metų ir 2020 metų pasiektus teigiamus pokyčius, pastebėta, jog 2021 metais žymiai pagerėjo situacija šiose srityse: priklausomybių problemų sprendimas, paslaugų gavėjų integracija į darbo rinką bei smurto problemų sprendimas. Kitose srityse sėkmingos intervencijos išliko panašios. Socialiniai darbuotojai, atlikdami savo tiesiogines pareigas, 2021 m., kaip ir 2020 m., susidūrė su iššūkiais dėl pandemijos (paslaugų gavėjai, teigdami, jog bijo užsikrėsti COVID-19, vengė įsileisti socialinius darbuotojus į namus, dėl tos pačios priežasties atsisakydavo palydėjimo, tarpininkavimo paslaugų bei vengdavo lankyti siūlomas konsultacijas ir t. t.). Atkreipiamas dėmesys, jog atsirado nemažai paslaugų gavėjų iš trečiųjų pasaulio šalių, kurie turi kalbos barjerą, nežino Lietuvos Respublikos teisės aktų, jiems svetimos mūsų šalies vertybės, tačiau, nepaisant to, galima daryti išvadą, kad socialiniai darbuotojai efektyviai teikė paslaugas ir pasiekė ganėtinai aukštų rezultatų, teikdami pagalbą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką.

2021 m. Pagalbos šeimai skyriuje dirbo 13 asmeninių asistentų, kurie teikė paslaugas 234 šeimoms iš 1579 šeimų (15 proc.), kurioms intensyviai teikė socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas. 39 šeimose, kurioms buvo paskirti asmeniniai asistentai, bent vienas iš šeimos narių turėjo psichikos ar intelekto sutrikimų.



2021 metų duomenys

Pagalbos šeimai skyriaus asmeniniai asistentai dirba su šeimomis pagal atvejo vadybininko sudarytą Pagalbos planą ir socialinio darbuotojo, dirbančio su šeima, numatytus uždavinius, laikantis socialinio darbuotojo sudaryto darbo grafiko. Asmeninio asistento paslaugos itin svarbios šeimoms,

kuriose vienas iš šeimos narių arba abu turi psichikos ar intelekto sutrikimų arba, kuriose yra susidariusi krizinė situacija, taip pat šeimoms, nuolat patiriančioms sunkumus, negebančioms susidoroti su įvairiomis problemomis, stokojančioms socialinių įgūdžių. Asmeninis asistentas, teikdamas paslaugas, supažindina bei moko šeimos narius praktinio gyvenimo aspektų, kasdienių įgūdžių, būtinų savarankiškam gyvenimui. Taipogi prisideda prie šeimos narių parengimo savarankiškam gyvenimui bendruomenėje, suteikiant tokių žinių, gebėjimų ir vertybių, kurie padeda asmeniniame ir visuomeniniame gyvenime atlikti reikalingas funkcijas, pozityviai bendrauti šeimoje, su kaimynais, tinkamai rūpintis nepilnamečiais šeimos nariais ir pan.

2021 m. vienas asmeninis asistentas vidutiniškai dirbo su 18 šeimų. Vidutiniškai su viena šeima asmeninis asistentas dirbo apie 6 mėnesius ir teikė šias paslaugas: kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmeniniai asistentai suteikė 94 šeimoms, iš jų 73 pasiektas teigiamas pokytis, 2020 m. minėtos paslaugos teiktos 88 šeimų, teigiamas pokytis pasiektas 58 šeimoje; higienos įgūdžių ugdymo paslauga suteikta 56 šeimoms, iš jų teigiamas pokytis stebimas 36 šeimose, 2020 m. higienos įgūdžių ugdymo paslauga suteikta 45 šeimoms, iš jų teigiamas pokytis buvo stebimas 34 šeimose; 2021 m. asmeniniai asistentai 40 šeimų suteikė būsto nuomos paiešką, iš kurių 15 šeimų padėjo susirasti būstą nuomai (pažymėtina, jog 11 šeimų pasinaudojo būsto nuomos kompensacija), 2020 m. būsto nuomos paieška vykdyta 37 šeimoms, iš kurių 16 šeimai padėta susirasti būstą nuomai; 2021 m. asmeniniai asistentai žadino 67 vaikus ir lydėjo į ugdymo įstaigą, 47 vaikų ugdymo įstaigos lankomumas pagerėjo, 2020 m. minėta paslauga teikta 47 vaikams, iš jų 32 vaiko ugdymo įstaigos lankomumas pagerėjo; 2021 m. pagalba ieškant darbo suteikta 31 asmeniui, iš jų 21 asmuo integravosi į darbo rinką, 2020 m. darbo paieškos paslauga suteikta 31 asmeniui, iš kurių 18 integravosi į darbo rinką; biudžeto planavimo bei mokesčių mokėjimo/priežiūros paslauga suteikta 38 šeimoms, iš kurių 26 įvyko teigiamas pokytis, 2020 m. minėta paslauga suteikta 26 šeimoms, iš kurių 20 įvyko teigiamas pokytis; 2021 m. dirbta su 29 įsiskolinimų turinčiomis šeimomis, iš jų 18 sumažino skolas, 9 pilnai padengė įsiskolinimą, o 12 sudarė skolų mokėjimo grafikus, tuo tarpu 2020 m. dirbta su 35 įsiskolinimų turinčiomis šeimomis, iš jų 34 įvyko teigiamas pokytis.

Be ilgalaikio darbo su priskirtomis šeimomis, asmeniniai asistentai 147 paslaugų gavėjams taikė vienkartinės intervencijas, tokias kaip: dovanojamų baldų ir buitinės technikos paieška, darbo paieška, pagalba sudarant gyvenimo aprašymą (CV), vaikų būrelių paieška, tarpininkavimas su Vilniaus miesto savivaldybės Socialinių išmokų skyriumi, SĮ Vilniaus miesto būstu, Valstybine Mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, pagalba prisijungiant nuotoliniu būdu prie atvejo vadybos posėdžių, paslaugų gavėjų registracija pas specialistus, bendravimas su antstoliais, vaikų žadinimas ir palydėjimas į ugdymo įstaigas, pagalba ruošiant pamokas, pagalba maisto produktais bei pervežant baldus. Asmeniniai asistentai tarpininkavo paslaugų gavėjams ruošiant dokumentus neįgalumui nustatyti, padėjo sutvarkyti dokumentus Migracijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos dėl leidimų laikinai gyventi Lietuvoje, tarpininkavo su VĮ Registrų centru, Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos skyriumi ir Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyba, lydėjo priklausomus asmenis į Anoniminių alkoholikų savipagalbos grupių susirinkimus, bendradarbiavo su sveikatos gydymo įstaigomis (VŠĮ Naujosios Vilnios poliklinika, Vilniaus universiteto ligoninės Santaros klinika ir kt.), Vilniaus pedagogine psichologine tarnyba, Vaikų ir jaunimo dienos centru "Mūsų nameliai".

Pagalbos šeimai skyriaus asmeniniai asistentai su socialiniais darbuotojais 2021 m. vykdė edukacinę veiklą – suorganizavo 30 renginių, kuriuose dalyvavo 113 asmenų iš socialinę riziką patiriančių šeimų. Asmeniniai asistentai prisidėjo organizuojant išvykas į Vilniaus Universiteto Botanikos sodą, organizuojant mokomąją pažintinę veiklą „Vilniaus Arkivyskupijos Caritas“ žvakių liejimo dirbtuvėse (vaikai mokėsi gaminti žvakės, stebėjo žvakių gamybos procesą, ekskursijos pabaigoje patys sau pasigamino žvakę ir gavo dovanų). Organizavo interakcinę patyriminę edukaciją vaikams „MO muziejuje“ parodoje „Ežeras pilnas žvaigždžių“ (vaikai ir suaugusieji stebėjo patyriminę

parodą, parodos metu eksponatus galima buvo paliesti, visos ekskursijos metu su ausinėmis klausėsi pasakojimo apie kiekvieną parodos eksponatą). Taip pat 2021 metais buvo organizuotas apsilankymas Saugomų teritorijų muziejuje (vaikai buvo supažindinti su Lietuvos saugomomis teritorijomis, jiems buvo papasakota kodėl svarbu saugoti gamtą, kaip saugiai elgtis gamtoje, vaikams buvo leidžiama paliesti kelis eksponatus), edukacinė pamoka „Koronavirusas, ligos prevencija, asmens higiena“; virtuali ekskursija „Pažink ir atrask Lietuvos saugomas teritorijas“; dalyvavimas akcijose „Padovanok atviruką Mamos dienos progai“ ir „Piešiam norą Kalėdų seneliui“; „Kalėdinė šventė šeimoms“. Organizuotos vaikų išvykos į kino teatrus: Vingis Forum Cinemas ir Ozo kino teatras; apsilankyta Bernardinų sode. Su šeimomis ir jų mažamečiais vaikais vykta prie Vilnius miesto eglutės, kalėdinio miestelio. Taip pat buvo suorganizuotos išvykos į Mickūnų jodimo klubą „KEMK Žirgai“, Lietuvos banko pinigų muziejų, Vilniaus arkikatedrą, ekskursija ant Vilniaus Gedimino kalno ir Vilniaus Trijų kryžių kalno, Pučkorių atodangą, organizuota išvyka į Trakus plaukimui su vandens dviračiu ir su valtimi, į PC Akropolio ledo areną.

Pažymėtina, kad 2021 m. dėl COVID-19 pandemijos Lietuvos Respublikoje buvo paskelbtas karantino režimas, valstybės lygio ekstremali situacija, kurių metu Pagalbos šeimai skyriaus atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai dirbo mišriu būdu – dalį paslaugų teikiant nuotoliniu, o dalį – kontaktiniu būdu. Atkreipiamas dėmesys, jog ne visos paslaugos galėjo būti teikiamos nuotoliniu būdu, dalis jų yra būtinosios paslaugos, privalomos teikti tiesiogiai kontaktuojant su asmeniu, viena iš jų – apsilankymas šeimos gyvenamojoje vietoje, šeimos stebėseną, palydėjimo paslaugos. Atvejo vadyba (atvejo vadybos posėdžių organizavimas ir vedimas, informacijos rinkimas ir kt.) buvo taikoma nuotoliniu būdu – renkama informacija apie šeimą, bendradarbiavimas su kitų įstaigų specialistais, prireikus tarpininkauti, atvejo nagrinėjimo posėdžiai organizuoti nuotoliniu būdu (naudojantis Microsoft Teams, Zoom, SKYPE ir kt.), atsižvelgiant į šeimos galimybes, tuo tarpu pagalbos šeimai/vaikui poreikių vertinimas, esant galimybei (jei šeimos nariai tuo metu jautėsi gerai, jiems nebuvo diagnozuota Covid-19 liga, nebuvo taikoma privalomoji izoliacija), buvo atliekami lankantis namuose.

3.2. Darbas gatvėje su benamiais ir elgetaujančiais asmenimis

Socialinio darbo skyriaus darbuotojai vykdė darbą su elgetaujančiais, vaikataujančiais ir neturinčiais nuolatinės gyvenamosios vietos asmenimis Vilniaus mieste.

Per 2021 metus socialiniams darbuotojams pavyko užmegzti kontaktą su 46 asmenimis (2020 m. – su 72 asmenimis, 2019 m. – su 81 asmeniu), 61 asmuo atsisakė bendrauti (2020 m. – 51 asmuo), įvyko 258 susitikimai gatvėje, 15 – socialinių darbuotojų darbo vietoje, 98 asmenims suteiktos 248 informavimo paslaugos, 42 asmenims suteiktos 155 konsultavimo paslaugos, 20 asmenų suteikta 103 tarpininkavimo paslaugos, 2 asmenims skirtos asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos, 1 asmeniui skirta tikslinė pašalpa, 2 asmenys, tarpininkaujant socialiniams darbuotojams, apsigyveno nakvynės namuose, 1 asmeniui, tarpininkaujant socialiniams darbuotojams, išduota asmens tapatybės kortelė, 1 asmeniui tarpininkaujant atliktas Covid-19 tyrimas, 4 asmenys, tarpininkaujant socialiniams darbuotojams, paguldyti į slaugos ligoninę, 2 asmenys apgyvendinti ilgalaikės socialinės globos institucijoje.

2021 metais daugiausiai darbo su benamiais atvejų turėjo Verkių ir Naujamiesčio seniūnijų gyventojus aptarnaujantys socialiniai darbuotojai.

2021 metų pabaigoje Benamių ir elgetaujančių asmenų Vilniaus mieste apskaitos informacinėje sistemoje, kurioje kaupiama informacija apie benamiams ir elgetaujantiems asmenims Vilniaus mieste teikiamą socialinę paramą (socialines paslaugas ir piniginę paramą), viso buvo susisteminta informacija 3478 asmenims suteiktas socialines paslaugas, iš jų 562 asmenys, socialines paslaugas gavę per paskutinius 6 mėnesius (2020 metų pabaigoje šioje duomenų bazėje buvo susisteminta informacija 3269 asmenims suteiktas socialines paslaugas, 2019 metais – 3145 asmenims suteiktas paslaugas).

Duomenis šiai bazei be Socialinės paramos centro darbuotojų, taip pat teikė Vilniaus miesto nakvynės namų, Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“ darbuotojai.

Darbo su benamiais atvejų skaičius pagal seniūnijas

Seniūnija	Benamiai/elgetaujantys asmenys	Seniūnija	Benamiai/elgetaujantys asmenys
Antakalnis	4	Pilaitė	1
Fabijoniškės	2	Rasos	-
Grigiškės	1	Senamiestis	8
Justiniškės	-	Šeškinė	1
Karoliniškės	-	Šnipiškės	2
Lazdynai	4	Verkiemis	10
Naujamiestis	10	Vilkipėdė	2
Naujininkai	1	Viršuliškės	-
Naujoji Vilnia	-	Žirmūnai	-
Paneriai	-	Žvėrynas	-
Pašilaičiai	-		

Socialinės rizikos asmenims yra sudėtinga padėti dėl jų pačių daugelį metų vedamo gyvenimo būdo, nesugebėjimo/nenoro/motyvacijos stokos integruotis į visuomenę, atstatyti ir ugdyti socialinius įgūdžius. Taip pat sudėtinga motyvuoti ieškoti darbo, kadangi dauguma turi skolų, kurias išieško antstoliai ir jiems įsidarbinti tiesiog finansiškai „nenaudinga“, todėl jie renkasi paprastesnį kelią ir pajamas gauna iš išmaldų duodančių asmenų. Dirbant su benamiais ir elgetaujančiais asmenimis, užmegzti su jais kontaktą, įgauti pasitikėjimą yra sudėtinga ir reikalauja daug laiko, socialiniai darbuotojai deda dideles pastangas norėdami išlaikyti ryšį su šiais asmenimis – nuolat lankosi tose pačiose vietose, turėdami asmens telefoną, kviečiasi susitikimui. Turėdami minimalias pajamas (dažniausias pajamų šaltinis – socialinė pašalpa), asmenys neišgali nuomotis būsto, todėl ir toliau gyvena gatvėje, po balkonais, laikinuose „pastatuose“, apleistose patalpose, į nakvynės namus nenori vykti dėl ten esamų sąlygų (kambaryje dažnai gyvena ne po vieną), nenoro laikytis nustatytų taisyklių. Neretas atvejis, kuomet asmuo, apsigyvenęs nakvynės namuose, iš jų išeina ir grįžta atgal į tą pačią vietą, o, likus gatvėje, yra sunku atsiriboti nuo jį supančios aplinkos ir „draugų“. Benamiai asmenys dažnai yra priklausomi nuo alkoholio ar kitų psichotropinių medžiagų, dalis jų turi psichikos sveikatos sutrikimų. Taip pat, kaip ir ankstesniais metais, pastebima, kad asmenys dažniausiai jau žino socialinę paramą teikiančias įstaigas/organizacijas, tačiau ne visada pasinaudoja paslaugomis, dalis asmenų sąmoningai renkasi gyvenimą gatvėje.

Vis dažniau pasitaiko ir atvejų, kai darbas su socialinės rizikos asmenimis tampa produktyvesnis, lengviau sekasi užmegzti kontaktą, pelnyti pasitikėjimą, motyvuoti, kadangi dauguma jau apie socialinius darbuotojus yra girdėję, su jais bendravę, žinių apie socialinius darbuotojus, jų darbą ir teikiamas paslaugas minėti asmenys perduoda vieni kitiems „iš lūpų į lūpas“.

Vis dar išlieka aktuali apgyvendinimo problema, yra didelis tarpinio būsto, savarankiško gyvenimo namų, kuriuose benamiai galėtų gyventi už nedidelį mokesį, socialiniams darbuotojams teikiant socialinės priežiūros paslaugas ir motyvuojant/rengiant pradėti savarankišką gyvenimą, paslaugų poreikis. Vilniaus mieste nėra pakankamai išvystyto kitų paslaugų tinklo socialinės rizikos asmenims, dažnu atveju reikalinga pagalba „čia ir dabar“ – sveikatos priežiūros, apšvarinimo paslaugos ir kt.

Darbą su socialinės rizikos asmenimis, kaip ir ankstesniais metais, apsunkina nesėkmingi bandymai bendradarbiauti su sveikatos priežiūros specialistais, jų abejingumas, neigiamas požiūris, taip pat ir visuomenės neigiamas požiūris į šiuos asmenis.

3.3. Kompleksinės pagalbos organizavimas

Socialiniai darbuotojai, gavę žodinę ar rašytinę informaciją (ar skundą) iš kitų institucijų, įstaigų, organizacijų ar bendruomenės dėl asmens (šeimos) elgesio, pažeidžiančio viešąją tvarką, įtariant, kad asmuo gali turėti psichikos negalią (sutrikimų) bei dėl to gali kilti grėsmė jo ir aplinkinių saugumui, o taip pat ir dėl kitų problemų, kurių sprendimui reikalinga specialistų pagalba, organizuoja apsilankymą asmens namuose, renka informaciją, buria kitus specialistus į komandą, kad būtų teikiama reikalinga kompleksinė pagalba spręsti sudėtingiems atvejams.

Socialinio darbo skyriaus darbuotojai 2021 metais dirbo su 49 (11 proc. mažiau atvejų, lyginant su 2020 m.) kompleksinės pagalbos atvejais (iš jų 9 atvejų buvo nauji):

- 20 atvejų (41 proc.) buvo sėkmingai baigti, t. y. juose pasiekti teigiami pokyčiai;
- 18 atvejuose (36 proc.) vyksta teigiami pokyčiai, tačiau reikia įdėti dar daug pastangų, norint galutinai išspręsti susidariusią situaciją;
- 11 atvejų (23 proc.) jokių teigiamų pokyčių pasiekti nepavyko.

Kaip ir ankstesniais metais, 2021 metais kompleksinė pagalba dažniausiai buvo reikalinga vienišiams asmenims, taip pat tiems, kurių ryšiai su artimaisiais yra nutrūkę, turintiems sveikatos sutrikimų (dažniausiai psichikos negalią), priklausomiems nuo alkoholio. Taip pat pagalba buvo suteikta kitiems socialinių įgūdžių stokojantiems asmenims.

Dažniausiai socialinius darbuotojus informacija apie tokius asmenis pasiekia, kai situacija jau yra kritinė ir spręsti problemą tampa kur kas sunkiau. Pagalbos teikimas reikalauja didelių laiko sąnaudų, o dažnai, net skyrus daug laiko ir įdėjus daug pastangų, situacija negerėja.

Pagalbos teikimą apsunkina neadekvatus asmenų savo situacijos vertinimas, motyvacijos stoka, nenoras įsitraukti į problemos sprendimo procesą bei sudaryto pagalbos plano vykdymą, asmenų nenoras įsileisti socialinius darbuotojus ar kitus specialistus į namus, socialinių paslaugų atsisakymas, nenoras apsilankyti pas sveikatos priežiūros specialistus, neretai sudėtinga surasti kontaktą su artimaisiais arba jų išvis nėra, taip pat artimųjų (jei juos turi) nenoras prisiimti atsakomybę, pvz., tampant asmens globėju/rūpintoju, bendruomenės/kaimynų pasyvumas, nenoras įsitraukti į pagalbos procesą bei nepasitikėjimas socialiniais darbuotojais, bendruomenės noras, kad socialiniai darbuotojai išspręstų problemą greitai ir radikaliai (pvz., asmenį iškraustyti iš būsto). Vis dar dažnai kyla sunkumų norint suburti specialistų komandą, pagalbos teikimą stabdo tarpinstitucinio, dažniausiai su sveikatos priežiūros įstaigomis, bendradarbiavimo stoka, abejingumas, skirtingas požiūris į situacijas ir būtinumą teikti pagalbą.

2021 metais sumažėjusi darbo su kompleksinės pagalbos atvejais skaičių lėmė visuotinė Covid-19 pandemija ir karantino sąlygos šalyje, kada socialiniams darbuotojams pasidarė sunkiau kontaktuoti su pagalbos reikalingais asmenimis, sunkiau patekti į tokių asmenų namus, dėl įvairių privalomų ribojimų tapo sunkiau organizuoti tarpinstitucinių įstaigų specialistų komandą. Socialiniams darbuotojams dėl pandemijos ir karantino atsirado nauji iššūkiai, kada žmonės daug laiko praleidžia uždaroje patalpoje, šeimos nariai rečiau lanko vienišus asmenis ir pan.

Kompleksinės pagalbos atvejų skaičių dinamika 2019-2021 m.

	2019 m.	2020 m.	2021 m.
Atvejų skaičius	3	5	9
Sėkmingi ir užbaigti atvejai	4	3	0
Sprendžiami atvejai (kuriuose vyksta pokyčiai)	8	7	8
Atvejai be teigiamų pokyčių	1	5	1

3.4. Romų socialinė integracija

2021 metais Vilniaus miesto socialinės paramos centras dalyvavo Vilniaus romų integracijos 2020-2023 metų programos (toliau – programa) vykdyme.

Programos priemonę – užtikrinti romų tautybės vaikų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir bendrojo ugdymo įstaigų lankymą: bendradarbiaujant su NVO ir ugdymo įstaigomis identifikuoti šeimas, kurioms reikalinga palyda bei transporto užtikrinimas į ugdymo įstaigas, kas savaitę palaikyti kontaktą informuojant apie vaikų lankomumą, vykdydami Pagalbos šeimai skyriaus socialiniai darbuotojai, motyvavo romų tautybės šeimas užtikrinti visų vaikų ugdymo įstaigų lankymą. 2021 metais romų šeimose, patiriančiose socialinę riziką, buvo 31 ikimokyklinio amžiaus vaikas, iš jų 18 mažamečių lankė ikimokyklinio ugdymo įstaigas. Priešmokyklinio amžiaus buvo 5 vaikai, visi lankė priešmokyklinę grupę. Mokyklinio amžiaus buvo 68 vaikai, iš jų 65 lankė ugdymo įstaigas. Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojai lydėjo į ugdymo įstaigas 21 vaiką bei 11 vaikų teikė pagalbą jungiantis prie ugdymo nuotoliniu būdu.

Vykdamas programos priemonę – teikti individualias ir grupines psichologo, socialinio pedagogo, socialinio darbuotojo konsultacijas romų tautybės šeimoms, turinčių nepilnamečių vaikų, ypatingą dėmesį skiriant nepilnamečių romų vaikų tėvų įtraukimui į ugdymo įstaigos gyvenimą, informuojant apie ugdymo svarbą, sprendžiant iškilančias socialines problemas, 2021 m. 38 romų tautybės šeimoms buvo teikiamos individualios socialinių darbuotojų konsultacijos dėl vaikų ugdymo, kurių metu tėvai buvo motyvuojami domėtis vaikų mokymosi pasiekimais, bendradarbiauti su ugdymo įstaigų pedagogais, aktyviai dalyvauti ugdymo įstaigose organizuojamuose renginiuose bei akcijose.

Vykdamas programos priemonę – skatinti suaugusių romų tautybės asmenų raštingumą, tobulinti profesinius įgūdžius, socialinius įgūdžius, Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojai paslaugų gavėjus nuolat skatino registruotis Užimtumo tarnyboje; taip pat motyvavo dalyvauti Užimtumo tarnybos ir kitų organizacijų organizuojamuose projektuose. 35 romų šeimose, patiriančiose socialinę riziką, gyvenantys suaugę asmenys įsipareigojo įsidarbinti, iš jų dirba 5.

Vykdamas programos priemonę – skatinti suaugusių romų tautybės asmenų išsilavinimo galimybes, informuojant apie mokymosi galimybes, teikiant socialinio pedagogo konsultacijas, socialinių darbuotojų pagalbą, 30 suaugusių romų tautybės asmenų buvo informuoti apie mokymosi galimybes bei motyvuojami siekti išsilavinimo, iš jų vienas suaugęs asmuo pradėjo mokytis suaugusiųjų mokymo centre. Viena paslaugų gavėja domėjosi bei norėjo pradėti mokytis vairavimo teorijos bei praktikos įgūdžių ir išmokti vairuoti. Moteriai buvo pateikta informacija iš Užimtumo tarnybos apie vairavimo kursų.

Vykdamas programos priemonę – didinti vaikų (tarp jų romų tautybės) skiepavimo apimtį pagal Lietuvos Respublikos vaikų profilaktinių skiepimų kalendorių, romų tautybės šeimos buvo skatinamos laiku užtikrinti vaikų skiepimą, socialinių darbuotojų žiniomis, 2021 metais buvo paskiepytas 61 romų tautybės vaikas.

Vykdamas programos priemonę – organizuoti savipagalbos grupes bei teikti kompleksines priemones romų tautybės moterims, stiprinant moterų ir mergaičių socialinius įgūdžius, suteikiant informaciją apie moters sveikatą, apsaugos priemones, supažindinat su Lygių galimybių įstatymo nuostatomis, stereotipų mažinimu, galima pagalba smurtą artimoje aplinkoje patiriančioms moterims, organizuoti savarankiškumo ir naujų įgūdžių ugdymu kursus, apimančius ir konsultacijas dėl savarankiško gyvenimo naudojantis viešomis paslaugomis, socialine pagalba, iš įkalinimo įstaigos grįžusioms romų tautybės moterims, Pagalbos šeimai darbuotojai 25 romų tautybės moterims teikė individualias konsultacijas apie moters sveikatą, apsaugos priemones, supažindino su Lygių galimybių įstatymo nuostatomis, stereotipų mažinimu, suteikė informaciją apie pagalbą smurtą artimoje aplinkoje patiriančioms moterims, motyvavo lankyti pozityvios tėvystės įgūdžių lavinimo grupės kursus tėvams, kurie augina vaikus, turinčius emocijų/elgesio problemų.

Vykdamas programos priemonę – taikyti atvejo vadybą, teikti informavimo, tarpininkavimo

paslaugas, siekiant romų bendruomenės atvirumo institucijoms. Palydėti romų tautybės šeimas bei jų vaikus į gydymo įstaigas vizitų pas gydytojus. Skatinti šeimas, kurios skiepija vaikus. Numatyti papildomą tarpininko, kuris palydėtų romų šeimos vaikus į gydymo įstaigas, paslaugą, taip pat paskatos sistemą šeimoms (bilietai į kino teatrus, baseiną, renginius ir pan.) – Pagalbos šeimai skyriuje atvejo vadyba buvo taikoma bei socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos teikiamos 43 šeimoms. Romų tautybės asmenys buvo konsultuojami skolų už paslaugas padengimo, socialinio būsto eksploatavimo klausimais. Paslaugų gavėjams ir jų vaikams buvo praversti prevenciniai pokalbiai dėl rūkymo žalos bei dėl gyvenimo bendruomenėje (santykių su kaimynais). Buvo teikiamos konsultacijos dėl periodinių lankymųsi pas sveikatos priežiūros specialistus bei jų rekomendacijų vykdymo. Suteiktos 66 palydėjimo į gydymo įstaigas paslaugos. Romų šeimų vaikams 6 kartus buvo organizuojamos edukacinės programos, kuriose dalyvavo 21 vaikas.

Vykdamas programos priemonę – kartą per ketvirtį organizuoti tarpžinybinius susitikimus, kuriuose būtų aptartos teikiamos reikalingos socialinės paslaugos romų tautybės šeimoms, Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojai 166 kartus individualiai konsultavosi su ugdymo įstaigų pedagogais dėl romų vaikų ugdymo, taip pat buvo suorganizuoti 32 tarpžinybiniai pasitarimai dėl romų vaikų ugdymosi proceso gerinimo.

Socialinio darbo skyrius 2021 m. teikė pagalbą ir paslaugas 22 romų šeimoms (2020 m. – 17 šeimų), išsikėlusioms iš taboro teritorijos, kurioms buvo suteikti socialiniai būstai arba kurios pasinaudojo būsto nuomos dalies mokesčio kompensacija bei kurioms nėra teikiamos socialinės priežiūros paslaugos. Socialiniai darbuotojai pagal poreikį bendravo su romų šeimomis, lankė jas namuose, teikė informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugas ir kt. Romų šeimos buvo motyvuojamos laiku mokėti mokesčius už socialinio būsto nuomą bei komunalines paslaugas, buvo konsultuojamos dėl būsto sąlygų pagerinimo. Socialiniai darbuotojai tarpininkavo romų šeimoms teikiant prašymus dėl socialinės pašalpos, išmokos vaikui bei kompensacijos už būsto šildymą, geriamąjį ir karštą vandenį, taip pat sprendžiant problemas dėl įsiskolinimų, dokumentų tvarkymo, sveikatos priežiūros. Socialiniai darbuotojai konsultavo šeimas dėl pagalbos į namus ar dienos socialinės globos paslaugų, pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų, registracijos Užimtumo tarnyboje, motyvavo įsidarbinti. 10 romų šeimų buvo skirtos tikslinės pašalpos būtinausių baldų, buitinės technikos, namų apyvokos daiktų įsigijimui bei įsiskolinimų už komunalines paslaugas padengimui bei būsto dezinfekcijos darbams atlikti. 18 romų šeimų skirta Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo parama. Taip pat 2 romų šeimoms, gyvenančioms būstuose be patogumų, iki 2021-02-01 buvo skirtos asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos.

Pagalba romų šeimoms pradama teikti dar iki joms išsikeliančioms iš taboro – socialiniai darbuotojai motyvuoja romus išsikraustyti iš taboro, kartu vyksta apžiūrėti siūlomas socialinio būsto patalpas, šeimos nariai supažindami su nauju mikrorajonu, jame esančiomis ugdymo įstaigomis, kaimynais ir kt. Šiuo metu tabore gyvena likusios 3 šeimos (3 namai).

4. SOCIALINĖS PASLAUGOS NAMUOSE

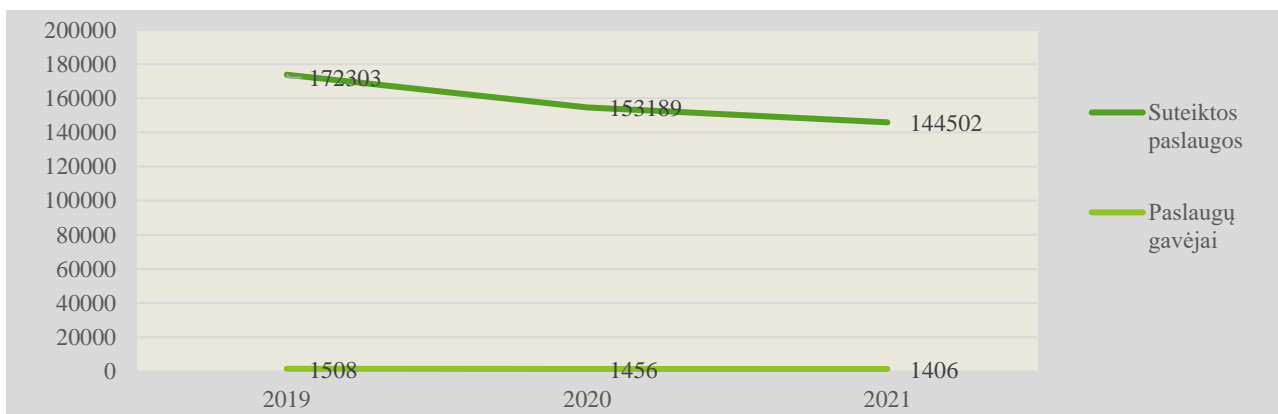
4.1. Pagalba į namus

Pagalba į namus – tai asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Šios paslaugos suteikia asmenims (šeimoms) galimybes kuo ilgiau gyventi savo namuose ir išlikti savarankiškesniems, taip pat mažina socialinę atskirtį.

Pagalbos į namus gavėjai – suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, kiti asmenys ir šeimos, laikinai dėl ligos ar kitų priežasčių netekę savarankiškumo. Pagalba į namus gali būti teikiama iki 10 val. per savaitę.

2021 metais 1406 asmenims (iš jų 318 – nauji paslaugų gavėjai) buvo suteiktos 144502 įvairios pagalbos į namus paslaugos. Pagalbos į namus gavėjų skaičiaus dinamika Vilniaus mieste 2021 metais, lyginant su 2020 metais, pasikeitė nežymiai, išaugo naujai besikreipiančių paslaugų gavėjų – 2020 metais pagalba į namus buvo suteikta 1456 asmenims (iš jų 256 – nauji paslaugų gavėjai), 2019 metais pagalba į namus buvo suteikta 1508 asmenims (iš jų 385 – nauji paslaugų gavėjai).

Pagalbos į namus gavėjų ir suteiktų pagalbos į namus paslaugų skaičiaus dinamika 2019 – 2021 metais



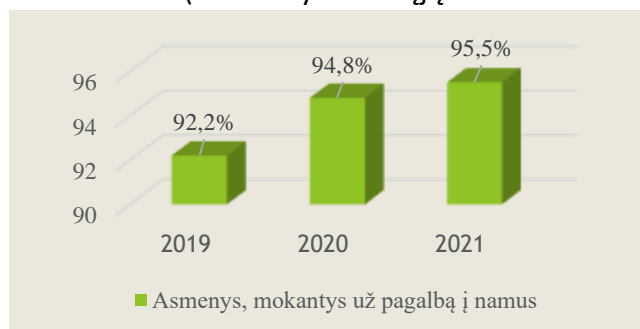
Pagal amžiaus grupes didžiąją dalį pagalbos į namus gavėjų sudarė senyvo (pensinio) amžiaus asmenys – 1279 (91 proc.), didžioji dalis visų paslaugų gavėjų buvo moterys – 1117 (79 proc.).

Pagalbos į namus teikimo srityje keletą metų buvo stebima tendencija – tai pagalbos į namus gavėjų, kurių vaikai emigravę, skaičiaus didėjimas, tačiau, analizuojant 2021, 2020 ir 2019 metų duomenis, pastebima, kad situacija stabilizavosi, 2021 metais buvo 234 gavėjai, kurių suaugę vaikai emigravę ir gyvena užsienyje, arba 16,6 proc. visų pagalbos į namus gavėjų, 2020 metais iš 1456 gavėjų – 232 arba 15,9 proc., 2019 metais iš 1508 gavėjų – 249 gavėjų arba 16,5 proc.

Pusė pagalbos į namus gavėjų 2021 metais buvo vieniši (neturintys artimųjų Vilniaus mieste) asmenys (730 asmenys, arba 52 proc. visų paslaugų gavėjų).

Socialinės paramos centro direktoriaus

2021 m. kovo 31 d. įsakymu Nr. 1-399/21 „Dėl pagalbos į namus vienos valandos kainos tvirtinimo“ patvirtinta pagalbos į namus valandos kaina yra 7,98 Eur (2020 metais pagalbos į namus valandos kaina – 7,28 Eur). Pagalbos į namus paslaugų įkainiai,



apskaičiuojami pagalbos į namus valandos kainą padauginus iš paslaugos teikimo trukmės valandomis, mažinant jį 75 proc. maitinimo organizavimo ir sveikatos priežiūros organizavimo paslaugoms ir 50 proc. – pagalbos buityje ir namų ruošoje, ūkio darbų ir kitoms paslaugoms. Sumažinta kainos dalis dengiama Vilniaus miesto savivaldybės biudžeto lėšomis. 2021 metais už pagalbą į namus mokėjo 1343 asmuo arba 95,5 proc. visų paslaugų gavėjų (2020 metais – 1381 asmuo arba 94,8 proc., 2019 metais – 1391 asmuo, 92,2 proc.). Paslaugos nemokamai teiktos paslaugų gavėjams, kurių pajamos mažesnės nei valstybės remiamų pajamų (VRP) dvigubas dydis (2021 metais – 256 Eur).

Siekiant pagalbos į namus paslaugų teikimo ir mokesčio už pagalbą į namus apskaičiavimo procesų tobulinimo, ir toliau efektyviai naudojama socialinių paslaugų namuose gavėjų ir jiems teikiamų paslaugų apskaitos programa, kurios pagalba kas mėnesį suformuojami mokėjimo už paslaugas kvitai ir sugeneruojamos suteiktų paslaugų ataskaitos. Šios inovacijos pagalba išvengiama žmogiškojo faktoriaus klaidų, efektyviau naudojamas darbuotojų darbo laikas.

2021 metais 1406 asmenims sudarytos sąlygos kuo ilgiau gyventi savo namuose. 33 pagalbos į namus gavėjams atlikti socialinės globos poreikio vertinimai. 30 pagalbos į namus gavėjų apgyvendinti ilgalaikės socialinės globos įstaigose, 19 pradėta teikti dienos socialinė globa asmens namuose, 170 asmenims paslaugos nutrauktos dėl mirties. 330 asmenims atlikti pagalbos į namus poreikių vertinimai ir 1026 pagalbos į namus gavėjams atliktas individualius poreikius atitinkantis pagalbos į namus pervertinimas.

2021 metais 81 pagalbos į namus gavėjui pagerintos buities sąlygos, tarpininkauta dėl buities sąlygų gerinimo, organizuojant stambios ir smulkios buitinės technikos (dujinių/elektrinių viryklių, skalbimo mašinų, šaldytuvų), patalynės, baldų ir kt. buičiai skirtų daiktų įsigijimą.

Siekiant tobulinti pagalbos į namus paslaugų kokybę, 2021 metais užpildyti 1468 kokybės aktai, iš jų 1405 nuotoliniu būdu.

Nuolat aktyvintas socialinis darbas su paslaugų gavėjo socialine aplinka, palaikant reguliarius ryšius su asmens (šeimoms) socialine aplinka, asmens sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybiniomis organizacijomis (Maltos ordino pagalbos tarnyba, Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija, Rotaract klubas).

4.2. Dienos socialinė globa asmens namuose

Dienos socialinė globa asmens namuose – tai asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinė specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu jo namuose.

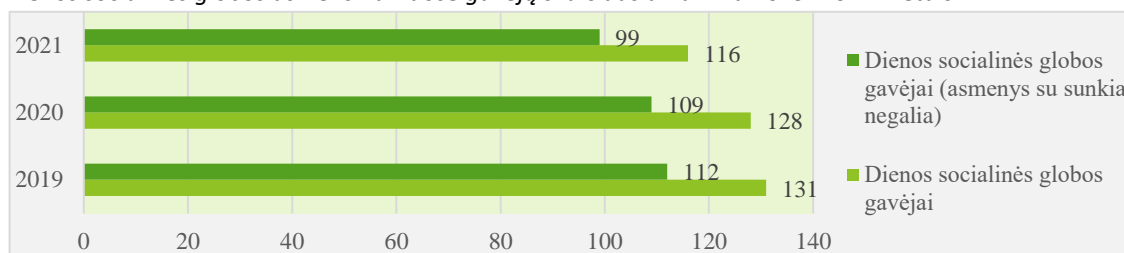
Dienos socialinės globos gavėjais gali būti suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys su negalia, kiti asmenys, kuriems nustatytas dienos socialinės globos poreikis. Dienos socialinė globa gali būti teikiama nuo 2 iki 10 val. per parą, iki 7 kartų per savaitę. Tiems asmenims, kurių suaugę vaikai, jų suaugę vaikai (anūikai) arba turto paveldėtojai gyvena Vilniaus mieste arba Vilniaus rajone, dienos globa teikiama nuo 2 iki 10 val. per dieną iki 5 kartų per savaitę.

Socialinių paslaugų namuose skyrius dienos socialinę globą asmens namuose teikia nuo 2011 metų birželio mėn. Dienos socialinė globa organizuojama teritoriniu principu – miesto teritorija padalinta į paslaugų teikimo teritorinius vienetus (toliau – POTV), apimančius po 2-4 geografiškai greta esančias seniūnijas. Kiekviename POTV paslaugas teikia mobiliosios komandos, kurių sudėtį sudaro: socialinis darbuotojas (organizuoja, koordinuoja paslaugas, konsultuoja socialinių paslaugų klausimais, tarpininkauja, atstovauja, atlieka socialinių paslaugų poreikio vertinimą ir pervertinimą bei teikia kitas socialines paslaugas), slaugytojas (nustato slaugos paslaugų poreikį, teikia slaugos paslaugas, kontroliuoja slaugos paslaugų teikimą, bendradarbiauja su sveikatos priežiūros įstaigomis), kineziterapeutas (įvertina fizinį asmens mobilumą, teikia kineziterapijos paslaugas, bendradarbiauja su sveikatos priežiūros įstaigomis), slaugytojo padėjėjas (teikia slaugos paslaugas), lankomosios priežiūros darbuotojas (teikia dienos socialinę globą ir slaugos paslaugas, darbuotojai turi slaugytojo padėjėjo kvalifikaciją/slaugytojo padėjėjo kompetenciją).

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas 2021 metais gavo 116 asmenų (iš jų 99 asmenys su sunkia negalia) (2020 m. dienos globa buvo teikta 128 asmenims, 109 iš jų buvo su sunkia negalia). 2020 m. paslaugos iš viso teiktos 69238,21 val. (1 gavėjui vidut. 540,92 val.), 2021 m. – 67633,25 val. (1 gavėjui vidut. 583,05 val.), t. y. 2020 m. ir 2021 m. 1 gavėjui suteiktas paslaugų valandomis skaičius šiek tiek išaugo.

2021 metais iš 116 paslaugų gavėjų 85 buvo senyvo (pensinio) amžiaus asmenys, tai sudarė 73,3 proc. (2020 metais iš 128 dienos socialinės globos gavėjų 102 buvo senyvo amžiaus asmenys, 79,7 proc.). Didelę grupę 2021 metais, kaip ir 2020 metais, sudarė asmenys, sulaukę 85 metų ir vyresni, – 41,4 proc. visų gavėjų skaičiaus (2020 metais – 46,1 proc. nuo visų gavėjų skaičiaus). 2021 metais iš 116 paslaugų gavėjų 89 buvo moterys (76,7 proc.), 2020 metais iš 128 paslaugų gavėjų 97 buvo moterys (75,78 proc.), 2019 metais iš 131 paslaugų gavėjų 97 buvo moterys (74,05 proc.).

Dienos socialinės globos asmens namuose gavėjų skaičiaus dinamika 2019–2021 metais



2021 metais dienos socialinės globos asmens namuose valandos kaina 6,92 Eur (2020 m. – 6,39 Eur), nauja kaina įsigaliojo nuo 2021-05-01.

Mokestis už asmeniui suteiktą dienos globą nustatomas per mėnesį suteiktų dienos globos valandų skaičių dauginant iš patvirtintos dienos globos vienos valandos kainos ir dauginant iš 0,5. Mokėjimo už dienos globą dydis nustatomas, atsižvelgiant į asmens (šeimos) pajamas:

- vieno gyvenančio asmens mokėjimo už vieną kalendorinį mėnesį teikiamą dienos globą dydis yra 20 proc. asmens pajamų;
- asmens, gyvenančio šeimoje, kurios pajamos vienam šeimos nariui neviršija VRP trigubo dydžio (2021 metais 1 VRP – 128 Eur) (384 Eur)), mokėjimo už vieną kalendorinį mėnesį teikiamą dienos globą dydis yra 20 proc. asmens pajamų;
- asmens, gyvenančio šeimoje, kurios pajamos vienam šeimos nariui viršija VRP trigubą dydį (384 Eur), mokėjimo už vieną kalendorinį mėnesį teikiamą dienos globą dydis yra 30 proc. asmens pajamų.

Siekiant dienos socialinės globos teikimo ir mokesčio už ją apskaičiavimo procesų tobulinimo ir toliau efektyviai naudojama socialinių paslaugų namuose gavėjų ir jiems teikiamų paslaugų apskaitos programa, kurios pagalba kas mėnesį suformuojami mokėjimo už paslaugas kvitai. Šios inovacijos pagalba išvengiama žmogiškojo faktoriaus klaidų, efektyviau naudojamas darbuotojų darbo laikas.

Dienos socialinės globos asmens namuose gavėjams sudarytos galimybės kuo ilgiau gyventi savo namuose, išlikti savarankiškiems: 2021 metais 4 paslaugų gavėjai buvo apgyvendinti ilgalaikės socialinės globos įstaigoje (3,4 proc.), 20 paslaugų gavėjų (17,2 proc.) paslaugos nutrauktos dėl mirties (2020 metais 2 paslaugų gavėjai apgyvendinti ilgalaikės socialinės globos įstaigoje (1,56 proc.), 23 gavėjams (17,97 proc.) paslaugos nutrauktos dėl mirties).

Lietuvos visuomenei senstant, poreikis dienos socialinei globai asmens namuose išlieka: 2021 m. 136 asmenims atliktas ir nustatytas dienos socialinės globos poreikis (2020 m. – 77 asmenims, 2019 m. – 110 asmenims). Didėjant poreikiui ir trūkstant žmogiškųjų išteklių (Socialinės paramos centro tinklapyje nuolat patalpinti darbo skelbimai individualios priežiūros personalo pareigoms užimti).

Nuo 2021 m. Vilniaus miesto savivaldybėje dienos socialinę globą asmens namuose teikia trys paslaugų teikėjai. Nesant galimybių iš karto pradėti teikti paslaugas visiems asmenims, jie įrašomi į laukiančiųjų gauti paslaugas eilę. 2020 m. rugpjūčio mėnesį Socialinės paramos centras Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriui perdavė administruoti dienos socialinės globos asmens namuose laukiančiųjų eilę, kurioje tuo metu laukė 77 asmenys.

Siekiant stiprinti individualų socialinį darbą su dienos socialinės globos gavėju, ištirti paslaugų gavėjo situaciją ir gerinti paslaugų kokybę, apsilankymų paslaugų gavėjų namuose metu 2021 metais užpildyta 350 kokybės aktų.

5. DIENOS CENTRAI

5.1. Senjorų dienos centrai

Senjorų dienos centruose, skirtuose senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia, teikiamos socialinės paslaugos, siekiant mažinti senyvo amžiaus ir asmenų su negalia socialinę atskirtį bei sudaryti sąlygas realizuoti savo gebėjimus ir pomėgius.

Paslaugos teikiamos dviejuose dienos centruose:

- Senjorų dienos centre „Atgaiva“ Šeškinės seniūnijoje (paslaugas teikė 3 darbuotojai);
- Senjorų dienos centre „Diemedis“ Pilaitės seniūnijoje (paslaugas teikė 1 darbuotojas).

Senjorų dienos centruose teikiamos šios paslaugos:

➤ **Senjorų dienos centre „Atgaiva“:** informavimo; konsultavimo; tarpininkavimo ir atstovavimo; sociokultūrinės: muzikos, muzikos terapijos, dailės (rankdarbių), mezgimo, nėrimo vašeliu, siuvimo, siuvinėjimo, informacinių technologijų pradmenų individualūs, anglų kalbos užsiėmimai, lankytojų dailės, siuvinėjimo darbų, rankdarbių parodos, skaityklos (bibliotekos) paslaugos, įvairios paskaitos, šventinės popietės, vakaronės, teminiai susitikimai, vaizdo sveikinimų ir filmų peržiūros, edukacinės išvykos, apsilankymai koncertuose, teatre, parodose ir muziejuose, mankšta, judesio terapija. Besitęsiant pandeminei situacijai ir siekiant nenuraukti socialinių paslaugų, senjorų dienos centre „Atgaiva“ vyksta kontaktiniai ir nuotoliniai užsiėmimai. Nuotoliniai – virtualioje erdvėje, vaizdo konferencijų ir pokalbių platformose (<http://facebook.com/SDCAatgaiva>, *Messenger*, *Messenger Rooms*).

2021 metais dienos centre paslaugos buvo teikiamos tiek nuotoliniu tiek kontaktiniu būdu – 213 asmenims (vidutiniškai 12 asmenims per dieną).

➤ **Senjorų dienos centre „Diemedis“:** informavimo; konsultavimo; tarpininkavimo ir atstovavimo; sociokultūrinės: poezijos skaitymo ir aptarimo, muzikos, raiškiojo skaitymo užsiėmimai, anglų kalbos kursai, diskusiniai užsiėmimai „Priešpiečio pokalbiai“, knygų skaitymo ir aptarimo užsiėmimai, MVGP Grundtvig daugiašalio projekto „Tactics“ stalo žaidimai/užsiėmimai senjorams, skaityklos paslaugos, įvairios paskaitos, išvykos į interaktyvias paskaitas, diskusijas, šventiniai renginiai, vakaronės, teminiai susitikimai, edukacinės išvykos, apsilankymai koncertuose, teatre, parodose, dalyvavimas socialinėse iniciatyvose, projektuose, paskaitos sveikatinimo, švietėjiška, prevencine temomis.

Senjorų dienos centras „Atgaiva“:

- Dienos centre jau daug metų veikia anglų, rankdarbių, mezgimo, ansamblio „Atgaiva“ būreliai. Taip pat senjorams vedami individualūs kompiuterinio raštingumo užsiėmimai, mokoma informacinių technologijų pradmenų, padedama besikreipiantiems interneto, socialinių tinklų ir kitų informacinių technologijų klausimais.
- Šiais metais, bendradarbiaujant su Lietuvos aklųjų biblioteka, Senjorų socialinės globos namais, Jaunimo klubu „Babilonas“, Žygimanto Augusto pagrindine mokykla, L/d „Gelvonėlis“, Šeškinės bendruomenės pareigūnais, Šeškinės bendruomenių sąjunga ir kitomis įstaigomis bei individualiais asmenimis, dienos centre vyko paskaitos, užsiėmimai, susitikimai ir kiti bendri darbai.
- Jau antrus metus iš eilės dalyvaujama projekte „Vilniaus miesto senjorų fizinio ir socialinio aktyvumo skatinimas“, kurio metu vyko sveikatingumo specialistų mankštos. Taip pat kelis metus iš eilės senjorai savanoriavo „Rimi Vilniaus maratono“ vandens stotelėse, kur dalino vandenį ištroškusiems bėgikams. Be to, bendradarbiaujant su Šeškinės bendruomenių sąjunga ir Šeškinės seniūnija, šalia dienos centro pastato įrengtas gėlynas.
- Dienos centre buvo švenčiamos metinės šventės: Vasario 16-oji, Kovo 11-oji, Tarptautinė pagyvenusių žmonių diena, kurių metu lopšelių-darželių bei mokyklų ugdytiniai dovanuoja savo rankų darbo dovanėles ir rengė temines parodas. Dėl besitęsiančios pandeminės situacijos Lietuvoje, žiemos švenčių proga Senjorų dienos centras „Atgaiva“ lankytojai ir darbuotojai sukūrė vaizdo sveikinimą dienos centro socialiniams partneriams bei rėmėjams.
- Dienos centro paslaugų gavėjai lankėsi Vilniaus muziejaus parodose, dalyvavo poezijos skaitymuose MO muziejaus terasoje, virtualioje ekskursijoje „Botanikos sodas Vilniaus pilyse“, vidurvasario šventiniame koncerte prie Baltojo tilto, Filharmonijos koncertuose, Domino teatro spektakliuose, Kino centro „Skalvija“ kino seansuose.
- Nuotoliniu būdu senjorai aktyviai dalyvavo sveikatingumo užsiėmimuose, mankštose, teminėse popietėse, paskaitose, kurias vedė sveikatos specialistai, psichologai, policijos pareigūnai. Taip pat nuotoliniu būdu vyko renginiai, konkursai, viktorinos,

Renginių senjorų dienos centruose akimirkos



„Žaliojo taško“ kūrybinės dirbtuvės.



Saugios kaimynystės pradžia su Šeštojo policijos komisariato pareigūnais.



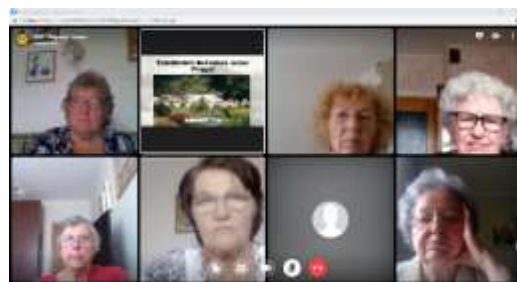
Savanorystė Rimi Vilniaus maratono vandens stotelėse.

proto mūšiai, meniniai užsiėmimai, filmų/knygų aptarimai ir kiti teminiai susitikimai.

- Šiais metais Senjorų dienos centras „Atgaiva“ bei jo lankytojai dalyvavo „60+“ žurnalo organizuotame konkurse „Senjorai nešvaisto“ ir „Metų senjoro rinkimuose 2021“. Taip pat bendradarbiavimo dėka dalyvavo „60+ kine“ edukacinių renginių cikle ir kino seanse bei kituose „60+“ žurnalo ir „Žaliojo taško“ organizuojamuose renginiuose.
- Senjorai jau ne pirmus metus prisijungė prie labdaros ir paramos fondo „Vilties liepsna“ socialinės mezgimo akcijos „Sušildykim vieni kitus“, kuriai numezgė mezginius, skirtus šeimose globojamiems ir sunkiai gyvenančių šeimų vaikams. Prisidėta prie Mykolo Romerio universiteto Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto organizuojamos socialinės akcijos „Pagalba migrantų vaikams“, kuriai surinkti ir perduoti šilti drabužiai. Prisidėta ir prie pagalbos pabėgėliams - padovanotos šiltos kojinės šeimai iš Afganistano. Taip pat inicijuotos socialinės akcijos, kurių metu pagaminti simboliniai papuošimai eglutei, skirti Senjorų socialinės globos namams ir dienos centrų vaikams.
- Šiais metais, atsižvelgiant į vis besitęsiančią pandemiją šalyje, dienos centre buvo naudojami du socialinių paslaugų teikimo būdai: kontaktinis bei nuotolinis. Džiugu, kad didelė dalis paslaugų gavėjų prisitaikė prie aplinkybių ir sugebėjo aktyviai dalyvauti tiek kontaktinėje, tiek nuotolinėje dienos centro veikloje.



Gėlyno įrengimas šalia dienos centro.



Nuotolinė ekskursija „Botanikos sodai Vilniaus pilyse“.



Projekto „Vilniaus miesto senjorų fizinio ir socialinio aktyvumo skatinimas“ specialistės mankšta.



Rankdarbiai socialinėms iniciatyvoms.

Senjorų dienos centras „Diemedis“

2021 m. senjorų dienos centro „Diemedis“ lankytojai dalyvavo mokymosi visą gyvenimą programos KA3 projekte „My Story – informacinėmis ir komunikacinėmis technologijomis (IKT) grįstos aplinkos, skirtos kartų mokymuisi, kūrimas“, bendradarbiaujant su VŠĮ „Soros International House“. Taip pat dalyvavo asociacijos „Idėjų lysvė“ įgyvendinamoje vietinėje iniciatyvoje, Europos Parlamento biuro ir Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje pristatytose iniciatyvose, skirtose Europos dienai minėti, kuriose turėjo galimybę dar daugiau sužinoti apie Europos Sąjungą. 2021 m. rugsėjį Pilaitės seniūnijoje buvo suorganizuota senjorų dienos centro „Diemedis“ lankytojų viržių, kuriuos padovanojo Vilniaus miesto savivaldybė, sodinimo talka.

Visus metus nuolatos buvo vykdomi knygų, poezijos skaitymo ir aptarimo susitikimai. Priešpiečio ir popiečio pokalbiai. Pagal gautą paramą buvo vykstama į renginius, spektaklius, kino teatrą, vyko išvykos į ekskursijas, parodas.

Senjorų dienos centrų lankytojų skaičiaus dinamika 2018-2021 m.

Dienos centro pavadinimas	Paslaugų gavėjų skaičius		
	2019 m.	2020 m.	2021 m.
Senjorų dienos centras „Atgaiva“	366 (iš jų 12 naujų lankytojų) vid. 24 lankytojai per dieną	249 (iš jų 3 nauji lankytojai) vid. 10 lankytojų per dieną	213 (iš jų 8 nauji lankytojai) vid. 12 lankytojų per dieną
Senjorų dienos centras „Diemedis“	139 (iš jų 12 naujų lankytojų) vid. 12 lankytojų per dieną	134 (iš jų 10 naujų lankytojų) vid. 12 lankytojų per dieną	109 (iš jų 1 naujas lankytojas) vid. 10 lankytojų per dieną

Senjorų dienos centrų teikiamų socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo rodikliai	Rezultatai Senjorų dienos centro „Atgaiva“	Rezultatai Senjorų dienos centro „Diemedis“
Asmenų, kuriems dienos centro paslaugų dėka mažėjo socialinė atskirtis, skaičius	213 asmenims (100 proc.) dienos centro paslaugų dėka mažėjo socialinė atskirtis.	89 asmenims (100 proc.)
Asmenų, kuriems patenkinti priklausymo grupei, kultūriniai, psichologiniai bei mokymosi visą gyvenimą poreikiai, skaičius	144 asmenims (100 proc.) patenkinti priklausymo grupei, kultūriniai, psichologiniai bei mokymosi visą gyvenimą poreikiai.	89 asmenims (100 proc.)
Asmenų, kuriems buvo sustiprinti socialiniai ryšiai, bendravimo įgūdžiai, skaičius	194 asmenims (91 proc.) sustiprinti socialiniai ryšiai bei bendravimo įgūdžiai.	84 asmenims (94 proc.)
Asmenų, kuriems padėta prisitaikyti prie senyvo amžiaus tarpsnyje būdingų pokyčių, konstruktyviai spręsti adaptacijos, komunikavimo grupėje problemas, skaičius	140 asmenims (97,2 proc.) pavyko prisitaikyti prie senyvo amžiaus tarpsnyje būdingų pokyčių, išspręsti adaptacijos, komunikavimo grupėje problemas.	89 asmenims (100 proc.)

5.2. Vaikų dienos centrai

Vaikų dienos centruose organizuojamos ir teikiamos akredituotos vaikų dienos socialinės priežiūros bei kitos socialines paslaugas mokyklinio amžiaus (7-18 metų) vaikams nuolat gyvenantiems Vilniaus miesto savivaldybės teritorijoje. Paslaugos buvo teikiamos dviejuose dienos centruose:

- Vaikų dienos centre „Bičiulis“ (Pilaitės seniūnijoje);
- Vaikų dienos centre „Labirintai“ (Antakalnio seniūnijoje).

Vaikų dienos centruose teikiamos šios paslaugos:

- informavimo;
- konsultavimo;
- tarpininkavimo;
- sociokultūrinės: pamokų ruošą, meninių įgūdžių lavinimo užsiėmimai (piešimas, origami lankstymas, dekupažas, rankdarbiai), muzikos užsiėmimai, mąstymą lavinantys žaidimai, teminės diskusijos, šventiniai renginiai, išvykos, ekskursijos, fizinį aktyvumą skatinantys užsiėmimai, prevencinių, edukacinių filmų peržiūra ir aptarimas, dienos stovyklos, skaityklos/bibliotekos paslaugos;

- socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo: užsiėmimai pagal gyvenimo įgūdžių ugdymo ir prevencijos programas, psichologo vedami įgūdžių ugdymo užsiėmimai (savęs pažinimo, bendravimo, psichosocialinių įgūdžių formavimo), užsiėmimai pagal ankstyvosios prevencijos programą „Obuolio draugai“, kompiuterinio raštingumo įgūdžių lavinimas, meno terapijos užsiėmimai, buitinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas;

- individualios psichologo konsultacijos.

2021 metais vaikų dienos centrai, įgyvendindami bendrus projektus, aktyviai bendradarbiavo su kitomis įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis.

Vaikų dienos centras „Labirintai“:

- dienos centro lankytojams suorganizuotos edukacinės ekskursijos į Molėtus bei Valstybės pažinimo centrą;
- bendradarbiaujant su „Vilnius social club“, dienos centro lankytojai turi galimybę nemokamai lankyti futbolo treniruotes, sprendžiamos jų emocinės ir elgesio problemos;
- prisidedant rėmėjams UAB „Deeper“ suorganizuota Halloween'o kaukių šventė;
- bendradarbiaujant bendruomenės edukacijos centru „Miesto laboratorija“ dalyvauta bendrose socialinėse iniciatyvose;

Renginių vaikų dienos centruose akimirkos



Ekskursija į Molėtus

- bendradarbiaujant su „Vilniaus Tech Parku“ dalyvauta įvairiuose renginiuose ir projektuose;
- bendradarbiaujant su labdaros ir paramos fondu „Gėrio trupinėlis“, dienos centro lankytojams organizuota kalėdinių svajonių išpildymo akcija;
- bendradarbiaujant su Antakalniečių bendruomene dalyvauta Kalėdiniame renginyje „Sapiegų parko įžiebimas“.



Ekskursija į Valstybės pažinimo centrą



Renginys Sapiegų parke

Vaikų dienos centras „Bičiulis“:

- bendradarbiaujant su K. Krivicko vadovaujama kiokušin karate mokykla OYAMA, dienos centro lankytojai dalyvavo socialiniame sporto projekte „Karate draugai – dienos sporto centras socialiai remtiniems vaikams“;
- bendradarbiaujant su „Vilnius Social Club“, dienos centrų lankytojai turėjo galimybę nemokamai lankyti futbolo treniruotes;
- vaikams suorganizuotos edukacinės ekskursijos į „Pinigų muziejų“, tradicinių amatų centrą „Meniškas kaimas“ Molėtuose;
- bendradarbiaujant su Valstybės pažinimo centru sudalyvauta edukacijoje „Atrask simbolio prasmę!“;
- bendradarbiaujant su Ozo kino centru „Multikino“ vaikams suorganizuotos dvi išvykos į kino teatrą;
- bendradarbiaujant su Pagalbos šeimai skyriaus socialinėmis darbuotojomis bei bendruomenės pareigūne K. Bikbajeva dienos centre vyko prevencinis renginys;
- dalyvauta „Darom 2021“ akcijoje, bendradarbiaujant su Pilaitės bendruomene dalyvauta iniciatyvoje „Idėjų lysvė“, surengta fotografijų paroda „Aš ir pavasaris“;

Renginių vaikų dienos centruose akimirkos



Prevencinis renginys



Ekskursija „Pinigų muziejuje“

- bendradarbiaujant su Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojomis surengti du skanėstų kepimo ir dekoravimo renginiai;
- surengta socialinė akcija su senjorų dienos centru „Atgaiva“ (apsikeista rankų darbo dovanėlėmis Šv. Kalėdų proga);
- bendradarbiaujant su UAB „Baltic Amadeus“ savanorių komanda dienos centre vyko IT „Protmūšis“ ir estafečių žaidynės;
- bendradarbiaujant su Vilniaus regioninio karo prievolės ir komplektavimo skyriaus seržantu I. Bartanovičiumi surengtas kariškas renginys;
- bendradarbiaujant su VŠĮ „Mano šeimos akademija“ ir VŠĮ „DUKU“ vaikų dienos centro lankytojai turėjo galimybę dalyvauti stovyklose;
- dirbant nuotoliniu būdu vaikams suorganizuota virtuali ekskursija „Botanikos sodas Vilniaus pilyse“;
- dienos centro lankytojams nuotoliniu būdu vyko kino, žaidimų bei užsiėmimų-diskusijų vakarai pasitelkiant išmaniąsias programas – „Messenger“ bei „ZOOM“.



Akimirka iš kariško renginio VDC „Bičiulis“



Apsilankymas „Multikino“ kino teatre



Iniciatyva „Idėjų lysvė“

Parama bandelėmis iš „Prezo kepyklėlės“



Vaikų dienos centrų paslaugų gavėjų skaičiaus dinamika 2019-2021 m.

Dienos centro pavadinimas	Paslaugų gavėjų skaičius		
	2019 m.	2020 m.	2021 m.
Vaikų dienos centras „Bičiulis“	47 vaikai 36 šeimos nariai (iš jų 10 naujų lankytojų)	39 vaikai 32 šeimos nariai (iš jų 7 nauji lankytojai)	40 vaikų 31 šeimos narys

			(iš jų 14 naujų lankytojų)
	vid. 13 vaikų per dieną	vid. 7 vaikai per dieną*	vid. 13 vaikų per dieną
Vaikų dienos centras „Labirintai“	74 vaikai 91 šeimos narys (iš jų 21 naujas lankytojas)	45 vaikai 58 šeimos nariai (iš jų 5 nauji lankytojai)	25 vaikai 50 šeimos narių (iš jų 2 nauji lankytojai)
	vid. 10 vaikų per dieną	vid. 10 vaikų per dieną (per karantiną – 5)	vid. 10 vaikų per dieną

*dėl ekstremalios situacijos Lietuvoje vaikai dienos centre lankėsi mažose, atskirose grupėse, vienam vaikui buvo užtikrintas 10 kv. m. plotas.

Socialinių įgūdžių ugdymo paslaugų vaikų dienos centruose efektyvumo vertinimo rodikliai	Rezultatai (2021 m. vaikų dienos centre „Bičiulis“ socialinės paslaugos buvo suteiktos 40 vaikų)	Rezultatai (2021 m. vaikų dienos centre „Labirintai“ socialinės paslaugos buvo suteiktos 25 vaikams)
Sėkmingų intervencijų, sprendžiant mokymosi sunkumus, mokyklos nelankymo problemą, vertinimas	91,3 proc. sėkmingų intervencijų, sprendžiant mokymosi sunkumus, mokyklos nelankymo problemą	95 proc. sėkmingų intervencijų, sprendžiant mokymosi sunkumus, mokyklos nelankymo problemą
Vaikų tolerancijos, empatijos, streso įveikimo, konfliktų sprendimo įgūdžių, siekiant mažinti patyčių apraiškas, vertinimas	86,9 proc. vaikų pagerėjo tolerancijos, empatijos, streso įveikimo, konfliktų sprendimo įgūdžiai	85 proc. vaikų pagerėjo tolerancijos, empatijos, streso įveikimo, konfliktų sprendimo įgūdžiai
Vaikų buities ir higienos įgūdžių vertinimas	100 proc. vaikų pagerėjo buities ir higienos įgūdžiai	95 proc. vaikų pagerėjo buities ir higienos įgūdžiai
Vaikų bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžių vertinimas	91,3 proc. vaikų pagerinti bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžiai	90 proc. vaikų pagerinti bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžiai
Vaikų socialinės atskirties mažėjimo vertinimas, atsižvelgiant į vaiko dalyvavimą sociokultūrinėse veiklose – bendruomenės kultūriname gyvenime, dalyvaujant sveikatinimo ir kituose socialiniuose projektuose	100 proc. vaikų socialinė atskirtis sumažėjo, vaikams dalyvaujant sociokultūrinėse veiklose – bendruomenės kultūriname gyvenime, dalyvaujant sveikatinimo ir kituose socialiniuose projektuose	100 proc. vaikų socialinė atskirtis sumažėjo, vaikams dalyvaujant sociokultūrinėse veiklose – bendruomenės kultūriname gyvenime, dalyvaujant sveikatinimo ir kituose socialiniuose projektuose

Vaikų dienos centrų darbuotojai nuolat ieško rėmėjų, su kurių pagalba galėtų pajvairinti vaikų dienos centrų veiklą.

2021 metais vaikų dienos centrui „Labirintai“ labdaros ir paramos fondas „Gėrio trupinėlis“ išpildė vaikų kalėdines svajones; UAB „Deeper“ parėmė dienos centro renginius; bendradarbiaujant su Antakalniečių bendruomene buvo suorganizuoti bendri renginiai ir socialinės iniciatyvos; fiziniai asmenys parėmė žaislais, kanceliarinėmis prekėmis, stalo žaidimais.

2021 metais vaikų dienos centrams „Bičiulis“ ir „Labirintai“ UAB „Prezo kepyklėlė“ skyrė paramą bandelėmis. UAB „Gurmanų klubas“ vaikų dienos centrui „Bičiulis“ padovanojo futbolo stalą; kino teatras „Multikino“ padovanojo bilietus į kino filmo seansus; Rokas Kaminskas dienos centro lankytojams surengė muzikinį koncertą; UAB „Girteka Logistics“ dienos centro sieną papuošė dekoratyviu piešiniu; UAB „Hanas“ padovanojo vaikams interaktyvias Lietuvos zoologijos sodo knygeles; fiziniai asmenys padovanojo dienos centrui knygų, kanceliarinių prekių, įvairių žaidimų bei skanėstų vaikams.

6. KITA VEIKLA

6.1. Techninės pagalbos priemonių išdavimas

Teisės į techninės pagalbos priemonių gavimą nustatymą reglamentuoja Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006-12-19 įsakymas Nr. A1-338 „Dėl neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Teisę nuolat ar laikinai naudoti techninės pagalbos priemones ir teisę į techninės pagalbos priemonių kompensavimą turi asmenys, kuriems nustatyti specialieji poreikiai:

- asmenys iki 18 metų, kuriems nustatytas neįgalumo lygis;
- asmenys iki 18 metų, turintys judesio raidos sutrikimų (kol jiems neįgalumas dar nenustatytas);
- asmenys, kuriems nustatytas darbingumo lygis;
- asmenys, sukakę senatvės pensijos amžių;
- asmenys po ūmių traumų, sužeidimų ar ligų ir turintys akivaizdžių neįgalumo požymių, kurie laikui bėgant nepasikeis (kol jiems neįgalumo ar darbingumo lygis dar nenustatytas).

Socialinės paramos centras išduoda šias techninės pagalbos priemones: neįgaliųjų vežimėlius; persikėlimo priemones; viena ranka valdomas vaikščiojimo priemones (lazdeles, alkūninius ramentus, pažastinius ramentus); abiem rankomis valdomas vaikščiojimo priemones (vaikščiojimo rėmus, vaikštynes su ratukais, vaikštynes su staliuku); vaikščiojimo priemonių priedus (vasarinius ir žieminius antgalius); tualetų reikmenis (naktipuodžio kėdutes su ar be ratukų, paaukštintas tualetų sėdynes); prausimosi, maudymosi vonioje ir duše priemones (vonios ir dušo kėdes, vonios lentas, vonias); lovos staliukus; rankomis ar automatiškai reguliuojamas lovas; čiužinius praguloms išvengti; pasėstus praguloms išvengti; stovėjimo atramas; stalo įrankius; kopėčias; priemones, padedančias atlikti ir pakeičiančias rankos, plaštakos ir piršto funkcijas; kojinių ir pėdkelnių apsimumo priemones.

Socialinės paramos centrui neturint pageidaujamų techninės pagalbos priemonių, asmenų prašymai registruojami, o gavus priemones, – pareiškėjai informuojami ir priemonės išduodamos eilės tvarka.

Asmenims turint specialiųjų poreikių / pageidavimų, jie nukreipiami į Techninės pagalbos neįgaliesiems centro prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Vilniaus skyrių (Mindaugo g. 42A), kuris turi galimybę taisyti ir pritaikyti pagal nurodytus antropometrinius ir fizinius duomenis

pageidaujamas priemonės (neįgaliojo vežimėlius), pragulų profilaktikai parenkant priemonės, o taip pat išduoda regos, klausos priemonės, elektrinius ir aktyvaus tipo vežimėlius bei techninės pagalbos priemonės, skirtas vaikams, kurių neišduoda Socialinės paramos centras.

2021 metais buvo priimti 1728 prašymai techninės pagalbos priemonėms gauti, išduota 1611 vnt. techninės pagalbos priemonių 1770 asmenims (2020 metais priimtas 1683 prašymas, 1609 vnt. priemonių išduota 1794 asmenų; 2019 metais priimti 2561 prašymai, 2716 vnt. priemonių išduota 2413 asmenims).

Palyginus su 2020 metais tiek besikreipiančių asmenų skaičius, tiek išduotų techninės pagalbos priemonių kiekis panašus.

Kreiptis ir pateikti prašymą dėl techninės pagalbos priemonių gavimo galima ir elektroniniu būdu, naudojantis Socialinės paramos šeimai informacine sistema (www.spis.lt). 2021 metais nebuvo gauta elektroninių prašymų dėl techninės pagalbos priemonių gavimo, visi asmenys kreipėsi tiesiogiai pas specialistus, teikė prašymus, atsiėmė jiems reikalingas priemones.

6.2. Asmens veiklos ir gebėjimo dalyvauti vertinimas

Nuo 2019 m. liepos 1 d. Socialinės paramos centre vykdoma funkcija – Socialinės paramos centro Socialinio darbo skyriaus ir Socialinių paslaugų namuose skyriaus darbuotojai dalyvauja pensinio amžiaus asmenų savarankiškumo vertinime, užpildydami Asmens veiklos ir gebėjimų dalyvauti įvertinimo klausimyną (toliau – klausimynas). Iki tol klausimynus pildė Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – NDNT) specialistai.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018-12-27 įsakymu Nr. A1-765/V-1530 patvirtintu Specialiojo nuolatinės slaugos, specialiojo nuolatinės priežiūros (pagalbos), specialiojo lengvojo automobilio įsigijimo ir jo techninio pritaikymo išlaidų kompensacijos poreikių nustatymo tvarkos aprašu, nustatant asmens specialiuosius poreikius, greta medicininio kriterijaus (asmens sveikatos būklės) yra įvertinamas ir asmens savarankiškumo koeficientas, t. y. jo savarankiškumo galimybės kasdieniame gyvenime (judėjimas, mityba, asmens higiena, socialiniai santykiai), mąstymo ir suvokimo gebėjimai, elgesio sutrikimai. Šis kriterijus nustatomas pokalbio su asmeniu metu užpildant klausimyną.

Kaip ir anksčiau, pensinio amžiaus asmuo (arba jo atstovas) dėl specialiųjų poreikių nustatymo su gydančio gydytojo parengtu siuntimu kreipiasi į NDNT, kuri raštu kreipiasi į Vilniaus miesto savivaldybę dėl klausimyno užpildymo, o Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu įgalioti Socialinės paramos centro socialiniai darbuotojai per 10 darbo dienų nuo NDNT užklauskos gavimo dienos susisieikia su asmeniu, užpildo klausimyną ir pateikia jį NDNT, kuri priima galutinį sprendimą dėl asmens specialiųjų poreikių.

2021 metais Socialinės paramos centro darbuotojai atliko ir NDNT perdavė 3711 užpildytų klausimynų.

6.3. Socialinės globos ir apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose poreikio vertinimas

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-94 patvirtintu asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodika, Vilniaus miesto

savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. birželio 9 d. įsakymu Nr. 30-1543/21 patvirtintu asmens (šeimos) socialinės globos paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu, Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. gegužės 28 d. įsakymu Nr. 30-1456/21 patvirtintu bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu, Socialinio darbo skyriaus ir Socialinių paslaugų namuose skyriaus darbuotojai nustato socialinių paslaugų poreikį ir rengia dokumentus dėl socialinės priežiūros ir socialinės globos paslaugų skyrimo. Parengti dokumentai teikiami Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriui.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 nutarimu Nr. 583 patvirtintu mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašu ir Vilniaus miesto savivaldybės 2021 m. gruodžio 15 d. sprendimu patvirtintu mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašu, Socialinės paramos centrui pavesta vertinti asmenų, kuriems nustatytas socialinės priežiūros ar socialinės globos paslaugų poreikis, finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas.

2021 metais atlikti 700 finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimai (2020 metais – 659). Lyginant su 2020 metais, finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimų skaičius padidėjo atitinkamai 5,9 proc.

2021 metais atlikti 213 socialinės globos ar socialinės priežiūros poreikio vertinimai (2020 metais – 199). Lyginant su 2020 metais, socialinės globos ar socialinės priežiūros poreikio vertinimų skaičius padidėjo atitinkamai 6,5 proc.

2021 m., nors ir esant ekstremaliai situacijai Lietuvoje dėl COVID-19, daugiau asmenų kreipėsi dėl socialinės globos ar socialinės priežiūros paslaugų skyrimo, todėl padidėjo atliktų socialinės globos ar socialinės priežiūros poreikio vertinimų ir atitinkamai finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimų.

2019-2021 m. prašymų skaičiaus dinamika (vnt.)

	2019 m.	2020 m.	2021m.
Socialinės globos ar socialinės priežiūros savarankiško gyvenimo namuose poreikio vertinimas	334	199	213
Finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimas	928	659	700

6.4. Rekomendacijų dėl globos (rūpybos) nustatymo teikimas ir globos (rūpybos) vykdymo kontrolė bei išvadų dėl asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus rengimas

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Civiliniu kodeksu ir Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2019-11-04 įsakymu Nr. 30-2830/19 patvirtintu Asmens pripažinimo neveiksnium ar ribotai veiksnium tam tikroje srityje, globos ar rūpybos nustatymo, veiksniaus asmens rūpybos nustatymo, globėjų ir rūpintojų kontrolės vykdymo tvarkos aprašu, Socialinio darbo skyriaus darbuotojai sudarė buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktus dėl globos (rūpybos) nustatymo ir atliko globos (rūpybos) vykdymo kontrolę.

Globos (rūpybos) kontrolė atliekama vieną kartą per metus, apsilankant globotinių/rūpintinių namuose ir vertinant globotinių/rūpintinių buitines, gyvenimo sąlygas, asmens higieną, maitinimą, sveikatos priežiūros organizavimą bei pateikiant išvadą apie globėjų/rūpintojų pareigų vykdymą.

2021 metais 1 globėjo pareigų vykdymas įvertintas blogai, 2 globėjų pareigų vykdymas bei 1 rūpintojo pareigų vykdymas įvertintas patenkinamai. Siekiant padėti išspręsti nustatytas problemas, asmenims buvo teiktos konsultacijos bei kitos reikalingos socialinės paslaugos, situacija buvo tikrinama kartotinais, informacija perduota Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriui, teikiant siūlymus globėjus įspėti raštu dėl netinkamo jų pareigų vykdymo.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Civiliniu kodeksu ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2015-12-10 įsakymu Nr. A1-742 patvirtintu Asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus tvarkos aprašu, Socialinio darbo skyriaus darbuotojai 2021 metais toliau rengė ir teikė išvadas apie asmenų, kuriuos prašoma pripažinti neveiksniais arba ribotai veiksniais tam tikroje srityje, gebėjimą pasirūpinti savimi ar priimti kasdienes sprendimus savarankiškai ar naudojantis pagalba konkrečiose srityse.

Vadovaujantis Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2016-12-07 sprendimu Nr. 1-739 patvirtintais Vilniaus miesto savivaldybės neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo komisijos (toliau – Komisija) nuostatais, Socialinio darbo skyriaus darbuotojai 2021 metais rengė ir teikė Komisijai tarnybinius pranešimus dėl informacijos pateikimo apie neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimą. Komisijai buvo pateikiama informacija apie neveiksnių asmenų kasdienio funkcionavimo pakitimus, įvykusius per vienus metus nuo paskutinio atlikto vertinimo, gebėjimą savarankiškai ar naudojantis pagalba priimti kasdienes sprendimus konkrečiose srityse ir kt.

	2019 m.	2020 m.	2021 m.
Sudaryti buities tyrimo aktai dėl globos (rūpybos) nustatymo	255	168	208
Atliktas globėjų (rūpintojų) pareigų atlikimo tikrinimas	932	914	907
iš jų globėjų (rūpintojų) pareigų atlikimas įvertintas blogai arba patenkinamai	5	6	4
Parengtos ir pateiktos išvados dėl asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus	284	184	346
Parengti tarnybiniai pranešimai Komisijai dėl informacijos pateikimo apie neveiksnių asmenų sveikatos būklės peržiūrėjimą	622	727	557

6.5. Būsto pritaikymas neįgaliesiems programos

Būsto pritaikymo neįgaliesiems programos vykdymą 2019-2021 m. reglamentavo Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. vasario 19 d. įsakymu Nr. A1-103 patvirtintas Būsto pritaikymo neįgaliesiems tvarkos aprašas. Šios programos būsto pritaikymo darbų išlaidos dengiamos iš valstybės ir savivaldybės biudžeto lėšų. Pagal šią programą Būstas pritaikomas neįgaliajam, kuriam nustatytas specialusis nuolatinės slaugos poreikis, asmuo;

1. specialusis techninės pagalbos priemonių – bet kurio tipo neįgaliojo vežimėlio – poreikis;

2. specialusis techninės pagalbos priemonių – kitų, nei nurodyta 2 punkte, judėjimo techninės pagalbos priemonių (vaikštynių, ramentų ir pan.) – poreikis;

3. specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) pirmojo lygio poreikis dėl psichikos ar proto negalios (Tarptautinės ligų klasifikacijos 10 versijos Australijos modifikacijos sistemos F kodas).

Būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia programos vykdymą 2019-2021 m. reglamentavo Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. birželio 27 d. įsakymu Nr. A1-365 patvirtintas Šeimų, auginančių vaikus su sunkia negalia, socialinio saugumo stiprinimo pritaikant būstą ir gyvenamąją aplinką tvarkos aprašas. Šios programos vykdymas finansuojamas tik valstybės biudžeto lėšomis. Pagal šią programą būstas pritaikomas tik neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia.

Socialinės paramos centras, vykdydamas būsto pritaikymo neįgaliesiems programą ir būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia programą, priima prašymus ir dokumentus dėl būsto neįgaliesiems pritaikymo, konsultuoja asmenis, sudaro laukiančių būsto pritaikymo darbų asmenų eiles, vertina būsto pritaikymo neįgaliesiems poreikį, organizuoja Vilniaus miesto savivaldybės Būsto pritaikymo neįgaliesiems komisijos veiklą, dalyvauja tikrinant atliekamus būsto pritaikymo darbus, tikrina ir teikia dokumentus apmokėjimui už pareiškėjų įsigytas techninės pagalbos priemones (tik būsto pritaikymo vaikams su sunkia negalia programa), dalyvauja priimant atliktus būsto pritaikymo darbus.

Būsto (aplinkos) pritaikymas neįgaliesiems (būsto pritaikymo neįgaliesiems programa ir būsto pritaikymo vaikams su sunkia negalia programa) apima neįgaliojo gyvenamo būsto (aplinkos) patalpų minimalų pertvarkymą, smulkius remonto darbus, užtikrinančius neįgaliajam savarankišką ir saugų judėjimą patalpose ir patekimą į būstą. Pagal būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia programą, vaikams su sunkia negalia (turintiems sensorinės sistemos sutrikimų) galima įsigyti ir specialių techninės pagalbos priemonių, kurios kompensuojamos valstybės biudžeto lėšomis.

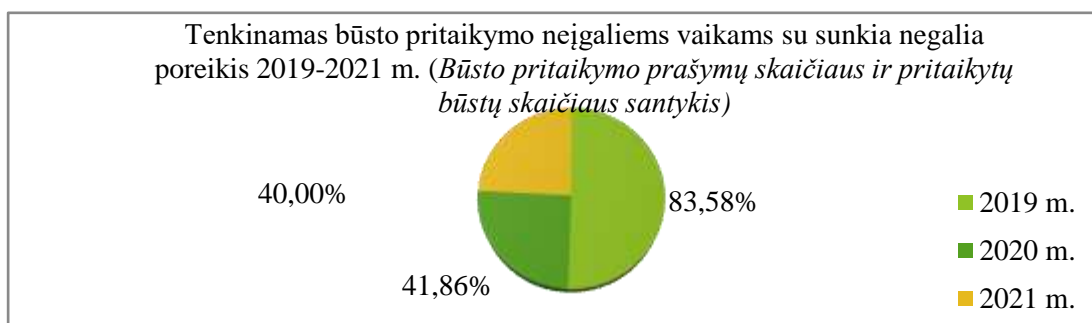
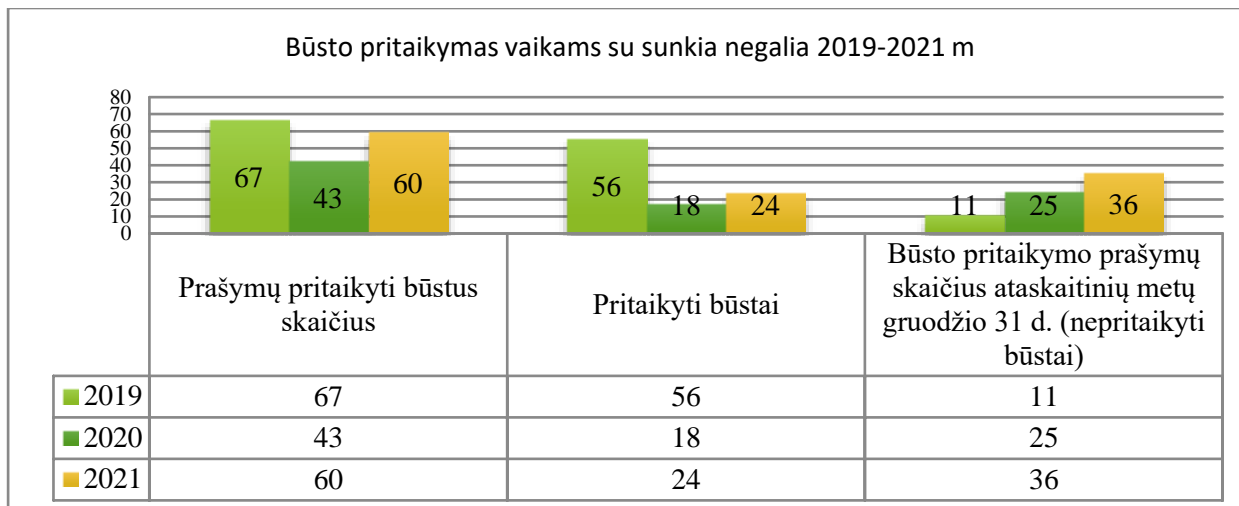
Būsto pritaikymo poreikį vertina Vilniaus miesto savivaldybės paskirti atsakingi specialistai. Specialistai įvertina būsto pritaikymo poreikį – kiek ir kokių darbų reikia atlikti (būsto įėjimo pritaikymas, keltuvų įrengimas, sanitarinių mazgų pritaikymas, vidinių durų platinimas, vandentiekio ir kanalizacijos įrengimas, techninės pagalbos priemonių poreikis ir pan.).

Rekomendacijas dėl būsto pritaikymo neįgaliesiems darbų ir programos vykdymo savivaldybei teikia Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu sudaryta Būsto pritaikymo neįgaliesiems komisija.

Kuomet prašomam pritaikyti būstui prieina eilė, būstas (būsto pritaikymo neįgaliesiems komisijos sprendimu) įrašomas į einamaisiais metais pritaikomų būstų sąrašą ir einamaisiais metais tokiam būstui galima apmokėti už būsto pritaikymo neįgaliesiems komisijos nustatytus ir atliktus būsto pritaikymo darbus.

Nuo 2022 m. vasario 1 d. būsto pritaikymo neįgaliesiems programą reglamentuoja Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2022 m. sausio 18 d. įsakymu Nr. A1-37 patvirtintas būsto pritaikymo neįgaliesiems tvarkos aprašas.

Būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia programa:

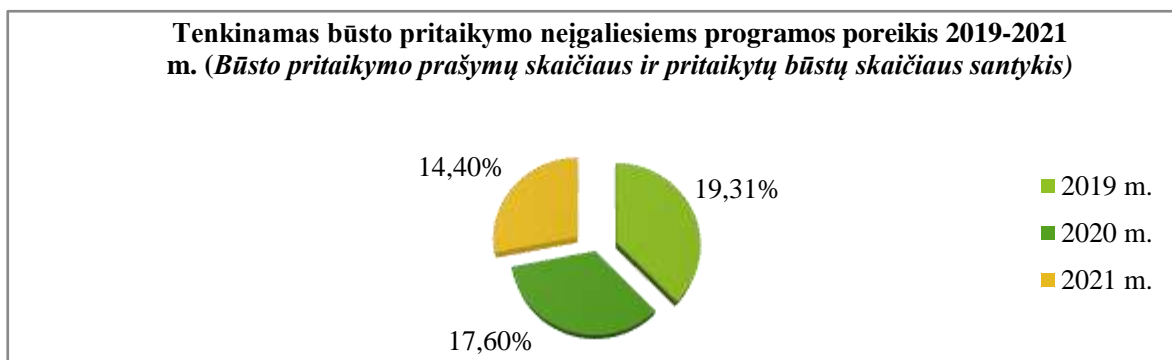
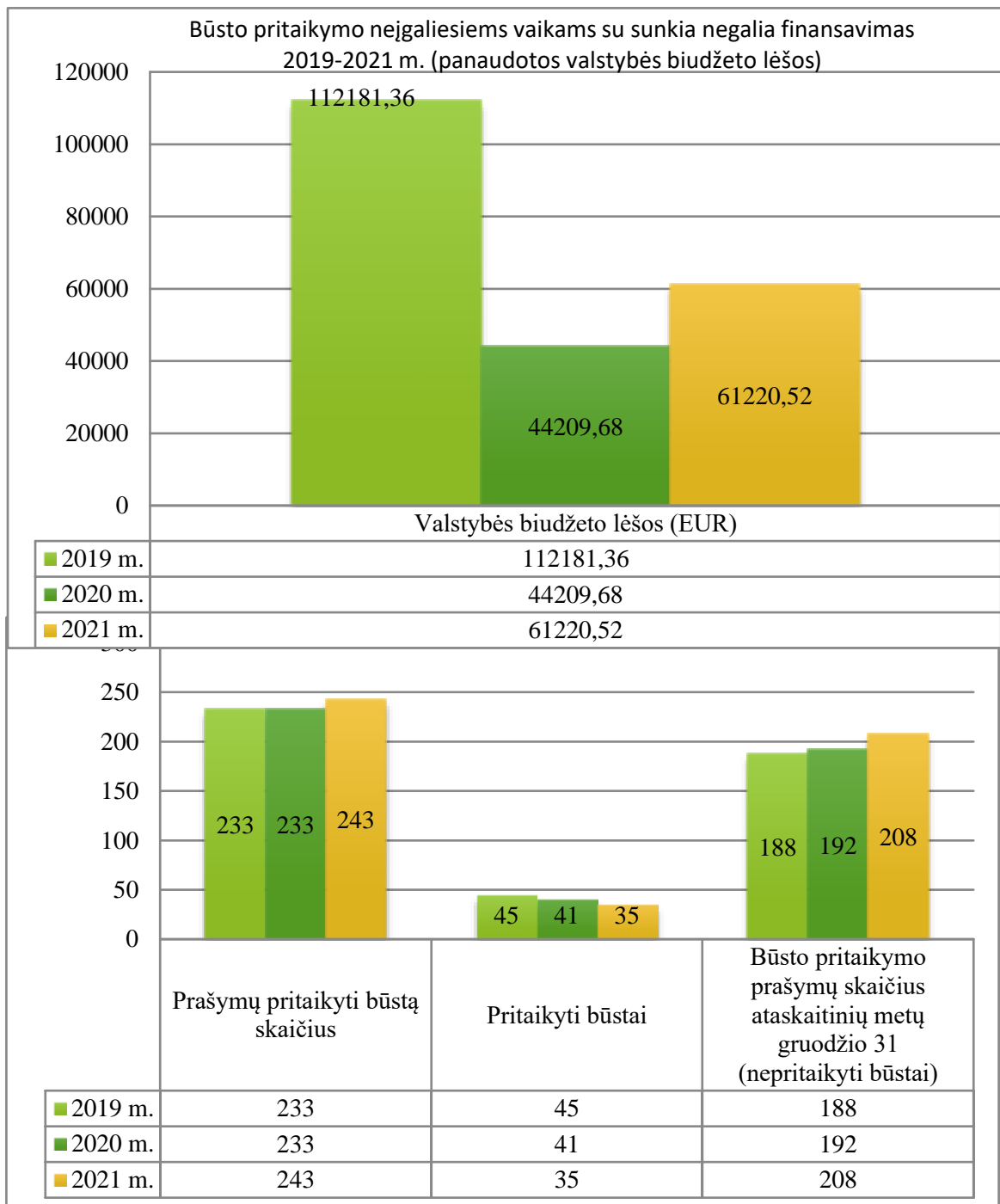


Būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia programa nuo 2019 m. vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. birželio 27 d. įsakymu Nr. A1-365 patvirtintas Šeimų, auginančių vaikus su sunkia negalia, socialinio saugumo stiprinimo pritaikant būstą ir gyvenamąją aplinką tvarkos aprašu. Nuo 2019 m., skirtingai negu 2017-2018 m., ši programa yra tęstinė (prašymai priimami nuolatos ir tie prašymai, kurie nebuvo patenkinti einamaisiais metais – keliami į kitus metus įrašant į laukiančiųjų būsto pritaikymo vaikams su sunkia negalia eilę).

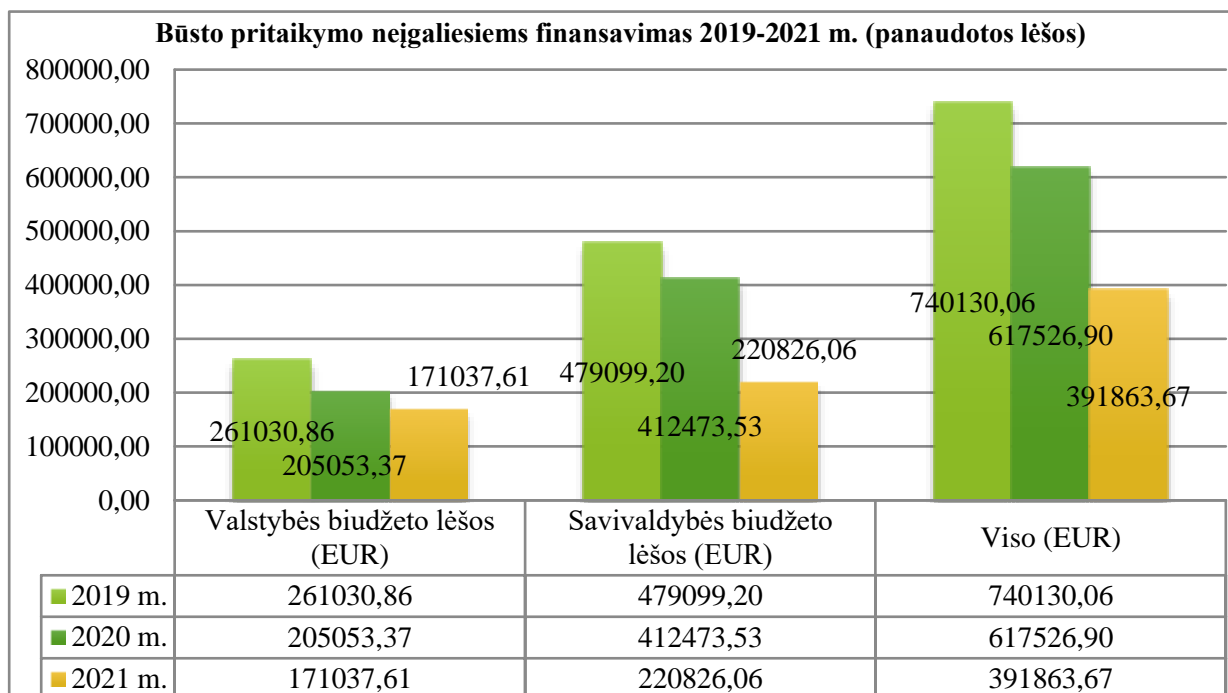
Iš viso 2021 metais buvo pateikta 60 prašymų. 2021-12-31 duomenimis, eilėje yra 34 prašymai pritaikyti būstą ir 2 prašymai įrašyti į 2022 m. pritaikomų būstų sąrašą (atsižvelgiant, kad Lietuvos Respublikoje 2021 metais buvo Visuotinio karantino laikotarpiai ir, kad nustatyti būsto pritaikymo darbai sudėtingi – 2021 m. šiuose būste nespėta atlikti pilnos apimties projektavimo ir rangos darbų (tiek organizuojant UAB „Vilniaus vystymo kompanija“, tiek patiems pareiškėjams organizuojant savarankiškai, todėl pritaikymo procedūros tęsiamos 2022 m.).

Nuo 2022 m. vasario 1 d. būsto pritaikymo vaikams su sunkia negalia programa sujungta su būsto pritaikymo programa, o sensorikos techninės pagalbos priemonių kompensacijos mechanizmas ir išdavimo tvarka perduota vykdyti Techninės pagalbos neįgaliesiems centrai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Tenkinamas būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia prašymų kiekis priklauso nuo skiriamų valstybės biudžeto lėšų šiai programai įgyvendinti.



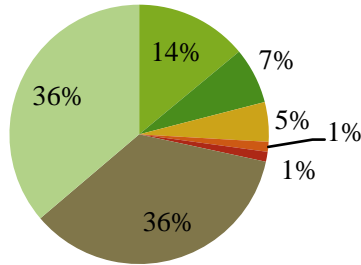
Atkreiptinas dėmesys, kad 2021 m. 88 nepritaikytų būstų sąrašas perkeltas (atsižvelgiant, kad Lietuvos Respublikoje 2021 metais buvo Visuotinio karantino laikotarpiai ir, kad nustatyti būsto pritaikymo darbai sudėtingi – 2021 m. šiuose būstuose nespėta atlikti pilnos apimties projektavimo ir rangos darbų (tiek organizuojant UAB „Vilniaus vystymo kompanija“, tiek patiems pareiškėjams organizuojant savarankiškai, todėl pritaikymo procedūros tęsiamos 2022 m)) į 2022 m. ir šie prašymai pritaikyti būstą į eilę negražinti. 2021 m. pabaigoje būsto pritaikymo eilėje buvo 120 prašymų pritaikyti būstus ir 88 prašymai pritaikyti būstus įrašyti į 2022 m. pritaikomų būstų sąrašą (bendras prašymų pritaikyti būstą skaičius metų pabaigoje – 208).



Nuo 2019 m., siekiant, kad neįgaliesiems būtų galima greičiau pritaikyti būstą ir nelaukiant eilės, yra galimybė pareiškėjui organizuoti būsto pritaikymo darbus savarankiškai.

Organizuoti būsto pritaikymo darbus savarankiškai nelaukiant eilės pareiškė nemažas skaičius pareiškėjų ir manoma, kad ši priemonė, kuri Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai buvo 2018 m. pateikta Vilniaus miesto socialinės paramos centro ir Vilniaus miesto savivaldybės iniciatyva, yra pasiteisinusi.

Būsto pritaikymo neįgaliesiems programos vykdymas 2021 m.



- Pareiškėjų prašymai organizuoti būsto pritaikymo darbus savarankiškai, nelaukiant eilės. Apmokėjimas už darbus tik atėjus eilei. Viso 34
- Einamaisiais metais pritaikytų būstų skaičius (būsto pritaikymo darbų atlikimo organizatorius yra UAB "Vilniaus vystymo kompanija"). Viso 17
- Einamaisiais metais pritaikytų būstų skaičius (būsto pritaikymo darbų atlikimo organizatorius yra pareiškėjas). Viso 12
- Einamaisiais metais pritaikytų būstų skaičius (būsto pritaikymo darbų atlikimo organizatorius yra SĮ "Vilniaus miesto būstas"). Viso 3
- Einamaisiais metais pritaikytų būstų skaičius (būsto pritaikymo darbų atlikimo organizatorius yra UAB "Grinda"). Viso 3
- Būsto pritaikymo eilėse įrašytų prašymų skaičius (be pareiškėjų prašymų savarankiškai organizuoti, nelaukiant eilės). Viso 86
- Įrašyti/perkelti būstai į 2022 m. pritaikomų būstų sąrašą. Viso 88

6.6. Asmeninės pagalbos poreikio vertinimas ir nustatymas asmeniui su negalia

Nuo 2021 m. liepos 1 d. Socialinės paramos centre vykdoma funkcija – Socialinės paramos centro Socialinio darbo skyriaus ir Socialinių paslaugų namuose skyriaus darbuotojai vertina ir nustato asmeninės pagalbos poreikį, rengia dokumentus dėl asmeninės pagalbos skyrimo.

Asmeninės pagalbos poreikio nustatymo ir asmeninės pagalbos teikimo tikslas – atsižvelgiant į individualius asmens poreikius, suteikti jam individualią pagalbą namuose ir viešojoje aplinkoje (palydinti ir komunikuojant), kuri padėtų jam gyventi savarankiškai ir veikti visose gyvenimo srityse. Asmeninės pagalbos poreikis vertinamas individualiai pagal Asmeninės pagalbos poreikio vertinimo klausimyną nurodytus asmens, turinčio teisę gauti asmeninę pagalbą, poreikius, užpildant klausimyną pagal nurodytus kriterijus. Asmeninę pagalbą teikia Maltos ordino pagalbos tarnyba, Lietuvos samariečių bendrijos Vilniaus skyrius, VŠĮ „Vilties žiedas“, Lietuvos žmonių su negalia sąjunga.

Per 2021 metus gautos 97 prašymai-paraiškos dėl asmeninės pagalbos skyrimo, iš jų 11 asmenims poreikis nevertintas, 2 atidėtas. Užpildyti 88 Asmeninės pagalbos poreikio vertinimo klausimynai, atlikti 4 asmeninės pagalbos poreikio perversiniai, 97 finansinių galimybių mokėti už asmeninę pagalbą vertinimai. Parengti 150 Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus ir (ar) jo pavaduotojų įsakymai dėl asmeninės pagalbos skyrimo tikslingumo (netikslingumo), 69 dėl mokėjimo už asmeninę pagalbą dydžio nustatymo bei 1 įsakymas dėl asmeninės pagalbos nutraukimo.

7. PINIGINĖ PARAMA

7.1. Vienkartinės, tikslinės, periodinės ir sąlyginės pašalpos

Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių išmokų skyrius (toliau – SIS), vadovaujantis Tarybos 2020-08-26 sprendimu Nr. 1-632, nuo 2020-09-01 vykdo vienkartinių, tikslinių, sąlyginių ir periodinių pašalpų skyrimo ir mokėjimo administravimo funkciją. Dėl vienkartinių, tikslinių, periodinių ir sąlyginių pašalpų skyrimo Socialinės paramos centro socialiniai darbuotojai 2021 m. priėmė 1023

asmenų prašymus, kurie su buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktais bei kitais dokumentais buvo perduoti nagrinėjimui SIS. Iš SIS buvo gauti 1857 tarnybiniai pranešimai dėl buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktų surašymo tikslinių, periodinių ir sąlyginių pašalpų skyrimui, atitinkamai toks pat skaičius buvo sudarytų aktų.

8. PROJEKTINĖ VEIKLA

8.1. Projektas „Integralios pagalbos teikimas Vilniaus mieste“

Socialinės paramos centras ir Europos socialinio fondo agentūra 2019-08-21 pasirašė sutartį dėl Europos socialinio fondo lėšomis finansuojamo projekto „Integralios pagalbos teikimas Vilniaus mieste“. Projektas finansuojamas pagal 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 8 prioriteto „Socialinės įtraukties didinimas ir kova su skurdu“ įgyvendinimo priemonę Nr. 08.4.-ESF-V-418 „Integrali pagalba į namus“.

Projekto biudžetas – 540 518,00 Eur.

Projekto veiklų įgyvendinimo pradžia – 2019-10-01, pabaiga – 2021-10-31.



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa

2021 m. buvo atlikti projekto Nr. 08.4.1-ESFA-V-416-06-0001 „Integralios pagalbos teikimas Vilniaus mieste“ sutarties pakeitimai, kurios pagrindu buvo pratęstas veiklos vykdymas iki 2021-10-31 ir padidintas paslaugų gavėjų skaičius iki 142 asmenų.

Projekto tikslas – kokybiškos integralios pagalbos (socialinės globos, slaugos ir kineziterapijos) namuose darbingo amžiaus neįgaliems asmenims, senyvo amžiaus asmenims plėtra.

Per projekto vykdymo laikotarpį (25 mėn.) integrali pagalba buvo suteikta 145 asmenims (neįgaliems darbingo ir senyvo amžiaus asmenims), ją teikė 7 mobiliosios komandos, kurios naudojosi technine baze, užtikrinančia profesionalų ir efektyvų integralios pagalbos teikimą. Komandų darbas buvo organizuotas teritoriniu principu, orientuojantis į Vilniaus miesto 2-4 geografiškai greta esančių seniūnijų teritorijų dalis, priklausomai nuo seniūnijos dydžio ir paslaugų gavėjų skaičiaus jose. Paslaugų teikimas komandiniu principu užtikrino kokybišką integralios pagalbos (socialinės globos, slaugos ir kineziterapijos) teikimą, prisidėjo prie paslaugų gavėjų ir jų artimųjų gyvenimo kokybės gerinimo, sudarant sąlygas jiems ilgiau gyventi savo namuose, o juos prižiūrintiems šeimos nariams – derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus.

Projekto viešinimui buvo pagaminti lankstinukai (padalinti į staigos darbuotojams), plakatai (išskabinti Kauno g. 3 patalpose prie įėjimo bei seniūnijose), skelbiami pranešimai projekto vykdytojo tinklapyje www.spcentras.lt.

2019 m. integrali pagalba pradėta teikti nuo 2019-10-01. 2021 m. integrali pagalba suteikta 113 asmenų, 2020 m. – 127 asmenims (nuo projekto pradžios – 131). 2021 m. integralios pagalbos modelis užtikrino 145 asmenims slaugos ir socialinės globos poreikio tenkinimą bei sudarė galimybę šias paslaugas gaunantiems vilniečiams kuo ilgiau gyventi savo namuose, išvengiant ilgalaikės socialinės globos teikimo, o juos prižiūrintiems šeimos nariams – suteikti kokybiškesnę pagalbą savo artimiesiems bei derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus.

8.2. Projektas „Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste“

2017-06-26 su Europos socialinio fondo agentūra buvo pasirašyta, o 2019-10-21 papildyta projekto „Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste“ finansavimo sutartis. Projekto tikslas –



Kompleksinės
paslaugos šeimai

organizuoti ir kompleksiskai teikti paslaugas Vilniaus mieste gyvenančioms šeimoms, siekiant įgalinti šeimas įveikti iškilusius sunkumus ir krizes, savarankiškai pasirūpinti savo šeimos gerove, taip užtikrinant pozityvią šeimos raidą, prisidedant prie šeimos gyvenimo kokybės gerinimo. Šiam tikslui pasiekti nuo 2019 m. rugsėjo mėnesio projekte papildomai, be psichologo/psichoterapeuto, socialinio darbuotojo ir kitų specialistų paslaugų, pradėta teikti asmeninio asistento negalią turintiems asmenims paslauga.

Projekto trukmė – iki 2022 m. gruodžio 31 d.

Projekto biudžetas – 3 752 536,00 Eur.

Projektą įgyvendina Vilniaus miesto savivaldybės administracija kartu su partneriais – BĮ Vilniaus miesto socialinės paramos centras, VŠĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“, Vilniaus arkivyskupijos Caritas, VŠĮ SOTAS (Socialinės tarnystės savanoriai), VŠĮ Paramos vaikams centras, VŠĮ Pal. J. Matulaičio šeimos pagalbos centras. 2019 m. liepos mėnesį jungtinės veiklos sutartys pasirašytos su asociacijomis Maltos ordino pagalbos tarnyba ir Lietuvos žmonių su negalia sąjunga, kurios projekte teikia asmeninio asistento paslaugą.

Projekto metu teikiama kompleksinė pagalba šeimai, išgyvenančiai sunkumus, įkurti bendruomeniniai šeimos namai, suformuotas partnerių, teikiančių profesionalias kompleksines paslaugas šeimai, tinklas. Paslaugos teikiamos Vilniaus mieste gyvenančioms šeimoms, kasdieniame gyvenime susiduriančioms su įvairiais iššūkiais ir sunkumais – besilaukiančioms moterims, tėvams, auginantiems vaikus su negalia, šeimoms, slaugančioms artimuosius namuose, asmenims, turintiems problemų dėl narkotinių ar kitokių psichotropinių medžiagų vartojimo, priklausomiems nuo azartinių lošimų, šeimoms, patyrusioms artimo netektį, skyrybas, ligą ir pan., tėvams, susiduriantiems su vaikų auginimo/auklėjimo sunkumais, šeimoms, patiriančioms tarpusavio santykių problemas ar patiriantiems krizes dėl kitų socialinės rizikos veiksnių, kuriems mažinti šeimai reikalinga įvairiapusė pagalba. 2019 m. paslaugų sąrašą papildė asmeninio asistento pagalba asmenims turintiems negalią, siekiant skatinti jų savarankiškumą.

Kompleksines paslaugas per visą projekto įgyvendinimo laikotarpį planuojama suteikti 9900 asmenims.

Per 40 projekto įgyvendinimo mėnesių paslaugas gavo 7111 asmenų. Paslaugų gavėjams dažniausiai teikiamos kelių rūšių paslaugos.

Projekto partneriai – paslaugų teikėjai teikia šias paslaugas šeimoms ar pavieniems asmenims:

- **Pozityvios tėvystės mokymai:** pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymas; saugaus prierašumo mokymai; mokymai tėvams, auginantiems vaikus turinčius specialiųjų poreikių;
- **Psichosocialinė pagalba:** individualios konsultacijos (psichologo, psichoterapeuto, socialinio darbuotojo arba teisininko); grupinės konsultacijos; šeimos konsultacijos; specializuoti saugumo mokymai 7-14 m. vaikams; emocinė pagalba vaikams;
- **Šeimos įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos:** šeimų stovyklos; paskaitos aktualiomis šeimai temomis; patyriminiai seminarai vaikams;
- **Mediacijos paslaugos;**
- **Vaikų priežiūros paslaugos** (tuo metu kai tėvai dalyvauja vienoje iš projekto veiklų);
- **Asmeninio asistento negalią turintiems asmenims.**

Įgyvendinant projektą pastebėta, kad daugiausiai šeimų/asmenų kreipiasi dėl individualių ir šeimos konsultacijų bei pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo mokymų. Vis labiau auga mediacijos paslaugų poreikis, populiarėja ir asmeninio asistento neįgaliesiems paslauga.

8.3. Projektas „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“

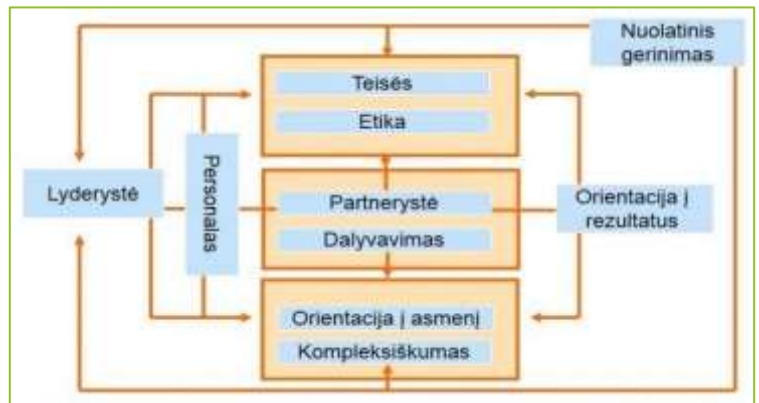
Socialinės paramos centrui 2019 m. balandžio 29 d. suteiktas Europos socialinių paslaugų kokybės – EQUASS Assurance sertifikatas, patvirtinantis, kad teikiamos dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos atitinka socialinių paslaugų kokybei keliamus reikalavimus Europos lygmeniu. Socialinės



paramos centras, siekdamas užtikrinti teikiamos dienos socialinės globos asmens namuose kokybę bei nuolatinį tobulinimą, nuo 2017 m. rugsėjo 11 d. dalyvavo projekte „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“ (projekto vykdytojas – VšĮ Valakupių reabilitacijos centras, projektas finansuojamas ES struktūrinių fondų lėšomis), kokybės sistemos diegimo sritis – dienos socialinė globa asmens namuose. Dalyvavimas projekte sudarė galimybę įsitraukti į išorinį sertifikavimo procesą Europos lygmeniu ir įrodyti, kad teikiamos kokybiškos paslaugos, nuolat tobulėti, mokytis ir vystytis, dirbti kartu su socialiniais partneriais, siekiant geresnių rezultatų ir procesų tobulinimo. Dienos socialinė globa teikiama vadovaujantis įstaigos misija, vizija, kokybės politikos ir Etikos kodekso principais bei požiūriu, jog paslaugų

gavėjai laisvai reiškia savo nuomonę paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo klausimais, kuri yra vertinga, tobulinant teikiamų paslaugų kokybę. Mažinant senyvo amžiaus bei neįgalių asmenų socialinę atskirtį, paslaugos teikiamos bendruomeniniu principu, vykdoma integracija. Paslaugų gavėjai ir/ar jų artimieji įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą, išreiškiant lūkesčius, pasiūlymus, dalyvaujant anketinėse apklausose, siekiant įgalinimo tikslų, išsikeltų individualiame plane. Veikiant kartu su socialiniais partneriais, paslaugų gavėjams užtikrinamas paslaugų tęstinumas.

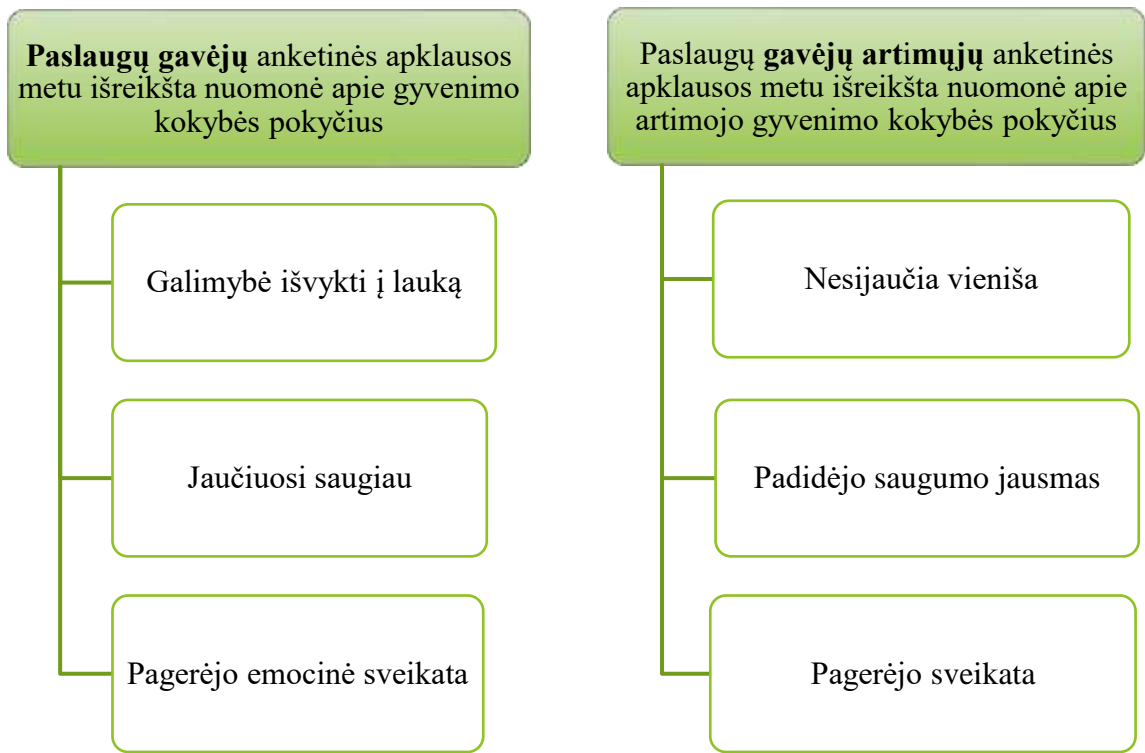
Dienos socialinė globa teikiama vadovaujantis EQUASS kokybės principais ir kriterijais, siekiant, kad paslaugų vartotojams būtų garantuotos poreikius atitinkančios, kokybiškos paslaugos



2020 m. balandžio 23 d. įstaiga pateikė pirmąją pažangos ataskaitą, kuri 2020 m. liepos 29 d. buvo sėkmingai patvirtinta. 2021 m. balandžio 29 d. įstaiga pateikė antrąją pažangos ataskaitą, kuri 2021 m. birželio 8 d. buvo sėkmingai patvirtinta. Tęsimas įdiegtos EQUASS priemonės, tobulinama paslaugų kokybė:

- Individualios priežiūros personalui suteiktos konsultacijos apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimą, įgytas žinias darbuotojai pritaikė darbinėje veikloje;
- Tęsimas bendradarbiavimas su socialiniais partneriais. Bendradarbiaujant su „Lietuvos aklujų biblioteka“ 3 paslaugų gavėjai aprūpinti garsinėmis knygomis, „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ 4 paslaugų gavėjams teikiamos savanorių bendravimo paslaugos, 2 paslaugų gavėjams suteiktos psichologo konsultacijos;
- Įstaiga vykdė įsipareigojimą būti socialiai atsakingu: teikė pagalbą rūšiuojant atliekas, organizuojant pasibaigusio galiojimo vaistų naikinimą; darbuotojams periodiškai teikiamos konsultacijos, kaip tinkamai ir saugiai naudoti asmenines apsaugos priemones, tvarkyti atliekas, paskelbto Lietuvos Respublikos teritorijoje karantino, ekstremaliosios situacijos laikotarpiu.

Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas



8.5. Naujų projektinių idėjų paraiškų teikimas

Per 2021 metus Vilniaus miesto socialinės paramos centras pateikė dvi naujas paraiškas ir gavo finansavimą šių projektų įgyvendinimui:

➤ „Gerovės konsultantų modelio įdiegimas Vilniaus mieste“

Projekto tikslas - skatinti Vilniaus mieste gyvenančius asmenis kreiptis pagalbos susidūrus su emociniais sunkumais ir teikti jiems įrodymais pagrįstas, prieinamas ir jų poreikius atitinkančias žemo intensyvumo emocinio konsultavimo paslaugas. Projekto įgyvendinimo pradžioje vykdomi 6 mėnesių trukmės mokymai gerovės konsultantams parengti. Vilniaus mieste iš viso bus apmokyti 4 asmenys, kurie įgaus Gerovės konsultanto kvalifikaciją. Vėliau bus vykdomos konsultacijos. Projekto tikslinė grupė - suaugę asmenys nuo 18 metų gyvenantys Vilniuje, kuriems pasireiškia lengvi streso, nerimo, nemigos, depresijos bei psichologinės adaptacijos problemų požymiai. Tikslinės grupės narių skaičius, kuriems suteikiamos konsultacijos - 1000 asmenų.

➤ „Integracija į darbo rinką“.

Projekto tikslas – sugrąžinti 40, Vilniaus miesto savivaldybėje gyvenančių socialiai pažeidžiamų, socialinę riziką ir atskirtį patiriančių, asmenų į darbo rinką. Projekte dalyvauti galės bedarbiai asmenys, kuriems Vilniaus miesto socialinės paramos centre taikoma atvejo vadyba. Projekto metu bus teikiamos individualios paslaugos, siekiant išspręsti veiksnius trukdančius asmeniui integruotis į darbo rinką. Su dalyviais dirbs karjeros konsultantas(-ė), kuris konsultuos asmenis projekto laikotarpiu, pvz. profesijos rinkimosi, darbo paieškos, pasitikėjimo savimi stiprinimo, kt. klausimais. Pagal poreikį vyks grupinės konsultacijos. Projekte dalyvaujančius asmenis taip pat konsultuos psichologas(-ė) siekiant geresnės emocinės sveikatos, bus suteikiama pagalba įveikiant sunkumus.

➤ „SPC informacijos sklaidos apie teikiamas paslaugas gerinimas“

Pateiktas ir patvirtintas projektas sistemoje „Mes esame Vilnius“ dėl SPC informacijos sklaidos apie teikiamas paslaugas. Šio projekto vykdymo metu per 2022 metus yra suplanuota:

1. Pagerinti informacijos bei socialinių paslaugų prieinamumą Vilniaus miesto gyventojams.
2. Skatinti glaudų bendradarbiavimą tarp socialinių darbuotojų, seniūnijų ir sveikatos priežiūros įstaigų didinant SPC žinomumą Vilniaus mieste, o tuo pačiu suteikti paslaugą laiku ir vietoje, žmonėms kurie jos ieško
3. Šalinti paslaugų teikimo proceso „tuščius tarpus“, kurie atsiranda dėl institucinių procesų nesuderinamumo.
4. Pagerinti, bendradarbiaujant su bendruomenės atstovais ir seniūnijomis, informacijos sklaidą apie socialines paslaugas, nes būtent šios tikslinės grupės yra arčiausiai vilniečių.

Projektu taip pat siekiama tęstinio tikslo - socialinių darbuotojų kaip inovatyvių, aktyvių savo profesijos atstovų, „pažįstamų“ bendruomenės narių įvaizdžio kūrimas, gerinant informavimo ir konsultavimo paslaugų kokybę.

9. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINĖS KOMPETENCIJOS TOBULINIMAS

2021-06-11 įsakymu Nr. 1-738/21 patvirtintas Vilniaus miesto socialinės paramos darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planas, kuriame numatyta kaip įvairių sričių Centro darbuotojai kelia kvalifikaciją. Kvalifikacijos tobulinimo seminarai ir mokymai išimti iš darbuotojų metinių veiklos uždavinių, ir nustatyta, kad papildomi mokymai yra viena iš darbuotojų motyvavimo priemonių. Mokymai, reikiami seminarai ieškomi savais resursais. Sukurta ir įdiegta mentorystės programa, bei užtikrinamas jos įgyvendinimas. Naujai pradėjusiems dirbti darbuotojams yra priskiriami kolegos-mentoriai pagal reikiamas sritis, kurie padeda greičiau adaptuotis ir pažinti įstaigos vidaus procesus. Bendras adaptacijos planas yra parengtas, tačiau nuolat jį peržiūrime ir atnaujiname įtraukiant papildomus įrankius: parengtas pasisveikinimo laiškas naujai pradėjusiems dirbti darbuotojams su pirmine informacija (pridedamas), rengiamos naujai priimtų darbuotojų atmintinės pagal skyrius su aktualia informacija.

Socialinės paramos centras turi teisę vykdyti mokymus socialinių paslaugų srities darbuotojams pagal 4 Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymais patvirtintas mokymo programas:

- Bendravimo su paslaugų gavėjais iššūkiu socialiniame darbe;
- Socialinis darbas su priklausomais asmenimis ir jų šeimos nariais;
- Socialinio darbo ypatumai senjorų dienos centre.

Socialinės paramos centro direktoriaus įsakymais viso patvirtintos 10 programų – 1 socialinių darbuotojų ir 9 individualios priežiūros personalo profesinės kompetencijos tobulinimo programos:

- Socialinių paslaugų namuose teikimas – kūrybiškas žinių, įgūdžių ir vertybių taikymas;
- Socialinių paslaugų namuose gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas;
- Socialinio darbo su vaikais, augančiais socialinę riziką patiriančiose šeimose, ypatumai;
- Asmeninio asistento vaidmuo, dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis.

2021 m. buvo suorganizuota 15 profesinės kompetencijos tobulinimo mokymų:

Mokymų pavadinimas	Mokymų skaičius	Dalyvių skaičius
Bendravimo su paslaugų gavėjais iššūkiu socialiniame darbe	2	17
Socialinis darbas su priklausomais asmenimis ir jų šeimos nariais	2	20
Socialinio darbo su vaikais, augančiais socialinę riziką patiriančiose šeimose, ypatumai	2	20

Pagalbos šeimai skyrius turi teisę vykdyti mokymus socialinių paslaugų srities darbuotojams pagal dvi Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymais patvirtintas mokymo programas:

- Bendravimo su paslaugų gavėjais iššūkiu socialiniame darbe;
- Socialinis darbas su priklausomais asmenimis ir jų šeimos nariais.

Taip pat Pagalbos šeimai skyrius turi teisę vykdyti mokymus patvirtintus Socialinės paramos centro direktoriaus įsakymais:

- Socialinio darbo su vaikais, augančiais socialinę riziką patiriančiose šeimose, ypatumai;
- Asmeninio asistento vaidmuo, dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis.

Atsižvelgiant į nepalankią epidemiologinę situaciją dėl COVID-19 ligos plitimo bei dėl didelio psichologų darbinio užimtumo, 2021 m. nebuvo organizuojami profesinės kompetencijos tobulinimo mokymai pagal šias mokymo programas.

10. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖ

Vadovaujantis Vilniaus miesto savivaldybės administracijos patvirtintu Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašu, Socialinės paramos centre nuo 2015 m. atliekami bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės tyrimai, apklausiant socialinių paslaugų gavėjus, jų artimuosius, šeimos narius, globėjus, rūpintojus, siekiant iširti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas, bei apklausiant darbuotojus, siekiant įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip jie vertina savo darbo aplinką, išsiaiškinti, su kokiais sunkumais susiduria teikdami paslaugas, taip pat atliekami ir dienos socialinės globos asmens namuose kokybės tyrimai bei vykdomos patikros paslaugų teikimo vietose.

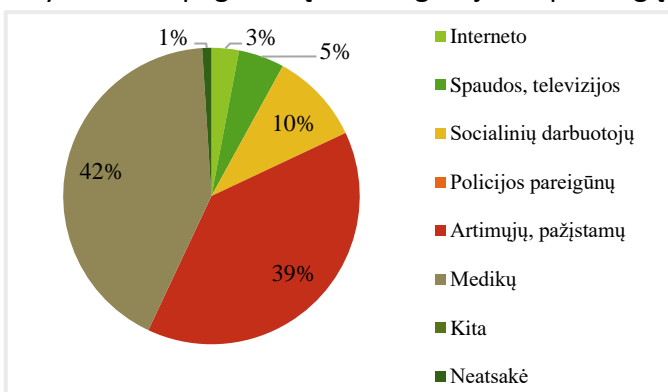
2021 metais Socialinės paramos centre atliktos socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų bei Socialinės paramos centro darbuotojų apklausos. Apklausos atliktos 2021 m. rugsėjo – lapkričio mėn., apklausti paslaugų gavėjai, jų artimieji, darbuotojai bei atliktos patikros socialinių paslaugų teikimo vietose.

Socialinio darbo skyrius

Socialinio darbo skyriuje 2021 m. buvo atliktos 13 seniūnijų gyventojus aptarnaujančių socialinių darbuotojų (21) patikros. Buvo tikrinama socialinių darbuotojų vedama dokumentacija: atsitiktiniu būdu atrinktos ir patikrintos 32 kompleksinių atvejų bylos, taip pat buvo tikrinti surašyti Buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktai, patikrinta 91 byla dėl tikslinių, sąlyginių ir periodinių pašalpų skyrimo bei dėl globėjo/rūpintojo pareigų atlikimo, tikrinti Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos SPIS duomenų bazių išrašai (Gyventojų registro, Sodros, Užimtumo tarnybos, NDNT ir kt.), tikrinta, kaip pildomos paramą gaunančio asmens kortelės bei kiti dokumentai. Reikšmingų pažeidimų nenustatyta, pateikti pastebėjimai bei rekomendacijos dėl vedamos dokumentacijos kokybės gerinimo. Atlikus patikrinimus, su darbuotojais vyko aptarimas, išskiriant tikrintojų pastebėjimus bei rekomendacijas, darbuotojai įpareigoti atsižvelgti į tikrintojų rekomendacijas.

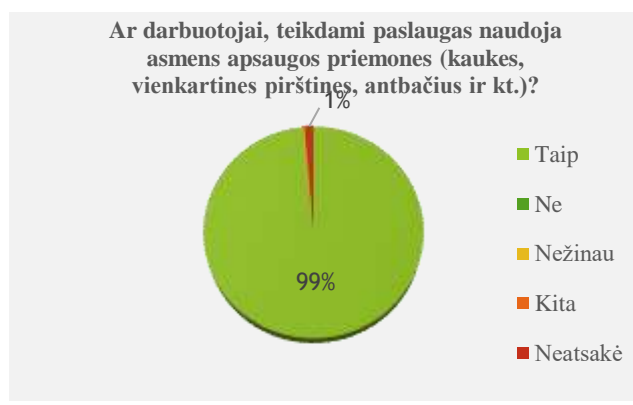
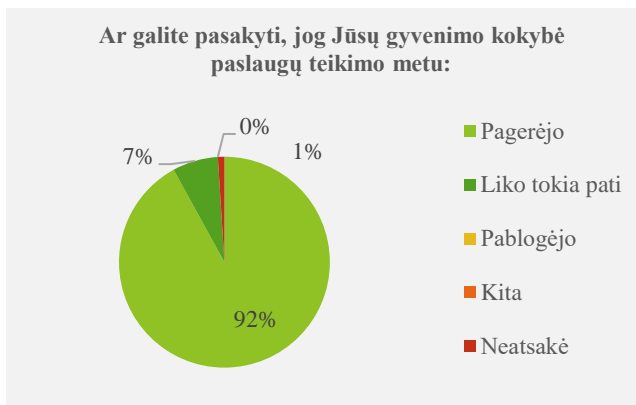
Socialinių paslaugų namuose skyrius

2021 m. rugsėjo mėn. atlikta pagalbos į namus gavėjų anketinė apklausa. Apklausoje dalyvavo 401 pagalbos į namus gavėjas. 3 paslaugų gavėjai anketas užpildė elektroniniu būdu.



Paslaugų gavėjai dalyvavę apklausoje apie socialines paslaugas daugiausiai sužinojo iš medikų, artimųjų, pažįstamų, socialinių darbuotojų. Lyginant 2021 m. ir 2020 m. apklausų rezultatus, tendencija išlieka ta pati, 2020 m. daugiausia paslaugų gavėjai apie socialines paslaugas sužinojo iš medikų (41%) ir pažįstamų (37%).

Dauguma paslaugų gavėjų teigė, kad jų gyvenimo kokybė paslaugų teikimo metu pagerėjo, 7% - liko tokia pati. Beveik visi paslaugų gavėjai teigė, kad darbuotojai teikdami



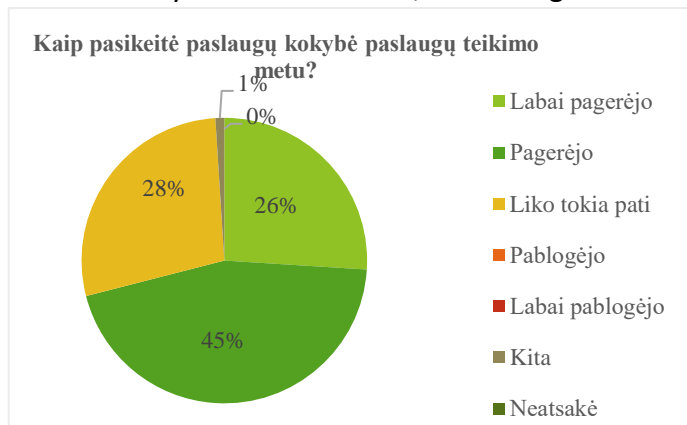
1% apklausos dalyvių į klausimą neatsakė.

paslaugas naudoja asmens apsaugos priemones,

Apklausoje dalyvavo daugiausia moterų - 85% visų apklaustųjų. Pasiskirstymas pagal amžių, daugiausia respondentų buvo 81 ir daugiau metų – 52%, 71-80 metų – 33%. 96% paslaugų gavėjų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, 2020 m. 94% apklaustųjų buvo patenkinti paslaugomis. 96% respondentų teigė, kad darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti, 2020 m. taip manė 94% apklausos dalyvių. 98% apklausoje dalyvavusių respondentų teigė, kad darbuotojai savo kompetencijos ribose operatyviai sprendžia paslaugų gavėjams rūpimus klausimus. 97% apklaustųjų teigė, kad darbuotojai, vyresnysis socialinio darbo organizatorius atsižvelgia į pasiūlymus (skundus), 2020 m. taip manė 97% apklausos dalyvių. 96% paslaugų gavėjų atsakė, kad vyresnysis socialinio darbo organizatorius suteikia tikslią ir suprantamą informaciją. 98% apklausos dalyvių teigė, kad vyresnysis socialinio darbo organizatorius savalaikiai informuoja apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus, 2020 m. taip atsakė 95% apklaustųjų.

Visi apklausos dalyviai (100%) teigė, kad darbuotojai aptarnauja pagarbiai/mandagiai, 2020 m. 99% apklaustųjų atsakė taip pat. 97% respondentų teigė, kad darbuotojai atsižvelgia į individualius jų poreikius. 94% apklaustųjų atsakė, kad darbuotojai laikosi konfidencialumo, 2020 m. taip manė 92% apklausos dalyvių. 96% teigė, kad pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, 2020 m. rezultatai buvo tokie patys. 96% respondentų teigė, kad pasiteisino turėti lūkesčiai kreipiantis dėl paslaugų, 2020 m. taip atsakė 94% apklaustųjų. 83% respondentų, kurie atsakė, jog naudojami Centro socialinių partnerių teikiamomis paslaugomis, teigė, kad jos yra naudingos.

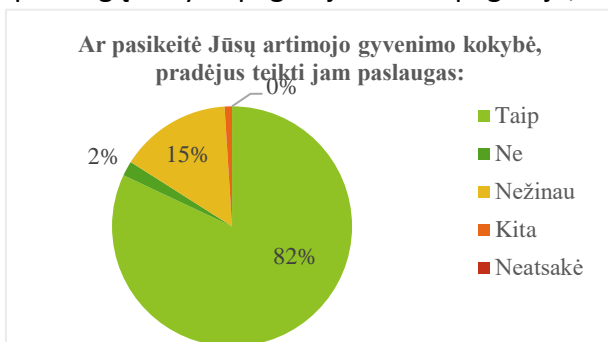
Analizuojant pastabas ir pasiūlymus dėl pagalbos į namus kokybės, pastebima, kad tendencijos išlieka panašios kaip ir 2020 m. paslaugų gavėjai įvardijo, kad norėtų jog nesikeistų darbuotojai, norėtų daugiau bendravimo, pasivaikščiavimo paslaugos. Rekomenduojama ir toliau tobulinti darbuotojų žinias, įgūdžius ir kompetencijas, vykdyti individualius pokalbius, kurių metu analizuoti kylančius sunkumus, skirti daugiau dėmesio komunikacijai su paslaugų gavėjais.



Kartu buvo atlikta pagalbos į namus gavėjų artimųjų, šeimos narių, globėjų, rūpintojų (toliau – artimieji) anketinė apklausa. Apklausoje dalyvavo 102 pagalbos į namus gavėjų artimieji. Apklausoje dalyviams buvo suteikta galimybė užpildyti anketas elektroniniu būdu, 32 paslaugų gavėjų artimieji pasinaudojo minėta galimybe.

Paslaugų gavėjų artimieji, dalyvavę apklausoje, apie socialines paslaugas daugiausia sužinojo iš medikų (35%), interneto (21%), artimųjų, pažįstamų (20%). 2020 m. iš medikų - 44%, artimųjų, pažįstamų – 32%.

Daugiau kaip pusė (71%) paslaugų gavėjų artimųjų teigė, kad paslaugų kokybė paslaugų teikimo metu pagerėjo ir labai pagerėjo, 28% - liko tokia pati. 2020 m. 66% apklausos dalyvių atsakė, kad paslaugų kokybė pagerėjo ir labai pagerėjo, 31% liko tokia pati.



Dauguma (82%) apklausos dalyvių teigė, kad jų artimųjų gyvenimo kokybė pasikeitė, pradėjus jiems teikti paslaugas. 2020 m. 87% respondentų teigė, kad jų artimųjų gyvenimo kokybė pasikeitė, pradėjus jiems teikti paslaugas.

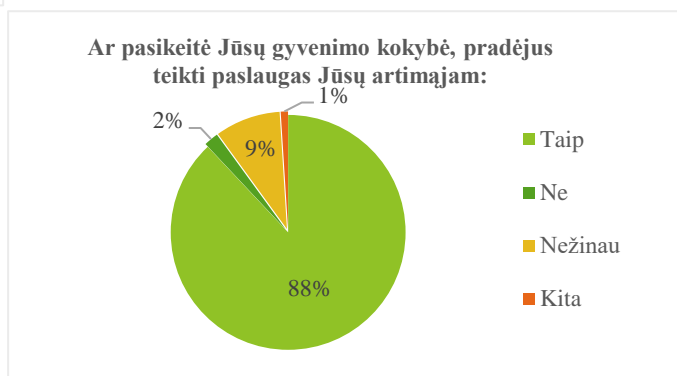
88% respondentų teigė, kad pasikeitė jų gyvenimo kokybė, pradėjus teikti paslaugas jų artimajam. 2020 m. taip manė 86% apklausos

dalyvių.

Apklausoje daugiausia dalyvavo moterys - 78% apklaustųjų, pagal amžiaus grupes, daugiausia respondentų t.y. 33% yra 51-60 m. amžiaus, 27% - 61-70 metų amžiaus, daugiausia respondentų pažymėjo, kad yra sūnus/dukra (62%).

94% respondentų teigia, kad darbuotojai savo kompetencijos ribose sprendžia jo artimajam rūpimus klausimus.

96% paslaugų gavėjų artimųjų, dalyvavusių apklausoje, teigia, kad darbuotojai atsižvelgia į jų pasiūlymus (skundus). Visi respondentai (100%) teigė, kad darbuotojai aptarnauja pagarbiai/mandagiai. 2020 m. šis rodiklis buvo 98%.

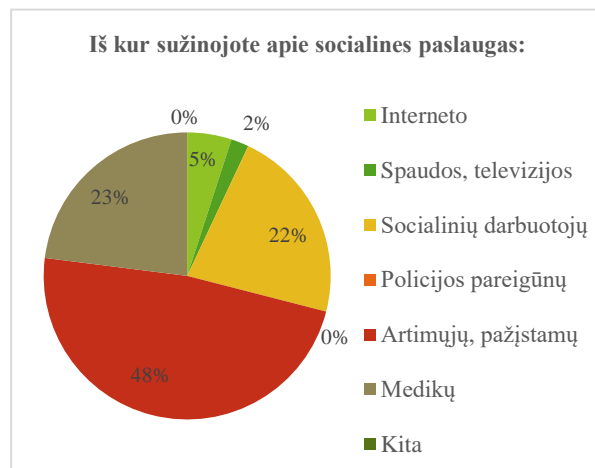


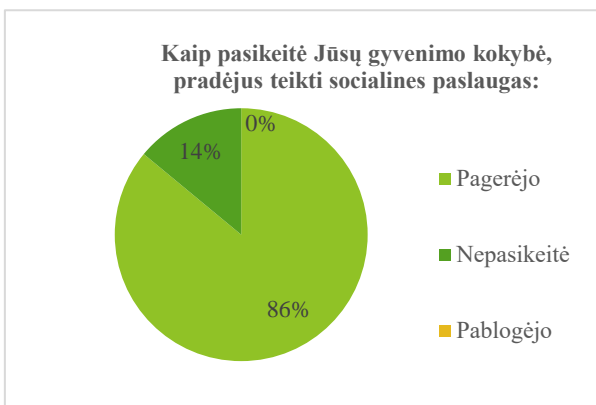
99% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų teigė, kad vyresnysis socialinio darbo organizatorius, esant poreikiui, suteikia tikslią ir išsamią informaciją apie paslaugų teikimą artimajam. 95% respondentų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis jų artimajam. 2020 m. - 95% respondentų manė taip pat.

Lyginant 2021 m. ir 2020 m. apklausų rezultatus išlieka toks pats skaičius apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų, kurie yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Paslaugų gavėjų artimieji, įvardindami, kad pasikeitė jų gyvenimo kokybė teigė, kad gali dirbti, sumažėjo rūpesčių dėl artimųjų, atsirado galimybė skirti laiko savo poreikiams. Teikdami pastabas ir pasiūlymus įvardijo, kad kartais trūksta grįžtamojo ryšio iš darbuotojų, norėtų, kad paslaugas teikiantis darbuotojas nesikeistų ir būtų galimybė gauti daugiau paslaugų atsižvelgiant į asmens situaciją. Rekomenduojama daugiau dėmesio skirti paslaugų gavėjų socialinės situacijos stebėjimui, bendravimui su paslaugų gavėjų artimaisiais, aptarti jų lūkesčius dėl paslaugų teikimo artimajam, atsižvelgti į poreikius skiriant socialines paslaugas.

Socialinių paslaugų namuose skyriuje 2021 m. rugsėjo mėn. atlikta dienos socialinės globos asmens namuose gavėjų apklausa. Apklausoje dalyvavo 40 dienos globos gavėjų, iš jų 8 dalyvavo elektroninėje apklausoje. Apklausoje daugiausia dalyvavo moterys (80%), 20% sudarė vyrai. Daugiausia apklausos dalyvių (25%) buvo 81 metų ir daugiau, 71-80 metų – 25%, 61-70 metų – 20%.

Paslaugų gavėjai dažniausiai sužino apie socialines paslaugas iš artimųjų, pažįstamų, medikų, bei socialinių darbuotojų. Lyginant 2020 m. ir 2021 m. apklausų rezultatus, tendencija išlieka ta pati,





daugiausia paslaugų gavėjai apie socialines paslaugas sužinojo iš artimųjų, pažįstamų (47%), medikų (21%), socialinių darbuotojų (18%).

Dauguma tyrimo dalyvių atsakė, jog jų gyvenimo kokybė pagerėjo gaunant dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas. Apklausos dalyviai pasirinkę atsakymą „pagerėjo“, pateikė pastebėjimų, kad gaudami paslaugas jaučiasi saugesni, pradėjo daugiau bendrauti, pagerėjo emocinė sveikata.

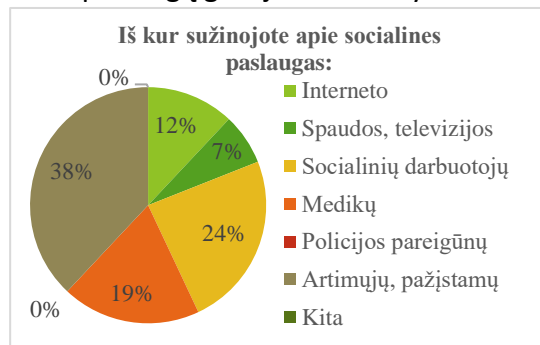
Visi (100%) apklausos dalyviai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis bei patvirtino, kad darbuotojai, teikdami paslaugas naudoja asmens apsaugos priemones. Visi (100%) paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais. Apklausos dalyviai (97%) įvertino, kad jų turėti lūkesčiai pasiteisino kreipiantis dėl paslaugų, 2020 m. taip manė 89% apklaustųjų.

Dauguma respondentų (97%) teigė, kad darbuotojai suteikia teisingą informaciją, 2020 m. taip manė 95% apklausos dalyvių. 100% apklaustųjų, kaip ir 2020 m. atsakė, kad darbuotojai pagarbiai/mandagiai aptarnauja. 92% apklausos dalyvių teigė, kad darbuotojai operatyviai sprendžia problemas, 2020 m. taip manančių buvo 95%. Daugiau kaip pusė respondentų (56,4%) paminėjo, kad gauna Centro socialinių partnerių paslaugas. 92% respondentų įvertino, kad minėtų partnerių paslaugos yra naudingos, 2020 m. taip manančių buvo 81%. Respondentai kaip didžiausią naudą, gaunant socialinių partnerių paslaugas, įvardino suteiktą pagalbą vykstant į gydymo įstaigas ir galimybę pabendrauti. Taip pat paslaugų gavėjai įvertino, kad gaunant minėtų partnerių paslaugas sumažėjo vienišumo jausmas, pagerėjo emocinė savijauta.

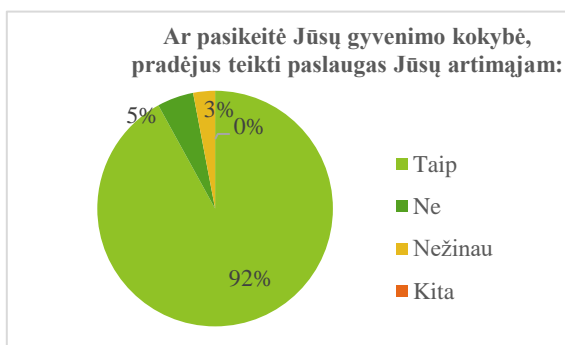
Analizuojant paslaugų gavėjų pastabas ir pageidavimus dėl teikiamų paslaugų kokybės, rezultatai išlieka panašūs kaip 2020 m., kad būtų mažesnė darbuotojų kaita, kad juos lankytų savanoriai. Taip pat, paslaugų gavėjai atkreipia dėmesį, kad dažniausiai savo pastebėjimus ir lūkesčius išsako vyresniajam socialinio darbo organizatoriui, respondentų teigimu, į jų pasiūlymus reaguojama.

Apibendrinant dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų rezultatus, galima teigti, kad paslaugų gavėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, jaučia gyvenimo kokybės gerėjimą, paslaugų gavėjai daugiausia įvertino įvykusius teigiamus pokyčius namų aplinkos, mitybos, bendravimo, emocinės savijautos, asmeninės higienos srityse. 2020 m. apklausos dalyviai įvardino daugiausia įvykusius teigiamų pokyčių asmens higienos, bendravimo ir judėjimo srityse. Rekomenduojama ir toliau tobulinti darbuotojų profesines kompetencijas, skatinti pozityvų bendravimą, bendradarbiavimą, įtraukiant paslaugų gavėjus į paslaugų teikimą bei jų planavimą, atkreipti dėmesį į išsakomus lūkesčius. Siekiant gerinti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų kokybę, atkreipti dėmesį ir gerinti paslaugas, kuriomis paslaugų gavėjai 2021 m. yra mažiau patenkinti.

2021 m. rugsėjo mėn. atlikta dienos globos gavėjų artimųjų, šeimos narių, globėjų, rūpintojų anketinė apklausa. Iš viso apklausoje dalyvavo 39 paslaugų gavėjų artimieji, iš jų 17 dalyvavo elektroninėje apklausoje. Apklausoje daugiausia dalyvavo moterys (79%), 21% sudarė vyrai. Daugiausia apklausos dalyvių (33%) buvo nuo 51-60 metų amžiaus, 28% – nuo 61-70 m. Artimųjų apklausoje daugiausiai dalyvavo paslaugų gavėjų vaikai (61%) ir sutuoktiniai (23%).



Paslaugų gavėjų artimieji dažniausiai sužino apie socialines paslaugas iš artimųjų, pažįstamų, medikų, socialinių darbuotojų bei interneto. Lyginant 2020 m. ir 2021 m. apklausų rezultatus,



nepasikeitė, išliko stabili.

Paslaugų gavėjų artimieji vertino savo gyvenimo kokybės pokyčius, teikiant socialines paslaugas jų artimiesiems ir 92% įvardino pastebėję savo gyvenimo pokyčius (atsirado daugiau laiko sau, sumažėjo įtampa derinant darbą ir artimojo priežiūrą, padidėjo saugumo jausmas dėl artimojo tinkamos slaugos ir poreikių atliepimo, pagerėjo sveikata). 2020 m. mažiau (87%) apklaustųjų įvardino pastebėję savo gyvenimo pokyčius.

Visi respondentai (100%) teikiamomis paslaugomis yra patenkinti. 2020 m. taip manė 98% apklaustieji.

Visi paslaugų gavėjų artimieji (100%) nurodė, kad darbuotojai pagarbiai, mandagiai aptarnauja, 85% iškilus problemoms, operatyviai jas sprendžia. 90% apklausoje dalyvavusių artimųjų, teigė, jog darbuotojai suteikia tikslią, teisingą informaciją, 2020 m. taip manė 87% apklaustųjų.

Respondentai daugiausia patenkinti bendravimu, informavimu, asmeninės higienos paslaugų organizavimu, pagalba buityje ir maitinimo organizavimu. Mažiausiai patenkinti ūkio darbų paslaugomis. Panašios tendencijos vyravo ir 2020 m. Vertinant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, apklausos dalyviai vienodai įvertino tiek slaugos, tiek kineziterapijos paslaugas

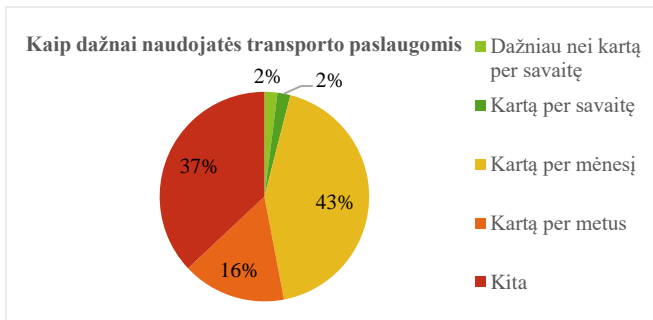
Atsakydami į klausimą apie Centro socialinių partnerių teikiamas paslaugas, 49% paminėjo, kad jų artimieji gauna minėtų partnerių paslaugas. Respondentai dažniausiai paminėjo gaunamas transporto paslaugas, paramą daiktai, maisto produktais. 72% respondentai išreiškė savo nuomonę apie Centro partnerių teikiamų paslaugų naudą. 36% respondentų nurodė, kad paslaugos jiems naudingos ir labai naudingos. 64% apklausos dalyvių atsakė, kad minėtos paslaugos – nei naudingos, nei nenaudingos.

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimieji apklausos metu išsakė lūkesčius ir pasiūlymus, jog gaunant paslaugas pageidautų mažesnės darbuotojų rotacijos, ilgesnės paslaugų teikimo trukmės, taip pat paslaugų vakarais ir savaitgaliais, kineziterapijos ir mankštos, odontologo paslaugų. Artimieji atkreipė dėmesį, kad savo artimajam pageidautų didesnio aktyvumo judant, taip pat pagalbos buityje atlikti techninius darbus (sutaisyti, paklijuoti ir pan.).

Apibendrinant dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimųjų apklausos rezultatus, galima teigti, kad beveik visi artimieji teikiamomis paslaugomis patenkinti. Ypatingai gerai artimieji įvertino bendravimo, informavimo, pagalbą buityje ir namų ruošoje bei asmeninės higienos paslaugų organizavimo kokybę. Dauguma respondentų (55 proc.) atsakė, jog pasikeitė jo artimojo gyvenimo kokybė, pradėjus teikti jam paslaugas. Dauguma apklausos dalyvių (92 proc.) teigė, jog pradėjus teikti paslaugas artimajam, pasikeitė ir jų pačių gyvenimo kokybė fizinėje, emocinėje ir psichologinėje srityse. Gaunamos paslaugos suteikia atokvėpį artimiesiems, leidžia skirti daugiau dėmesio sau ir šeimai, pradėti dirbti arba grįžti į darbo rinką. Rekomenduojama periodiškai aptarti su artimaisiais Centro socialinių partnerių teikiamas paslaugas, pagal poreikį, informuoti artimuosius apie galimas psichologinės pagalbos galimybes slaugantiems artimuosius.

2021 m. rugsėjo mėn. atlikta transporto paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Iš viso apklausoje dalyvavo 103 paslaugų gavėjai.

Didžiausia dalis apklausos dalyvių transporto paslaugomis naudojasi kartą per mėnesį, mažiausia dalis – kartą per savaitę ir dažniau nei kartą per savaitę.



Dauguma (93%) paslaugų gavėjų patenkinti aptarnavimo kokybe, užsakant transporto paslaugą. 2020 m. taip manė 94,7% paslaugų gavėjai. Dauguma (93%) paslaugų gavėjų patenkinti transporto paslaugų kokybe, 2020 m. taip atsakė 92,11%.

Didžioji dalis respondentų (50%) nurodė, kad dėl transporto paslaugų kreipiasi telefonu, 47% - kreipiasi į socialines paslaugas teikiančius darbuotojus, 3% - užregistruoja artimieji. 74% apklausos dalyvių teigė, jog paslaugų teikimo metu jų gyvenimo kokybė pagerėjo, o likusieji pokyčių nepajuto. Beveik visiems apklaustiesiems transporto paslaugos teikimo metu yra svarbus mandagus aptarnavimas, darbuotojų paslaugumas ir punktualumas. 90% apklaustųjų teigia, jog jų turėti lūkesčiai kreipiantis dėl transporto paslaugų pasiteisino, 2020 m. taip manė 89,5% apklaustųjų.

2021 m. rugsėjo mėn. atlikta transporto paslaugų gavėjų artimųjų anketinė apklausa. Iš viso apklausoje dalyvavo 59 paslaugų gavėjų artimieji.

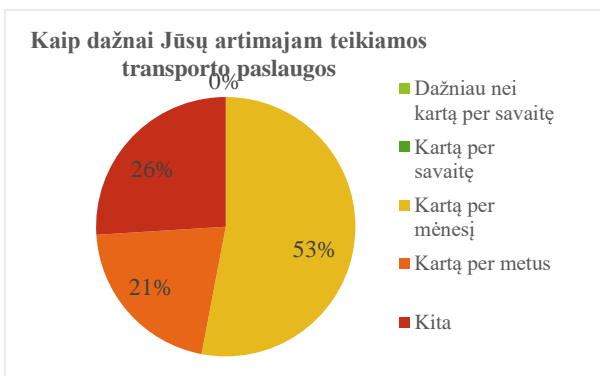
Daugiausia (53%) apklausos dalyvių nurodė, kad paslaugomis naudojasi kartą per mėnesį. Pasirinkę atsakymą „kita“, nurodė, kad transporto paslaugos teikiamos pagal poreikį, du kartus per metus bei įvairiai.

95% paslaugų gavėjų patenkinti artimajam teikiamų transporto paslaugų kokybe.

42% apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad jų artimiesiems yra teikiamos transporto paslaugos nuo 2 iki 4 metų, 32% - nuo 5 iki 9 metų. 14% - paslaugos teikiamos nuo 10 ir daugiau metų ir 12% - transporto paslaugos teikiamos pirmus metus. 44% transporto paslaugų gavėjų artimųjų nurodė, kad dėl paslaugų užsakymo savo artimiesiems jie kreipiasi į socialines paslaugas teikiančius darbuotojus, 42% registruojami telefonu ir 14% artimųjų užregistruoja patys. Didžioji dalis apklaustųjų (95%) yra patenkinti aptarnavimo kokybe, užsakant transporto paslaugą jų artimajam. Visi apklausos dalyviai, vertindami darbuotojo, priimančio registraciją, darbą, sutinka, kad darbuotojas visada stengiasi išsiaiškinti jų artimojo poreikius, suteikia reikiamą informaciją, greitai sprendžia iškilusias problemas, bendrauja pagarbiai bei mandagiai. Didžioji dalis (apie 98%) apklausos dalyvių mano, jog darbuotojas registracijos metu dirba atsakingai ir atsižvelgia į jų artimųjų poreikius. 70% apklausoje dalyvavusių respondentų teigė, jog pradėjus teikti paslaugas jų artimajam, jų gyvenimo kokybė pagerėjo, įvardindami, jog sumažėjo rūpesčių ir streso, nereikia atsiprašinėti iš darbo, gydymo įstaigą pasiekia greitai ir patogiai.

Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus galima teigti, paslaugų gavėjai ir jų artimieji yra patenkinti, teikiamomis paslaugomis, naudojasi jomis keletą ar daugiau metų. Asmenys vis dažniau kreipiasi dėl transporto paslaugų savo artimiesiems. Apklausa parodė, kad dėl transporto paslaugų daugiausia registruojamasi telefonu arba padedant socialines paslaugas teikiančiam darbuotojui. Apklausos dalyviai teigiamai vertina registraciją priimančio darbuotojo darbą, yra patenkinti aptarnavimo kokybe. Transporto paslaugų gavėjams bei jų artimiesiems yra labai svarbus paslaugos prieinamumas, darbuotojų mandagumas, punktualumas bei paslaugumas, atkreipiamas dėmesys ir į automobilių būklę.

2021 metais užpildyti 2007 kokybės patikros aktai (iš jų: 1537 užpildyti nuotoliniu būdu), parengtos 7 Socialinių paslaugų namuose skyriaus veiklos analizės ataskaitos. Atlikti 616 finansinių



galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimų patikrinimai.

Siekiant gerinti socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, skyriaus darbuotojai, teikiantys socialines paslaugas namuose, teikė metinius pasiūlymus.

Dienos globos darbuotojams buvo organizuotos konsultacijos apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimą. Darbuotojai žinias pritaikė darbinėje veikloje ir pateikė 106 įgyvendintus pasiūlymus, kurie pagerino paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Darbuotojai, atsižvelgdami į paslaugų gavėjų poreikius, pasiūlė įvairius situacijų, problemų sprendimo būdus, motyvavo ir kūrybiškai skatino keisti gyvenimo būdą, sveikiau maitintis, savarankiškiau atlikti asmens higienos, judėjimo veiksmus, pasiūlė paslaugų gavėjams pritaikyti aplinką kokybiškesniam gyvenimui. Darbuotojai pateikė pasiūlymus laisvalaikio ir užimtumo, mitybos, asmens higienos, fizinės aplinkos, finansų tvarkymo, fizinio mobilumo poreikių srityse:

- Laisvalaikio ir užimtumo poreikių sritis – dėl silpno regėjimo paslaugų gavėjai, negalinčiai skaityti, bet labai mėgstančiai šią veiklą, darbuotoja pasiūlė ir padėjo įsigyti audioknygas; sužinojusi paslaugų gavėjos poreikį spręsti kryžiažodžius, darbuotoja pasiūlė kartu paieškoti nežinomų atsakymų; atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, darbuotojos padėjo įsigyti užimtumui ir laisvalaikiui reikalingas priemones (kamuoliuką, radijo imtuvą, planšetę); darbuotoja išmokė paslaugų gavėją naudotis planšete, pasiūlė aptarti matytus filmus, koncertus;
- Mitybos poreikių sritis – darbuotojos padidino paslaugų gavėjų savarankiškumą maitinantis, pasiūlė vartoti sveikesnį maistą;
- Asmens higienos poreikių sritis – darbuotojos padėjo įsigyti asmens higienos, praguloms išvengti priemones (žirkutes, vienkartinės palutes, volelius ir pan.); atsižvelgiant į paslaugų gavėjų galimybes, darbuotojos padidino jų savarankiškumą prausiantis veidą, rankas, valantis dantis;
- Fizinės aplinkos poreikių sritis – darbuotojos padėjo įsigyti buities palengvinimui reikalingus daiktus (mikserį, termosą, šildytuvą, ventiliatorių, lipnias vabzdžių gaudyklės ir pan.); prie lango augantys medžiai paslaugų gavėjos kambaryje užstojo šviesą, kambaryje buvo tamsu, darbuotoja padėjo parašyti prašymą ir pateikti el. paštu, buvo apgenėti medžiai, paslaugų gavėjos kambaryje tapo šviesiau, pagerėjo nuotaika, gyvenimo kokybė;
- Mobilumo poreikių sritis – darbuotojos padėjo įsigyti techninės pagalbos priemones (lovos staliukus, pripučiamas plaukų plovimo vones, rankines plokščiąsias reples);

Darbuotojų pasiūlymai buvo naudingi paslaugų gavėjams, gerinant jų gyvenimo kokybę. Fizinės aplinkos pagerinimas, aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis, padidėjęs paslaugų gavėjų savarankiškumas, turėjo teigiamos įtakos paslaugų gavėjų fizinei ir emocinei sveikatai. Darbuotojai įvardino pastebėję, padidėjusį paslaugų gavėjų pasitikėjimą savimi, atsiradusią viltį ir norą tęsti pradėtą veiklą, pozityvumą, padidėjusią komunikaciją, sumažėjusią įtampą ir stresą. Darbuotojų įžvelgti paslaugų gavėjų individualūs poreikiai ir atsižvelgiant į juos pateikti pasiūlymai, pagerino paslaugų gavėjų fizinę ir psichologinę gyvenimo kokybę.

Socialinių paslaugų namuose skyriaus lankomosios priežiūros darbuotojai, teikiantys pagalbą į namus, per 2021 metus pateikė 86 įgyvendintus pasiūlymus, pagerinusius paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Darbuotojai pateikė pasiūlymus mitybos, asmens higienos, socialinės ir fizinės aplinkos, fizinio mobilumo poreikių srityse:

- Mitybos poreikių sritis – darbuotojos padidino paslaugų gavėjų savarankiškumą maitinantis, padėjo sudaryti savaitės valgiaraštį; pasiūlė naudotis internetine parduotuve Barбора, išmokė surinkti pirkinį krepšelį; silpnaregei paslaugų gavėjai darbuotoja pasiūlė įsigyti elektrinį virdulį, mikserį, kad galėtų savarankiškiau ir saugiau atlikti maisto gamavimo veiksmus bei apmokė jais naudotis;
- Asmens higienos poreikių sritis – darbuotoja padėjo įsigyti asmens higienos priemones;
- Socialinės aplinkos poreikių sritis – padėjo įsigyti klausos aparatą; parengė atmintinę, kurioje surašyti reikalingiausi telefonų numeriai;

- Fizinės aplinkos poreikių sritis – darbuotojos padėjo įsigyti buitėje reikalingus daiktus (šaldytuvus, mikrobangų krosneles, elektrinius virdučius, indus, elektrinį mikserį, dulkių siurbį, rankinį laikrodį (kalbantį), dėžutę tabletėms savaitei ir pan.) ir apmokė jais naudotis; paslaugų gavėjai, turinčiai problemų dėl padidinto akių jautrumo padėjo įsigyti tinkamus akinius nuo saulės; padėjo įsigyti specialų tinklą balkone, apsaugantį nuo balandžių;
- Mobilumo poreikių sritis – darbuotojos padėjo įsigyti techninės pagalbos priemones (neįgaliųjų vežimėlius, vaikštynes, slaugos lovą, vaikščiojimo lazdele, vonios lentą bei suoliuką, paaukštintą tualetu sėdynę, naktipuodžio kėdutę, rankines plokščiąsias reples, kojinių ir pėdkelnių apsimovimo priemonę).

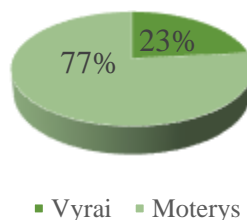
Darbuotojų pasiūlymai buvo naudingi paslaugų gavėjams, gerinant jų gyvenimo kokybę. Darbuotojai teigė, jog skatino paslaugų gavėjus dalyvauti problemų sprendime, įvardino pastebėję teigiamus pokyčius jų elgesyje. Paslaugų gavėjai tapo savarankiškesni, gebantys naudotis šiuolaikinėmis technologijomis, padidėjo pasitikėjimas savimi, pagerėjo komunikacija, sumažėjo įtampa ir stresas. Darbuotojų išvelgti paslaugų gavėjų individualūs poreikiai ir atsižvelgiant į juos pateikti pasiūlymai, pagerino paslaugų gavėjų fizinę ir psichologinę gyvenimo kokybę.

Pagalbos šeimai skyrius

2021 m. rugsėjo–spalio mėnesiais, Vilniaus miesto savivaldybės pavedimu, Socialinės Paramos centro Pagalbos šeimai skyriuje atlikta paslaugų gavėjų apklausa, kurios tikslas – ištirti paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas. Šioje ataskaitoje pateikiami apibendrinti paslaugų gavėjų atsakymai.

Apklausoje dalyvavo 401 Pagalbos šeimai skyriaus socialinių darbuotojų apklausti paslaugų gavėjai, iš jų 77% - moterų, 23% - vyrų. Palyginus su 2020 m. apklausa surinkta mažiau anketų (2020 m. 481 anketos). Lyčių pasiskirstyme reikšmingų skirtumų nepastebima (2020 m. 74% - moterų, 24% - vyrų, 2% - nepažymėjo). Apklaustųjų pasiskirstymas pagal lytį pavaizduotas 1 pav.

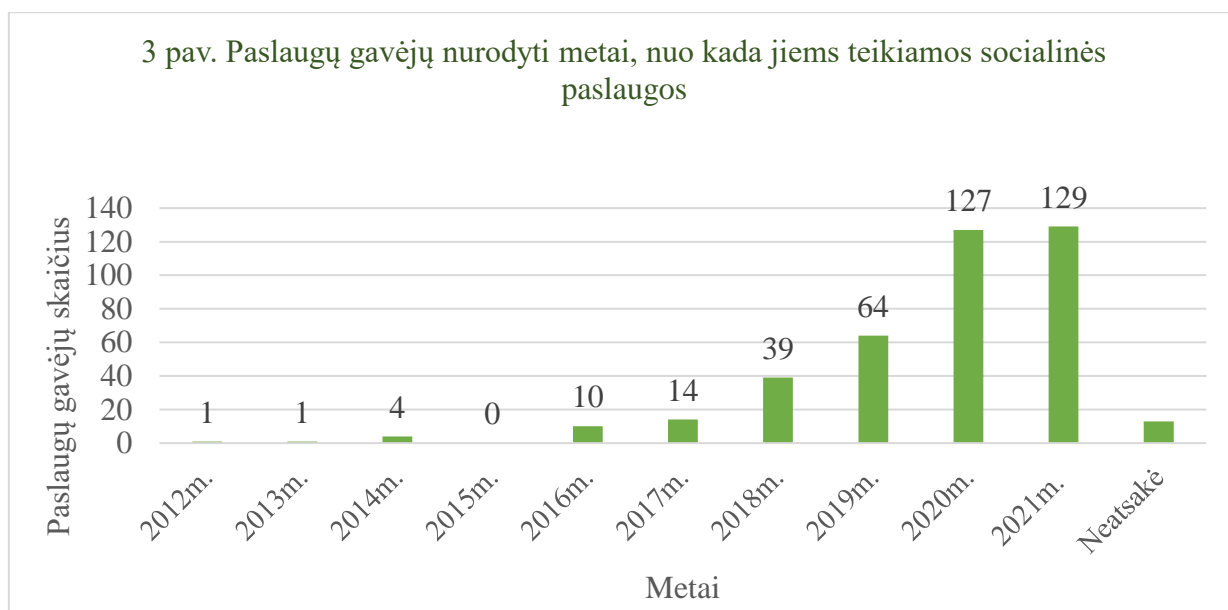
1 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal lytį



Apklaustųjų pasiskirstymas pagal amžių pavaizduotas 2 pav. 18-29 metų -10,2%, 30-40 metų 52,9%, 41-50 metų – 31,9 %, 51-60 metų – 4,2%, 61-70 metų – 0,7%, vyresnių nei 71 metų paslaugų gavėjų nebuvo. Palyginus su 2020 m. vykdyta apklausa pastebima, kad dažniausiai nurodyta amžiaus grupė nepasikeitė ir šiemet, ji yra grupė 30-40 metų.



Daugiausia atsakymų surinkta iš tų gavėjų, kurie į socialinę riziką patiriančių šeimų sąrašus įrašyti 2021 metais (žr. 3 pav.). Taip pat didžioji dalis respondentų nurodė, kad socialinės priežiūros paslaugos pradėtos teikti nuo 2020 metų.



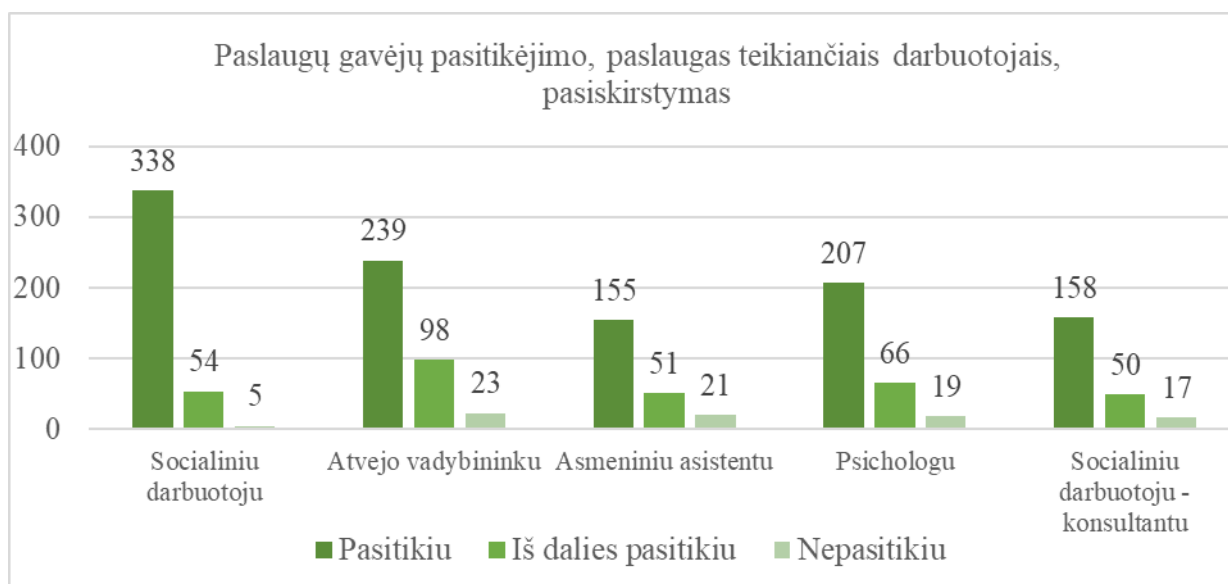
Remiantis 1 lentelėje pateiktais duomenimis, galima pastebėti, jog paslaugų gavėjai teigiamai vertina socialinių darbuotojų darbą. Daugiausia teigiamų atsakymų sulaukė 1 ir 4 klausimai („Taip“ atsakė 98% ir 99% respondentų), daugiausia neigiamų atsakymų sulaukė 2 ir 3 klausimai. Tai sutampa su 2020 m. apklausos rezultatų tendencijomis. Žymaus skirtumo tarp visų keturių klausimų nėra – dominuoja teigiami atsakymai, išreiškiantys bendrą paslaugų gavėjų pasitenkinimą gaunamų paslaugų kokybe.

		Taip	Ne
1.	Ar darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus?	98%	2%

2.	Ar darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemų sprendimo?	93%	7%
3.	Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?	94%	6%
4.	Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	99%	1%

1 lentelė. Paslaugų gavėjų, gaunamų socialinių paslaugų, vertinimas.

Paslaugų gavėjai turėjo galimybę pažymėti ar pasitiki jiems socialinės priežiūros paslaugas teikiančiais socialiniais darbuotojais. Iš respondentų atsakymų galima pastebėti, kad dauguma paslaugų gavėjų pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais.



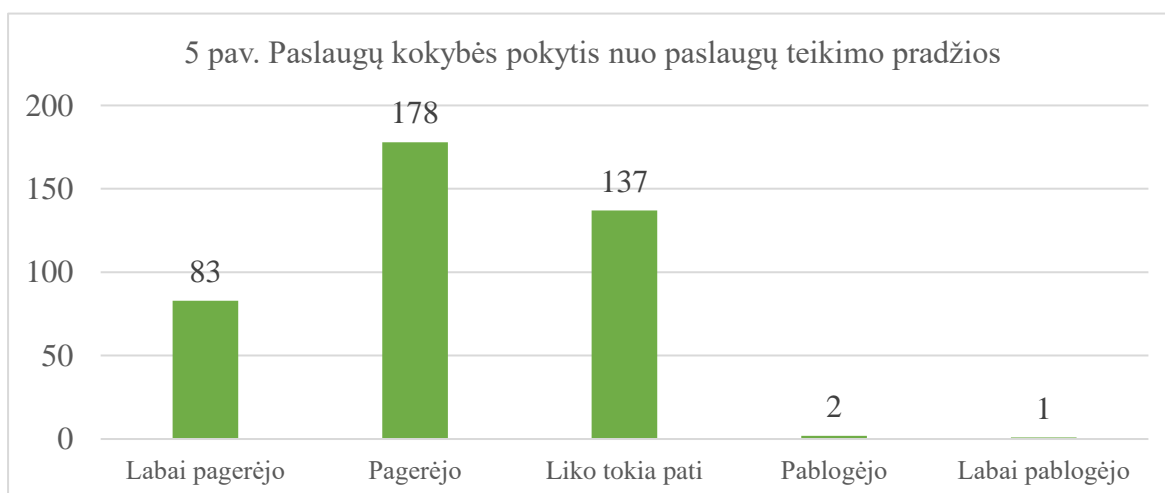
4 pav. Paslaugų gavėjų pasitikėjimo, paslaugas teikiančiais darbuotojais, pasiskirstymas

Atsižvelgiant į 2 lentelėje pateiktus duomenis, galima visas 7 paslaugų rūšis suskirstyti į dvi kategorijas, pagal jų naudingumą: 1) naudingiausias paslaugas nurodė šias: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas (62-87proc. respondentų nurodė atsakymą „Naudinga“; 2) Mažai naudingos įvardintos šios paslaugos: transporto ir maitinimo organizavimas, sociokultūriniai renginiai bei socialinių įgūdžių ugdymas (21-34% respondentų nurodė atsakymą „Naudinga“). Lyginant su 2020 m. atlikta rezultatų analize pastebima naudingiausiai įvardintų paslaugų pastovumas, tačiau ženkliai nukrito socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimas. 2020 m. šios paslaugos naudingumas siekė 61%. Atkreiptinas dėmesys, kad šis naudingumo kriterijaus vertinimas gali būti susijęs su paslaugų gavėjų socialinio statuso pasikeitimu. Teikiant socialinės priežiūros paslaugas, 2021 m. ženkliai padaugėjo šeimų, kuriose suaugę asmenys (tėvai) turi aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą, yra pakankamai gerai susipažinę su LR teisės aktais, turi finansinį stabilumą, galimai turi gerus socialinius įgūdžius. Atsižvelgiant į tai, darytina prielaida, jog šie paslaugų gavėjai socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą galėjo įvertinti kaip mažiau naudingą paslaugą. Vertėtų atlikti išsamesnį tyrimą, kaip paslaugų gavėjų statusas koreliuoja su gaunamos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos naudingumu bei kokybe.

	Naudinga	Iš dalies naudinga	Nenaudinga	Neatsakė
Informavimas	87%	10%	2%	1%
Konsultavimas	82%	15%	2%	1%
Tarpininkavimas ir atstovavimas	62%	16%	6%	16%
Transporto organizavimas	21%	8%	21%	50%
Maitinimo organizavimas	26%	7%	20%	47%
Sociokultūriniai renginiai	34%	9%	13%	44%
Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas	24%	6%	3%	67%

2 lentelė. Gaunamų socialinių paslaugų vertinimas.

Dauguma paslaugų gavėjų atsakydami į klausimą: „Ar pasikeitė teikiamų paslaugų kokybė nuo paslaugų teikimo pradžios?“, nurodė, jog teikiamų paslaugų kokybė pagerėjo – 178 atsakymai (44%). 83 paslaugų gavėjai (21%) nurodė, kad paslaugų teikimo kokybė labai pagerėjo, lyginant su tuo, kas buvo pradžioje. 137 respondentai (34%) nurodė, jog situacija nepasikeitė, 2 (1%) nurodė, jog situacija pablogėjo ir 1 (1%) nurodė, kad situacija labai pablogėjo. Duomenys pateikti 5 pav.



Vertindami kas turėjo įtakos pagerėjusių socialinių paslaugų kokybei paslaugų gavėjai nurodė, kad daugiausiai įtakos turėjo socialiniai darbuotojai - 83%; atvejo vadybininkai - 52%; psichologai - 52%; bendravimas ir bendradarbiavimas 63%; informacijos suteikimas - 67%. Duomenys pateikti 3 lentelėje.

3 lentelė. Pagerėjusių socialinių paslaugų kokybės vertinimas.

	Turėjo įtakos	Neturėjo įtakos
Socialinis darbuotojas	83%	17%
Atvejo vadybininkas	52%	48%
Asmeninis asistentas	29%	71%
Psichologas	52%	48%
Socialinis darbuotojas - konsultantas	30%	70%
Įstatymai	24%	76%
Bendravimas ir bendradarbiavimas	63%	37%
Tarpininkavimo paslaugos	45%	55%
Parama	30%	70%
Informacijos suteikimas	67%	33%
Programos ir grupės skirtos tėvystės klausimams nagrinėti	43%	57%
Programos ir grupės skirtos priklausomybių klausimams nagrinėti	30%	70%
Specialistų konsultacijos	48%	52%
Pašalpos gavimas	26%	74%
Motyvavimas	48%	52%

Paslaugų gavėjų buvo prašoma įvardinti, kokios priežastys lėmė, kad teikiama socialinių paslaugų kokybė pablogėjo. 383 respondentai atsakė, kad kokybė nepablogėjo arba į klausimą neatsakė. Dalis respondentų pažymėjo, kad socialinių paslaugų kokybė pablogėjo dėl įvesto karantino, socialinių darbuotojų kaitos, ilgų eilių pas specialistus, tarpasmeninių santykių šeimoje sunkumų. Taip pat respondentų buvo prašoma išsakyti pastabas ar pageidavimus dėl jiems teikiamų paslaugų. 344 respondentai nurodė, kad pastabų neturi arba į klausimą neatsakė. Dalis respondentų pažymėjo, kad jiems trūksta privatumo, socialiniai darbuotojai per dažnai lankosi namuose, socialinių darbuotojų „kišimasis“ į asmeninį gyvenimą, socialinių darbuotojų išankstinis požiūris, savo funkcijų neatlikimas. Paslaugų gavėjai norėtų lankstesnio specialistų grafiko, taip pat, kad jiems būtų nutrauktos paslaugos.

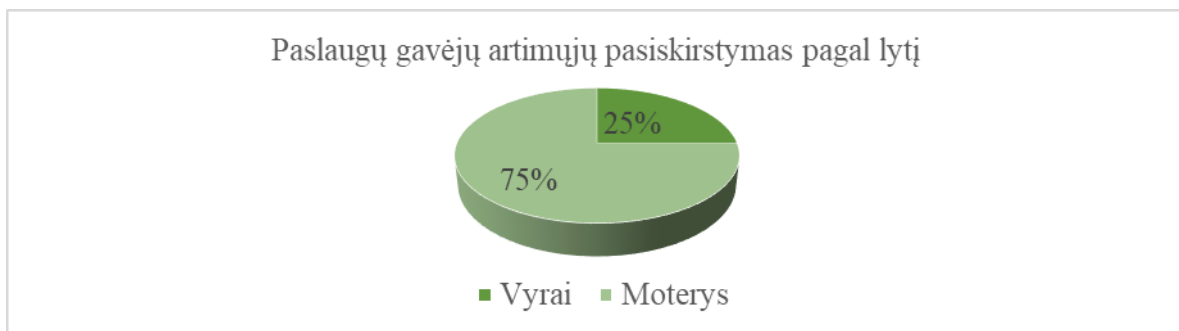
Atkreiptinas dėmesys, kad teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybės pagerėjimui įtakos neturėjo įstatymai (76%). Nors Lietuvoje galiojantys teisės aktai nustato socialinių paslaugų kokybės vertinimo kriterijus bei minėtų paslaugų teikimą, tačiau didžiausią įtaką socialinės priežiūros paslaugų kokybės pagerėjimui turėjo socialiniai darbuotojai (83%). Manytina, kad socialiniai darbuotojai turėtų nuolat tobulinti savo profesinę kvalifikaciją, siekiant išlaikyti aukštus socialinių paslaugų teikimo vertinimo kriterijus.

Pažymėtina, kad paslaugų gavėjai labiausiai vertina pagarbų ir mandagų socialinių darbuotojų bendravimą ir tikslios bei teisingos informacijos apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus suteikimą, o kritiškiausiai vertina darbuotojų atsižvelgimą į jų pageidavimus ar skundus bei prisidėjimą prie jų problemų sprendimo. Daugiausia, kaip naudingos, buvo įvertintos šios paslaugos: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas. Dauguma paslaugų gavėjų įvardijo, jog paslaugų teikimo kokybė, lyginant su ta kuri buvo pradžioje, pagerėjo. Paslaugų gavėjai mano, kad socialinių paslaugų geresnei kokybei daugiausiai įtakos turėjo socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai, psichologai, bendravimas ir bendradarbiavimas, informacijos suteikimas.

2021 m. rugsėjo–spalio mėnesiais Socialinės Paramos centro Pagalbos šeimai skyriuje taip pat atlikta paslaugų gavėjų artimųjų apklausa. Jos tikslas – ištirti paslaugų gavėjų artimųjų, šeimos narių, globėjų, rūpintojų (toliau – artimųjų) nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę, išsiaiškinti

svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas. Šioje ataskaitoje pateikiami apibendrinti artimųjų atsakymai.

Apklausoje dalyvavo 77 Pagalbos šeimai skyriaus socialinių darbuotojų apklausti paslaugų gavėjų artimieji, iš jų 75% moterų ir 25% vyrų. Palyginus su 2020 m. apklausa surinkta mažiau anketų (2020 m. buvo surinktos 175 anketos). Lyčių pasiskirstyme reikšmingų skirtumų nepastebima (2020 m. lyčių pasiskirstymas: 71% - moterų, 25% - vyrų).



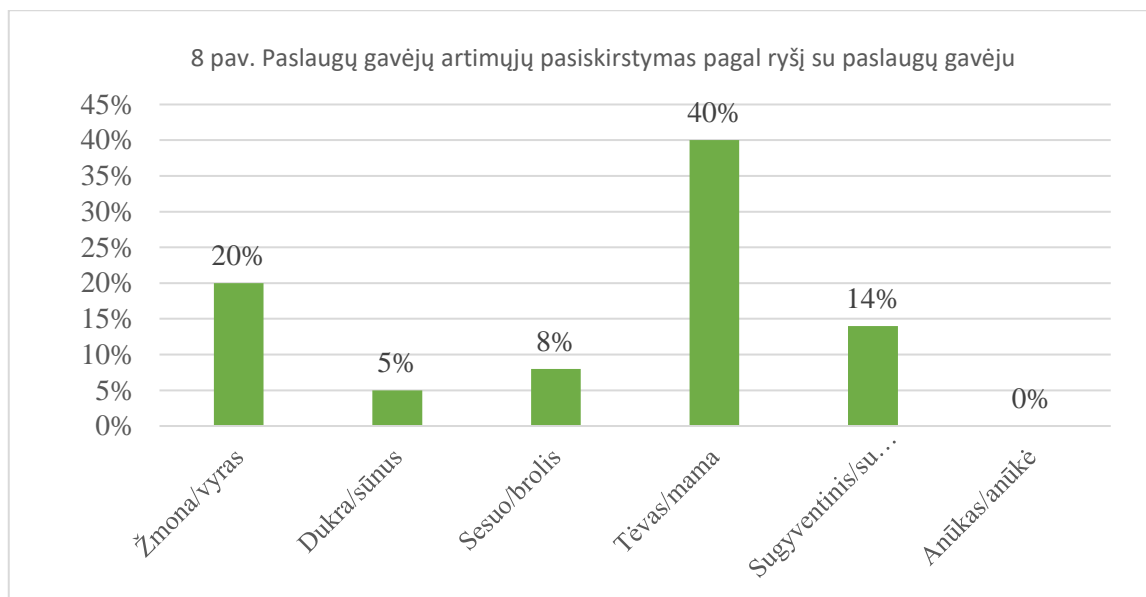
6 pav. Paslaugų gavėjų artimųjų pasiskirstymas pagal lytį

Apklaustųjų pasiskirstymas pagal amžių pavaizduotas 2 pav. 18-29 metų -5%, 30-40 metų 30%, 41-50 metų – 21 %, 51-60 metų – 21%, 61-70 metų – 15%, 71 ir daugiau - 8%. Palyginus su 2020 m. apklausa pastebima, kad dažniausiai nurodytos amžiaus kategorijos nepasikeitė ir šiame, jos yra – 30-40 metų, 41-50 metų ir 51-60 metų.



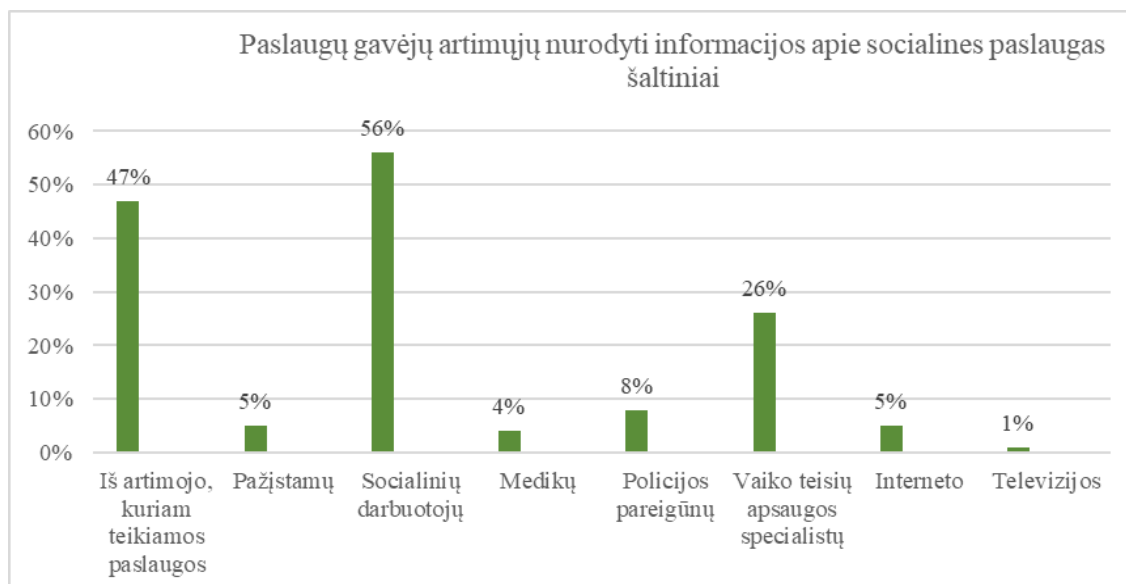
7 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal amžių

Pasiskirstymas pagal ryšį su paslaugų gavėju pavaizduotas 8 pav. Remiantis gautais duomenimis, galima teigti, jog didžiąją dalį respondentų sudaro tėvai ir mamos. Tai atitinka ir 2020 m. apklausos rezultatus. Paslaugų gavėjų artimieji, kurie nurodė kita, dažniausiai nurodyti variantai: močiutė, draugas, anyta, teta, giminaitė.



Remiantis 9 pav. pateiktais duomenimis, galima pastebėti, jog dauguma paslaugų gavėjų artimųjų nurodė, kad apie paslaugas sužinojo iš socialinių darbuotojų (56%) bei iš artimojo, kuriam teikiamos paslaugos (47%). Tai iš dalies sutampa ir su 2020 m. apklausos rezultatais. 2020 m. paslaugų gavėjų artimieji apie socialines paslaugas sužinojo iš savo artimųjų, kuriems teikiamos paslaugos (44%). Dauguma respondentų atsakydami į 2 klausimą: „Jei informaciją sužinote iš socialinių darbuotojų, ar gauta informacija apie paslaugas buvo išsami, pateikta suprantamai?“ nurodė atsakymo variantą „Taip“ (95%). Respondentai, kurie pažymėjo „Ne“ parašė pagrindines priežastis, tai: negalėjimas pateikti informacijos dėl konfidencialumo ir paslaugų gavėjo artimojo nežinojimas, kiek gali kreiptis į socialinį darbuotoją, ko gali jo klausti.

Atkreiptinas dėmesys, kad paslaugų gavėjų artimieji apie socialines paslaugas mažiausiai informacijos gavo iš medikų ir policijos pareigūnų. Nedideli rodikliai dominavo ir 2020 m. apklausoje (iš medikų – 1%, iš policijos pareigūnų – 5%). Pažymėtina, kad socialiniai darbuotojai nuolat bendrauja ir bendradarbiauja su sveikatos priežiūros įstaigų ir policijos komisariatų atstovais dėl kylančių sunkumų paslaugų gavėjų šeimose, su kuriomis susiję jų artimieji. Manytina, kad paslaugų gavėjų artimiesiems reikalinga informacija apie teikiamas socialinės priežiūros paslaugas ir iš kitų institucijų atstovų. Šiai informacijai išsiaiškinti vertėtų atlikti išsamesnį tyrimą. Taip pat naudinga būtų didinti socialinės priežiūros paslaugų teikimo informacijos sklaidą sveikatos priežiūros įstaigose ir tarp policijos pareigūnų.



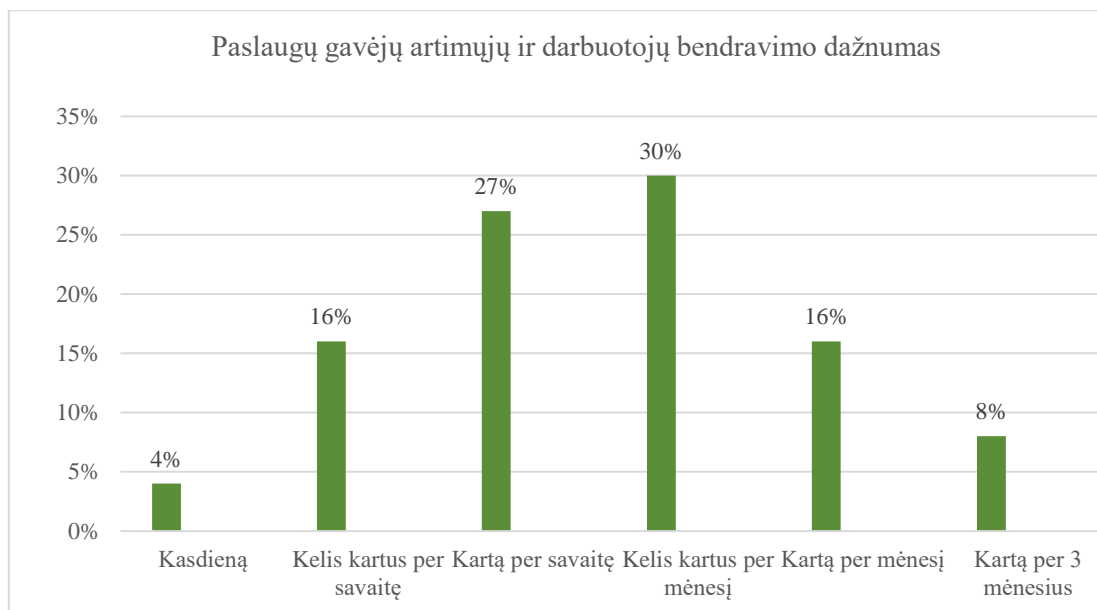
9 pav. Paslaugų gavėjų artimųjų nurodyti informacijos apie socialines paslaugas šaltiniai

Remiantis 4 lentelėje pateiktais duomenimis, galima teigti, jog paslaugų gavėjų artimieji darbuotojų darbą vertina daugiausia teigiamai. Daugiausia teigiamai įvertintas buvo klausimas „Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?“ („Taip“ atsakė 100% respondentų). Mažiau teigiamai buvo įvertintas klausimas „Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?“ („Taip“ atsakė 92% respondentų). Tai atitinka ir 2020 m. apklausos rezultatus.

4 lentelė. Darbuotojų darbo vertinimas

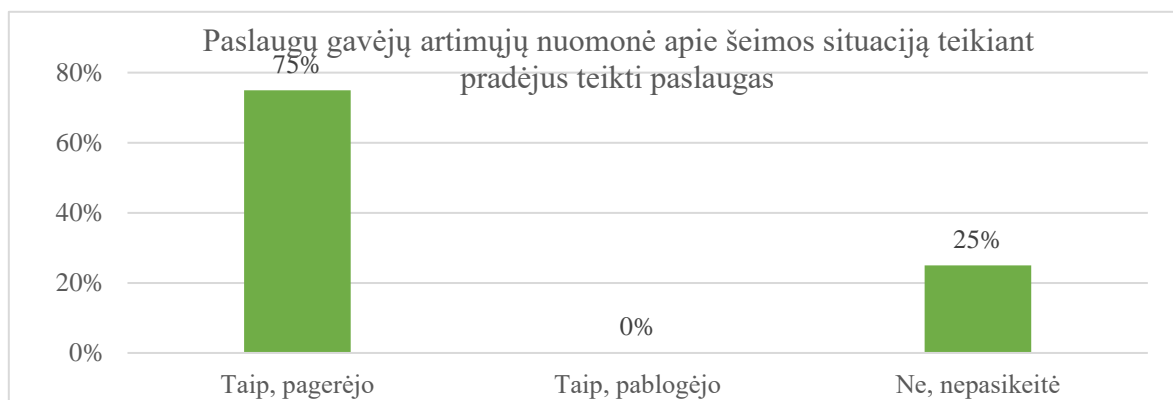
Klausimas	Vertinimas	
	Taip	Ne
Ar darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus?	97%	3%
Ar darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų artimojo problemų sprendimo?	94%	6%
Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?	92%	8%
Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	100%	0%

Dauguma paslaugų gavėjų artimųjų atsakydami į klausimą apie jų ir paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo dažnumą nurodė, jog bendrauja kelis kartus per mėnesį (30%). 2020 m. vykdytoje apklausoje dažniausiai pasitaikantis atsakymas buvo „Kartą per savaitę“ (38%). Šis atsakymo variantas išsiskyrė ir 2019 m. apklausoje. Duomenys pateikti 10 pav.



10 pav. Paslaugų gavėjų artimųjų ir darbuotojų bendravimo dažnumas

Remiantis 11 pav., dauguma paslaugų gavėjų artimųjų nurodė, jog paslaugų kokybė paslaugų teikimo metu pagerėjo (75%). Taip pat 25% respondentų pažymėjo, kad situacija šeimoje, pradėjus teikti paslaugas, nepasikeitė. Nei vienas respondentas nepažymėjo, kad situacija jo artimojo šeimoje pablogėjo. Teigiami rodikliai dominavo ir 2020 m. tyrimo apklausoje (pagerėjo – 49%, labai pagerėjo – 10%).



11 pav. Paslaugų gavėjų artimųjų nuomonė apie šeimos situaciją teikiant pradėjus teikti paslaugas

Vertindami, kas turėjo įtakos pagerėjusiai artimojo šeimos situacijai, paslaugų gavėjų artimieji nurodė, kad daugiausiai įtakos turėjo socialiniai darbuotojai - 87%; bendravimas ir bendradarbiavimas - 68%; informacijos suteikimas - 69%; specialistų konsultacijos - 56%; tarpininkavimo paslaugos - 54%; psichologo konsultacijos - 53%.

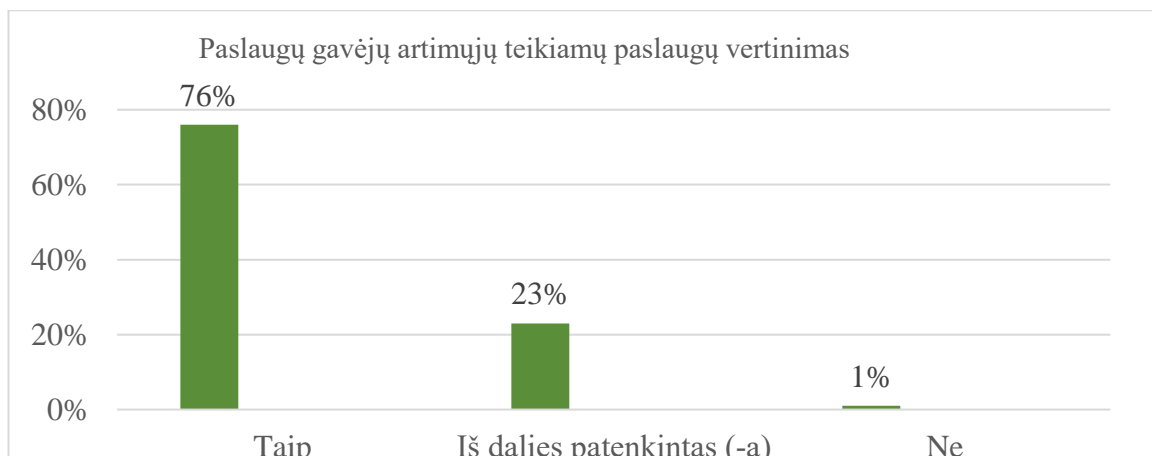
Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų kokybė paslaugų teikimo metu pagerėjo, galima daryti prielaidą, kad kuo kokybiškesnės paslaugos – tuo geresnė situacija šeimoje. Pažymėtina, kad tyrimo metu nenustatyta nei vienos pablogėjusios situacijos šeimose. Šis rodiklis taip pat nurodo, kad kokybiškas paslaugų teikimas galimai koreliuoja su teigiamais pokyčiais šeimoje. Taip pat didelę įtaką turi ir socialinių darbuotojų indelis į socialinių paslaugų kokybišką teikimą. Teigiamai vertinama artimojo šeimos situacija, kuriai įtakos turėjo socialiniai darbuotojai, sudaro prielaidas kurtis teigiamam ir kvalifikuotam socialinio darbuotojo profesijos įvaizdžiui visuomenėje.

5 lentelė. Pagerėjusios situacijos artimojo šeimoje vertinimas

	Turėjo įtakos	Neturėjo įtakos
Socialinis darbuotojas	87%	13%
Atvejo vadybininkas	42%	58%
Asmeninis asistentas	27%	73%
Psichologas	53%	47%
Socialinis darbuotojas - konsultantas	31%	69%
Įstatymai	34%	66%
Bendravimas ir bendradarbiavimas	68%	32%
Tarpininkavimo paslaugos	54%	46%
Parama	38%	62%
Informacijos suteikimas	69%	31%
Programos ir grupės skirtos tėvystės klausimams nagrinėti	44%	56%
Programos ir grupės skirtos priklausomybių klausimams nagrinėti	30%	70%
Specialistų konsultacijos	56%	44%
Pašalpos gavimas	19%	81%
Motyvavimas	52%	48%

7 respondentai atsakė į klausimą: „Jei Jūsų artimojo šeimos situacija pablogėjo, kas, tam turėjo įtakos?“. Dažniausi atsakymų variantai: „Nepablogėjo“, „Nežinau“, „Situacija nepakito“, „Situacija liko tokia pati“, „Trūko motyvacijos“.

Dauguma respondentų atsakė, jog yra patenkinti teikiamomis paslaugomis (76%). Tai atitinka ir 2020 m. apklausos rezultatus. Rezultatai pateikiami 12 pav.



12pav. Paslaugų gavėjų artimųjų teikiamų paslaugų vertinimas

Dauguma paslaugų gavėjų artimųjų apie socialines paslaugas sužino iš paties artimojo, kuriam teikiamos paslaugos arba socialinio darbuotojo. Apklausoje dalyvavę artimieji labiausiai vertina darbuotojų mandagumą, pagarbų bendravimą, o kritiškiausiai tai, kaip socialiniai darbuotojai atsižvelgia į pageidavimus (skundus). Dauguma apklausoje dalyvavusių artimųjų teigė, jog, pradėjus teikti paslaugas, situacija šeimoje pagerėjo ir yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Paslaugų gavėjų artimieji mano, kad daugiausiai įtakos pagerėjusiai situacijai šeimoje turėjo socialiniai darbuotojai, bendravimas ir bendradarbiavimas, informacijos suteikimas, specialistų konsultacijos, tarpininkavimo paslaugos, psichologo konsultacijos.

Siekiant užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą, 2021 m. vykdytos skyriaus darbuotojų veiklos periodinės patikros – kaip viena iš socialinių paslaugų kokybės kontrolės formų. Iš viso atliktos 74 patikros ir sudaryti 74 patikrinimo aktai, kuriuose pateikti patikrinime dalyvavusių darbuotojų nustatytų / nenustatytų veiklos pažeidimų aprašymai. Dalis darbuotojų buvo tikrinti daugiau nei vieną kartą. Dažniausiai pakartotinį darbuotojų patikrinimą lėmė nustatytų pažeidimų skaičius, kuriems ištaisyti buvo duodamas atitinkamas laikotarpis, taip pat darbuotojų perkėlimo iš vienos seniūnijos į kitą, po bandomojo laikotarpio bei darbuotojų darbo santykių nutraukimo atvejais. Nustačius pažeidimus, darbuotojams buvo išsakytos pastabos, duoti nurodymai laikytis Skyriaus darbo tvarkos reglamento reikalavimų bei paskirtas atitinkamas laikotarpis ištaisyti pažeidimams. Dėl užfiksuotų pažeidimų, buvo organizuojami individualūs pokalbiai su darbuotojais, esant poreikiui, organizuojami pasitarimai, dėl situacijos išsiaiškinimo. Siekiant gerinti darbo kokybę, darbuotojams periodiškai siunčiami elektroniniai laiškai su priminimais, dėl darbo drausmės laikymosi reikalavimų, taip pat vidaus darbo drausmės laikymosi taisyklės buvo aptariamoms ir Skyriaus susirinkimų metu.

Senjorų dienos centras „Atgaiva“

Siekiant objektyviai vertinti teikiamų socialinių paslaugų Senjorų dienos centre „Atgaiva“ kokybę 2021 m. spalio mėn. 50 dienos centro paslaugų gavėjų užpildė šią anketą

➤ <https://docs.google.com/forms/d/1C7XBQUIB73bymfQuCBLpN9giGB8DYkDzxzDfXtpYDGI>

2021-11-01 buvo atliktas kiekybinis tyrimas ir jo analizė. Išanalizavus kiekybinio tyrimo gautus duomenis, galima teigti, kad dienos centro paslaugų gavėjai yra nuo 68 iki 85 metų, kurių didžiausia dalis lanko dienos centrą nuo 6 iki 10 metų, kiti lankosi nuo 10 ir 21 metų ir daugiau. Taip pat kasmet ateina vis naujų interesantų, kurie tampa paslaugų gavėjais. Paslaugų gavėjai labai gerai vertina darbuotojų darbą bei teikiamas socialines paslaugas, taip pat tai atliepia labai gerą savijautą jų

gyvenimo kokybei. Didelė dalis paslaugų gavėjų įvardijo, kad patinka bendravimas, darbuotojų iniciatyvumas įtraukiant į veiklas, savanorystę. Taip pat kompleksinių paslaugų teikimas sprendžiant problemas (informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas). Žvelgiant į pandemiją kontekstą, senjorai džiaugiasi, kad paslaugos nebuvo nutrauktos, pereita prie nuotolinio būdo, tačiau sugrįžus prie kontaktinio (pandemijai užsitęsus) – įvardina renginių ir susitikimų ribojimus. Minėtai tikslinei grupei priimtinesnis „gyvas“ bendravimas be apribojimų. Siekiant kokybiškų socialinių paslaugų teikimo ir nenutrūkstamos veiklos, darbuotojai turi nuolat tobulinti savo žinias, bendradarbiauti su socialiniais partneriais ir rėmėjais. Atsižvelgiant į pandemiją šalyje ir paslaugų gavėjų skaičių apklausoje dienos centro teikiamų paslaugų kokybė išlieka labai gera. Teikiamos paslaugos dienos centre išlieka - tiesioginės ir nuotolinės.

2021 m. dienos centre buvo gauta parama iš šių rėmėjų: Filharmonijos koncertas „Muzika akimirksniui“ – 10 bilietų, Filharmonijos koncertas „Nuo kvinteto iki septeto“ – 10 bilietų, Domino teatro komedija „PASIKLYDĘS SKAMBUTIS“ – 10 bilietų, Domino teatro komedija „PSICHA!“ – 10 bilietų, Domino teatro komedija „PRIMADONOS“ – 6 bilietai, Kino centras „Skalvija“ - 15 kvietimų į pačių pasirinktus kino seansus, Parama meduoliais iš „Vilniaus meduoliai“ – 40 vnt. Parama pyragaičiais „Ačiū, Lietuva!“ – 20 dėžių (240 vnt.).

11. ŽMOGIŠKIEJI IŠTEKLIAI

Socialinės paramos centre, suderinus su Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriumi, 2021 m. gruodžio 31 d. buvo patvirtintos 442,25 pareigybės (2020 m. gruodžio 31 d. – 424,25 pareigybės).

Nuo 2021 m. sausio 1 d. Pagalbos šeimai skyriaus 2 asmeninių asistentų pareigybės pervadintos į Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausiojo personalo specialisto ir vyresniojo specialisto viešiesiems pirkimams, 1 asmeninio asistento pareigybė pervadinta į vyriausiojo socialinio darbuotojo pareigybę, nes padidėjo darbo krūviai Pagalbos šeimai skyriuje dėl sparčiai augančio šeimų skaičiaus. Administracijos direktoriaus pavaduotojo pareigybė pervadinta į direktoriaus pavaduotojo bendriesiems reikalams, 1 Administracijos vyriausiojo socialinio darbuotojo pareigybė pervadinta į direktoriaus pavaduotojo socialiniais klausimais. Atsižvelgiant į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. liepos 14 d. įsakymą Nr. 30-1843/21 „Dėl asmeninės pagalbos teikimo organizavimo Vilniaus miesto savivaldybėje“, Centras paskirtas teikti asmeninę pagalbą neįgaliesiems asmenims, todėl Socialinių paslaugų namuose skyriaus 1 lankomosios priežiūros darbuotojo pareigybė pavadinta į to paties skyriaus 1 vyresniojo socialinio darbo organizatoriaus, atliekančio asmeninės pagalbos poreikio vertinimą. Pagalbos šeimai skyriuje įsteigtos 5 naujos atvejo vadybininkų ir 12 naujų socialinių darbuotojų pareigybių.

Socialinės paramos centre 2021 m. gruodžio 31 d. dirbo 390 darbuotojai, iš jų 3 darbuotojai dirbo ne visu darbo krūviu, 1 darbuotojas dirbo nepagrindinėse pareigose.

442,25 visų pareigybių sudarė 364 socialinių paslaugų srities darbuotojai (socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros personalas), 12,75 pareigybių – specialistai, 38 pareigybės – sveikatos priežiūros specialistai, 27,5 pareigybių – administracijos, Bendrųjų reikalų, Finansų ir Pagalbos šeimai skyrių darbuotojai.

2021 m. Socialinės paramos centre 6 darbuotojai studijavo socialinį darbą, 1 darbuotojas tęsia studijas medicinos srityje, 1 darbuotojas studijuoja socialinę pedagogiką, 2 darbuotojai studijuoja socialinį darbą ir 2 darbuotojas – vaikų teisių apsaugą.

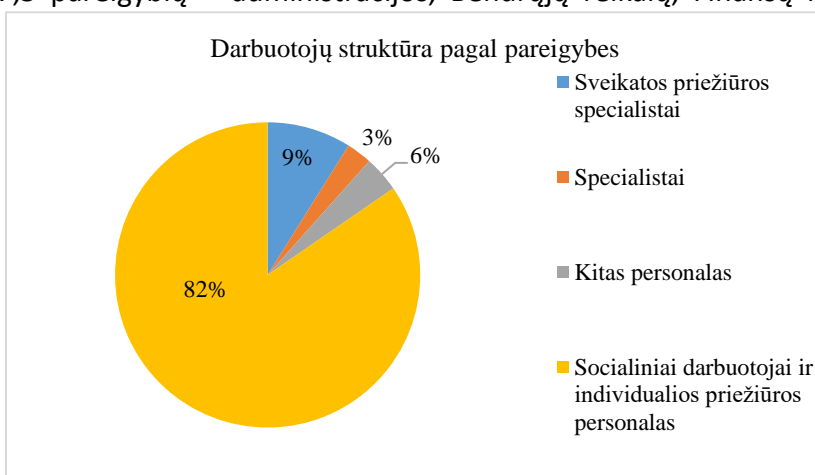
2021 m. darbo sutartys buvo sudarytos su 57 darbuotojais, iš jų 20 darbuotojų buvo priimti į Socialinių paslaugų namuose skyrių, 22 darbuotojai – į Pagalbos šeimai skyrių, 2 darbuotojai – į Socialinio darbo skyrių, 5 darbuotojai – į Bendrųjų reikalų skyrių, 1 darbuotojas - į senjorų dienos centrą „Atgaiva“, Administracijos darbuotojų priimta - 7. Tuo tarpu 2020 m. buvo sudarytos darbo sutartys su 31 darbuotojais.

2020 m. pasirašyta 1 trišalė mokymo sutartis su Užimtumo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, kurios pagrindu įdarbinamasis įsipareigoja įgyti slaugytojo padėjėjo ar lankomosios priežiūros darbuotojo kvalifikaciją ir yra įdarbintas Socialinių paslaugų namuose skyrių slaugytojo padėjėjo ar lankomosios priežiūros darbuotojo pareigas. Tuo tarpu 2019 m. buvo pasirašytos trišalės mokymo sutartys su 3 darbuotojais. 2021 m. darbo sutartys buvo nutrauktos su 53 darbuotojais – Socialinių paslaugų namuose skyriaus 23 darbuotoju, Pagalbos šeimai skyriaus 20 darbuotoju, Socialinio darbo skyriaus 1 darbuotoju, Administracijos 3 darbuotojais, Bendrųjų reikalų skyriaus 2 darbuotojais, Finansų skyriaus 1 darbuotoju, vaikų dienos centro „Labirintai“ – 3 darbuotojais. 2020 m. buvo nutrauktos darbo sutartys su 39 darbuotojų.

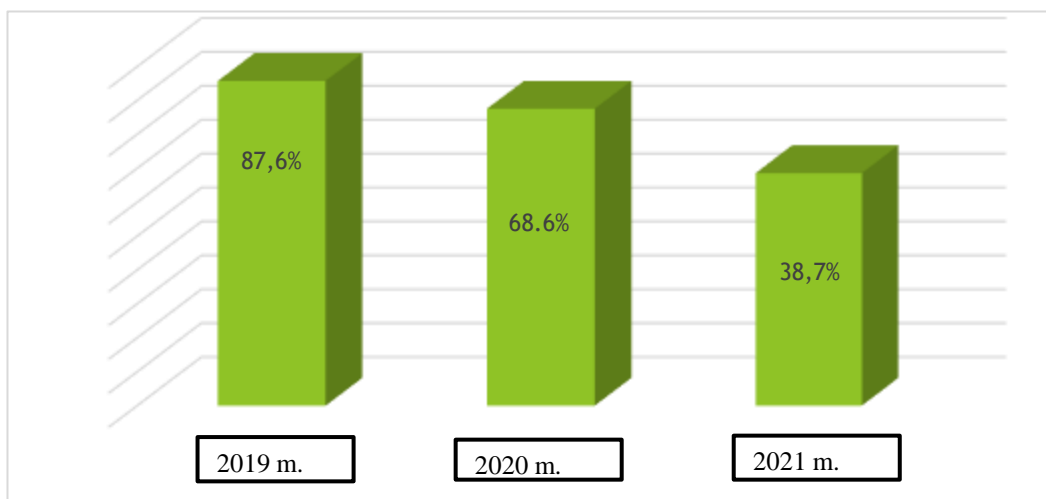
Socialinės paramos centre 2021 m. darbuotojų atrankose pareiškė norą dalyvauti 186 asmenys, tuo tarpu 2020 m. buvo užregistruoti 184 asmenų dokumentai. 2021 m. įvyko du konkursai – Socialinės paramos centro teisininko pareigoms užimti ir Socialinių paslaugų namuose skyriaus vedėjo pareigoms užimti.

2021 m. Socialinės paramos centre studijų praktiką atliko 29 studentai, studijuojantis Mykolo Romerio ir Vytauto Didžiojo universitetuose, Vilniaus universitetuose, Vilniaus kolegijoje. Studentai praktiką atliko Socialinių paslaugų namuose, Socialinio darbo, Pagalbos šeimai skyriuose, vaikų dienos centruose „Bičiulis“ ir „Labirintai“, senjorų dienos centre „Atgaiva“. Studentams praktikos metu buvo sudarytos galimybės susipažinti su socialinės pagalbos organizavimo principais, analizuoti įvairių socialinių paslaugų teikimo aspektus, tiesiogiai stebėti darbą su paslaugų gavėjais bei analizuoti darbo teisės ir reglamentuojančius atliekamą darbą dokumentus. Praktikos vadovais buvo skiriami aukštesnę kvalifikaciją ir socialinio darbo patirtį turintys darbuotojai.

2021 m. Socialinės paramos centro darbuotojai aktyviai tobulino profesinę kompetenciją – dalyvavo supervizijose, įvairiuose mokymuose, seminaruose bei konferencijose. 2019 m. profesinės kompetencijos tobulinimo mokymuose dalyvavo 171 darbuotojas – 75 Socialinių paslaugų namuose skyriaus darbuotojai, 95 Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojų, 28 Socialinio darbo skyriaus darbuotojai ir administracijos 1 darbuotojas (2020 m. savo profesinę kompetenciją tobulino – 171 darbuotojas, 2019 m. – 363 darbuotojai). Dalis darbuotojų profesinę kompetenciją tobulino daugiau nei po keletą kartų.



Darbuotojai, tobulinę profesinę kompetenciją 2019-2021 m. (proc. išraiška nuo viso personalo)



2021 m. Socialinių paslaugų namuose skyriuje dėmesys buvo skirtas individualios priežiūros personalo profesinės kompetencijos tobulinimui - pirmosios pagalbos ir higienos žinių ir įgūdžių mokymai, kuriuose dalyvavo 42 lankomosios priežiūros darbuotojai ir 7 slaugytojo padėjėjai, VšĮ „Valakupių rehabilitacijos centras“ organizuojamuose nuotoliniuose mokymuose tema „Žmogaus teisėmis grįsto požiūrio taikymas dirbant su psichikos ir proto negalios asmenimis“ dalyvavo 23 socialiniai darbuotojai.

Pagalbos šeimai skyriaus 29 darbuotojai dalyvavo Mykolo Romerio universiteto organizuojamuose mokymuose nuotoliniu būdu „Vaikas kaip informacijos šaltinis: bendravimo su vaiku ypatumai“, vsĮ Socialinių inovacijų centro organizuojamuose mokymuose nuotoliniu būdu „Pozityvios tėvystės principų diegimas rizikos šeimų tėvams“ dalyvavo 27 darbuotojai, VšĮ Socialinių inovacijų centro organizuojamuose mokymuose nuotoliniu būdu „Pozityvios tėvystės principų diegimas rizikos šeimų tėvams“ dalyvavo 28 darbuotojai, VšĮ Žmogiškųjų išteklių stebėsenos ir plėtros biuro organizuojamuose mokymuose nuotoliniu būdu „Emocinis šantažas. Kaip atpažinti, kad tavimi manipuliuoja ir atremti tinkamais būdais“ dalyvavo 28 darbuotojai, Mykolo Romerio universiteto organizuojamuose mokymuose nuotoliniu būdu „Vaikas tėvų ginčų kontekste. Vaiko interesų apsauga atvejo vadyboje“ dalyvavo 60 darbuotojų, Mykolo Romerio universiteto organizuojamuose mokymuose nuotoliniu būdu „Mediacija (tarpininkavimas): kaip padėti kitiems spręsti konfliktą“ dalyvavo 28 darbuotojai, Mykolo Romerio universiteto organizuojamuose mokymuose nuotoliniu būdu „Socialinio darbuotojo profesinės sėkmės ir laimės savikūra“ – 15 darbuotojų, Mykolo Romerio universiteto organizuojamuose mokymuose nuotoliniu būdu „Socialinio darbuotojo profesinės sėkmės ir laimės savikūra“ – 13 darbuotojų, MB Valdymo inovacijų agentūros „Innovate“ organizuojamuose mokymuose nuotoliniu būdu „Mentorystės mokymai socialiniams darbuotojams“ - 20 darbuotojų.

Socialinio darbo skyriaus 28 darbuotojai dalyvavo mokymuose „Grižtamasis ryšys socialiniuose santykiuose – socialiniams darbuotojams“.

2021 m. Socialinės paramos centras ir toliau apdraudė visus dirbančius darbuotojus draudimu nuo nelaimingų atsitikimų ir kritinių ligų. Taip pat Socialinės paramos centro darbuotojai, kurie turi grėsmę užsikrėsti infekcinėmis ligomis, turėjo galimybę būti paskiepyti nuo gripo, hepatitų A ir B.

2021 m. pradėti naudoti Dokumentų valdymo sistema @vilys.

2021 m. Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojai turėjo galimybę tobulinti profesinę kompetenciją. Profesinės kompetencijos tobulinimo mokymuose dalyvavo 104 darbuotojai, dauguma jų profesinę kompetenciją tobulino daugiau nei po keletą kartų. 48 socialiniai darbuotojai, 26 atvejo vadybininkai ir 1 vyresnysis socialinis darbuotojas dalyvavo supervizijose.

Darbuotojai dalyvavo mokymuose, seminaruose, konferencijose šiomis temomis:

- „Socialinio darbuotojo profesinės sėkmės ir laimės savikūra“;
- „Emocinis šantažas. Kaip atpažinti, kad tavimi manipuliuoja ir atremti tinkamais būdais.“;
- „Vaikas tėvų ginčų kontekste. Vaiko interesų apsauga atvejo vadyboje“;
- „Pridėtinės vertės kūrimas per santykius su žmonėmis“;
- „Bendradarbiavimo įgūdžių lavinimas“;
- „Nepilnamečių psichoaktyviųjų medžiagų vartojimas: pagalba prieinama“;
- „Smurtą artimoje aplinkoje patyrusių asmenų atpažinimas bei pagalbos teikimas“;
- „Vaikas kaip informacijos šaltinis: bendravimo su vaiku ypatumai“;
- „Streso mažinimo būdai“;
- „Pozityvios tėvystės principų diegimas rizikos šeimų tėvams“;
- „Koordinuotas institucijai atsakas į smurtą artimoje aplinkoje: specialistų kompetencijų gilinimas“;
- „Smurtas artimoje aplinkoje: prevencija, apsauga, pagalba, bendradarbiavimas“;
- „Mediacija (tarpininkavimas) – kaip padėti kitiems spręsti konfliktą“;
- „Efektyvios tėvystės įgūdžių mokymai tėvams“;
- „Socialinio emocinio prototipo modeliavimas: NEET jaunimo atvejais“;
- „Mentorstės mokymai socialiniams darbuotojams“;
- „Šeimos atvejo vadybos perspektyva: kaip turėtų atrodyti efektyvi, ilgalaikė ir visapusiška pagalba šeimoms, auginančioms vaikus, turinčius raidos sutrikimus“;
- „Nepilnamečių psichoaktyviųjų medžiagų vartojimas, pagalba prieinama“;
- „Step projekto energetinių patarėjų mokymai“;
- „Stambulo konvencija ir smurtas artimoje aplinkoje: tarp teorijos ir praktikos“;
- „Ginčai dėl vaiko: paslaugų teikimas ir situacija Lietuvoje“;
- „Tolerancijos langas kaip traumos prisijaukinimas“;
- „Kaip atskirti tiesą nuo pramanų“;
- „Prekybos žmonėmis pinklės“;
- „Kaip nesijausti „auka“ ir adekvačiai reaguoti į konfliktus“.

12. FINANSINIAI IŠTEKLIAI

Eil. Nr.	Finansavimo šaltinis ir paskirtis	Suma (tūkst. Eur)
1.	Savivaldybės biudžeto lėšos:	5626,3
	Įstaigos veiklos administravimas ir išlaikymas	2933,1
	Pagalbos į namus paslaugų teikimas	2582,6
	Vaikų dienos centro „Bičiulis“ išlaikymas	77,5
	Vaikų dienos centro „Labirintai“ išlaikymas	33,1

2.	Valstybės biudžeto lėšos:	2734,1
	Darbo su šeimomis vykdymas	1865,4
	Socialinė parama mokiniams (parama mokinio reikmenims įsigyti nepinigine forma)	6,7
	Tikslinių kompensacijų administravimas, dalyvavimas vertinant asmens savarankiškumą kasdienėje veikloje	176,2
	Būsto pritaikymo neįgaliesiems administravimas	3,9
	Sensorinių priemonių įsigijimas ir gyvenamosios aplinkos pritaikymas sunkią negalią turintiems vaikams	1,8
	Socialinės globos asmenims su sunkia negalia teikimas	234,9
	Tikslinės lėšos Socialinės paramos centro išlaikymui	41,2
	Asmeninio asistento paslaugos neįgaliesiems	1,9
	Tikslinės lėšos Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybos išlaikymui	108,8
	Projekto „Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) finansavimas (VB dotacijos)	280,0
	Akredituotos vaikų dienos socialinės priežiūros organizavimas	13,0
	Už vadovavimą studentų praktikai	0,3
3.	Už socialines paslaugas (transporto, pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose) surinktos ir pervestos į savivaldybės biudžetą lėšos	323,2
4.	Europos sąjungos lėšos:	1014,5
	Projekto „Integralios pagalbos teikimas Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) finansavimas	6,5
	Projekto „Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) finansavimas	3,0
	Projekto „Integralios pagalbos teikimas Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) finansavimas	237,1
	Projekto „Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) finansavimas	50,3
	Projekto „Kompleksinės paslaugos šeimai Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) – projekto partnerių – NVO finansavimas	717,6
5.	Kitos lėšos:	10,2
	Vilniaus universiteto filosofijos fakultetas už studentų praktiką	0,1
	Parama, gauta maisto produktais, įvairiomis prekėmis	3,9
	2% gyventojų pajamų mokesčio	0,1
	UAB IPF Digital Lietuva edukacinei išvykai vaikų dienos centrų lankytojams	0,5
VISO:		9706,7